

INFORME MEDICIÓN MAYO

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%)		

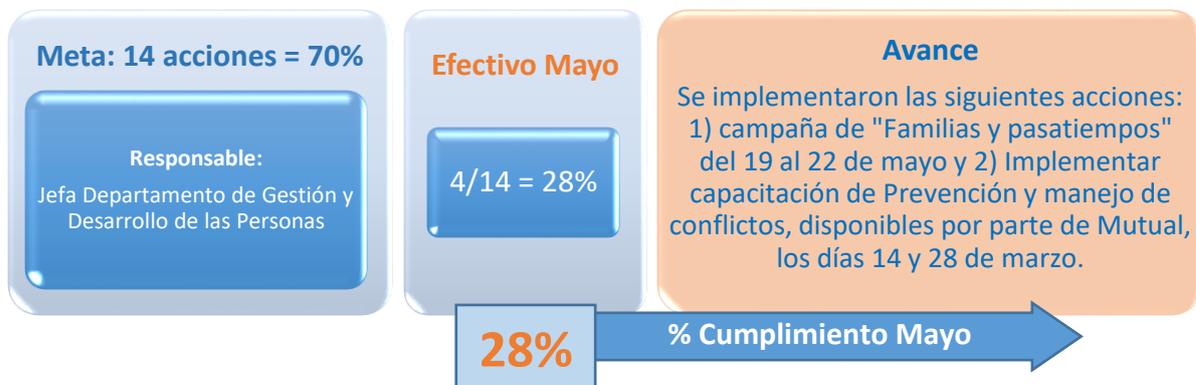
Sistema 1

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 las 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>Meta: Medir correctamente (16/16)</p> <p>Responsable: Jefe División de Administración y Finanzas</p>	<p>Efectivo Mayo</p> <p>7/16 = 44%</p>	<p>Avance</p> <p>De la Etapa 1, Objetivo 1 se encuentran cumplidos 4 requisitos técnicos; de la Etapa 1, Objetivo 2 se encuentran cumplidos 6 requisitos técnicos y de la Etapa 2, Objetivo 1, se encuentra cumplido 1 requisito técnico.</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 designa al Jefe de la División de Administración y Finanzas mediante Resolución N°703/2025 y se encuentra cargada en la plataforma.	100% (1/1)
E1O1RT2	2) Definición e información de centros de trabajo y/o agrupaciones de centros de trabajo y/o centros de unidad	Se establecen 3 centros de trabajo: Bandera 46, Bandera 84 y Morandé 93 y se encuentra cargada, en la plataforma, la planilla Excel con el nombre, ubicación, número total de personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo.	100% (1/1)
E1O1RT3	3) Definición de alcance de centros de trabajo	El alcance se define para 3 centros de trabajo: Bandera 46, Bandera 84 y Morandé 93, información cargada en la plataforma, faltando la aprobación técnica favorable de la Red de Expertos.	100% (1/1)
E1O1RT4	4) Funcionamiento Comité de Aplicación	Se encuentra cargada en la plataforma: Resolución N°834/2025 del Comité de Aplicación (CdA) y su difusión al personal, de las capacitaciones de los integrantes del CdA, se han capacitado a 16 miembros.	100% (3/3)
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	Se encuentra cargado, en la plataforma, proceso de sensibilización en los 3 centros de trabajo.	100% (1/1)
E1O2RT2	6) Medición riesgos psicosociales laborales según metodología definida en el	Se realizó medición de riesgos psicosociales laborales, de acuerdo a metodología definida en el CEAL-SM/SUSESO, durante el año 2024, información que se encuentra cargada en la plataforma.	100% (1/1)

	CEAL-SM/SUSESO		
E1O2RT3	7) Sistematización de resultados de la aplicación del cuestionario	Se está a la espera de la guía metodológica por parte de la Red de Expertos para sistematizar los resultados.	0% (0/1)
E1O2RT4	8) Constitución de grupos de discusión respecto a resultados	Se constituyeron los grupos de discusión en los 3 centros de trabajo y se revisaron los resultados, se cargó la información en la plataforma.	100% (1/1)
E1O2RT5	9) Elaboración diagnóstico institucional riesgos psicosociales laborales	Se está a la espera de la guía metodológica por parte de la Red de Expertos para reportar el diagnóstico institucional.	0% (0/1)
E1O2RT6	10) Difusión diagnóstico institucional	Se está a la espera de la guía metodológica por parte de la Red de Expertos para difusión del diagnóstico.	0% (0/1)
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.			
E/O/RT	Requisito técnico	Análisis del Período	% Cumplido
E2O1RT1	11) Define o actualiza política de gestión de riesgos psicosociales laborales	La Red de Expertos no ha remitido la guía metodológica, insumo base de orientación para el cumplimiento del requisito técnico.	0% (0/1)
E2O1RT2	12) Difusión política de riesgos psicosociales laborales	La Red de Expertos no ha remitido la guía metodológica, insumo base de orientación para el cumplimiento del requisito técnico.	0% (0/1)
E2O1RT3	13) Diseño plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo	A través de la Resolución N°4.427/2024 se aprobó el Plan, el cual fue actualizado y formalizado, a partir de las recomendaciones por parte de la Red de Expertos, el 31 de marzo del año 2025, vía Resolución N°597.	100% (1/1)
E2O1RT4	14) Difusión plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo	Se está a la espera de la guía metodológica por parte de la Red de Expertos para difusión del plan.	0% (0/1)
Etapa 3 Objetivo 1: El Servicio implementa y difunde el plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo			
E/O/RT	Requisito técnico	Análisis del Período	% Cumplido
E3O1RT1	15) Implementación del plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo	Se está implementando el plan de mejoramiento.	20% (4/20)

E301RT2	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.	0% (0/1)
----------------	--	---	-----------------

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

Dimensión	Medidas/acciones	Indicador comprometido	Análisis período	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	El día 30 de mayo se implementa la primera jornada de "Role-Swap", entre la División de Administración y Finanzas y la División de Infraestructura y Transportes, con funcionarios del Departamento de Tecnologías de la Información y el	En proceso

Dimensión	Medidas/acciones	Indicador comprometido	Análisis período	Estado
			Departamento de Ejecución. Quedan 2 instancias pendientes.	
	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
Violencia y Acoso	7) Implementar dinámica historias de respeto	Dinámica historias de respeto implementada	El 28 de abril, se implementó "Historias de respeto", intervención desarrollada con los 3 centros de trabajo.	Cumplido
	8) Implementar espacios de "descompresión emocional" para manejo de conflictos	Espacios de "descompresión emocional" para manejo de conflictos implementados	El día 29 de abril 2025 se llevó a cabo la primera jornada de "descompresión emocional", para manejo de conflictos, en el cual participaron 18 personas de la DIPIR.	En proceso
	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 dispuesta 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	El 30 de abril se implementó 1 taller de "Bien-estar" integral de 2 planificados.	En proceso

Dimensión	Medidas/acciones	Indicador comprometido	Análisis período	Estado
	14) Trabajo remoto	Trabajo remoto modificado y/o mantenido	Se planifica su cumplimiento para el tercer trimestre del año 2025.	No iniciado
	15) Implementar campaña de “familias y pasatiempos”	Campaña de “familias y pasatiempos” implementada	Del 19 al 22 de mayo se realizó la campaña “Familias y Pasatiempos”, para promocionar el Día del Patrimonio, se entregaron 50 pasaportes y se premiaron a 2 personas que utilizaron su pasaporte en distintos lugares patrimoniales con sus familias.	Cumplido
Desarrollo profesional	16) Implementar programa de mentoría interna divisional	Programa de mentoría interna divisional implementada	Se planifica su cumplimiento para el segundo trimestre del año 2026.	No iniciado
	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 otorgaron 5 becas a 5 funcionarios/as, formalizado en la resolución N°557 de 25 de marzo, con las siguientes etapas: 1) Comité bipartito de capacitación aprueba las bases que explicitan las condiciones y requisitos de postulación y adjudicación de los fondos concursables. 2) Proceso de difusión de los requisitos y bases para la postulación 3) Elección y formalización de adjudicación de los fondos concursables.	Cumplido
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	Actividad de capacitación sobre	Se planifica su cumplimiento para el	No iniciado

Dimensión	Medidas/acciones	Indicador comprometido	Análisis período	Estado
	innovación y liderazgo transformacional	innovación y liderazgo transformacional implementada	cuarto trimestre del año 2025.	
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	Durante el mes de marzo se llevaron a cabo 2 intervenciones sobre el manejo de conflictos, enfocada en la temática de compañerismo.	Cumplido
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.	No iniciado

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>Meta: Medir correctamente (24/24)</p> <p>Responsable: Comité Estado Verde</p>	<p>Efectivo Mayo</p> <p>3/24 = 13%</p>	<p>Avance</p> <p>De la Etapa 1, Objetivo 1 se encuentra cumplido 2 requisitos técnicos y de la Etapa 1, Objetivo 2 se encuentra cumplido 1 requisito técnico.</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	1) Constitución Comité Estado Verde	Se actualiza Comité Estado Verde a través de la Resolución N°844 el 30 de abril.	100% (1/1)
E1O1RT2	2) Revisión política ambiental	Se debe revisar política en sesión de Comité Estado Verde.	0% (0/1)
E1O1RT3	3) Catastro de inmuebles (unidades)	<p>Bandera 46: 8 pisos (1, E, 2, 3, 4, 5, 6 y 7), 6.532 m2 de superficie, propiedad de la institución, N° de rol 33-4, acceso a factura de agua y electricidad. Posee sistema de aire acondicionado. 4 vehículos institucionales para el periodo t. Colaboradores = 247; Otros Colaboradores = 101</p> <p>Bandera 84: Bandera 84: 1 piso (8° piso), 880 m2 de superficie, propiedad arrendada, acceso a factura de agua y electricidad. Posee sistema de aire acondicionado. Colaboradores = 9; Otros Colaboradores = 20</p> <p>Mailef 6091: 65 m2 de superficie, propiedad de la institución. Acceso a factura de agua y electricidad, con un medidor de electricidad vandalizado. Colaboradores = 2; Otros Colaboradores = 23</p> <p>Morandé 93: 5 pisos (-1, 1, 2, 3 y 4), 2.500 m2 de superficie, propiedad de la institución, Acceso a factura de agua y electricidad. Posee sistema de aire acondicionado. Colaboradores = 32; Otros Colaboradores = 21</p>	100% (1/1)
E1O1RT4	4) Alcance compromisos por inmueble	Se fija para el día 03 de junio la primera sesión del Comité Estado Verde, donde se aprobará el alcance de compromisos por inmueble.	0% (0/1)
E1O1RT5	5) Actividades concientización	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.	51% (233/455)

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
E102RT1	6) Diagnóstico ambiental	El diagnóstico se debe realizar entre los meses de noviembre año t-1 a diciembre año t.	0% (0/1)
E102RT2	7) Gestión energética (kWh)	Bandera N°46: Noviembre: 43.440; diciembre: 41.040; enero: 57.600; febrero: 63.960; marzo: 52.200.; abril = 46.753	42% (5/12)
		Bandera N°84: Noviembre: 8.880; diciembre: 6.960; enero: 10.400; febrero: 13.760; marzo: 13.040; abril = 6.612	
		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; abril = 9.945	
E102RT3	8) Gestión de vehículos	KGXC-95: Km inicial: 101.050; km recorrido mayo: 11.151	58% (7/12)
		SJVY-44: km inicial: 34.161; km recorrido a mayo: 9.353	
		SWHK-12: km inicial: 43.712; km recorrido a mayo: 9.598	
		TFXF-97: km inicial: 1.528; km recorrido a mayo: 16.060	
E102RT4	9) Traslados de personas	1) Encuesta Origen Destino: Se está elaborando propuesta de encuesta origen-destino. 2) Contabilización de Viajes Institucionales en Avión: 2 vuelos nacionales ida y vuelta.	42% (5/12)
E102RT5	10) Gestión del papel	750 resmas de papel compradas a la fecha.	58% (7/12)
E102RT6	11) Gestión hídrica	Bandera 46: 25.oct al 26.dic 2024 = 1.275; 28.dic 2024 – 26.feb 2024 = 1.170; 26.feb al 25.abr 2025 = 1.099	50% (6/12)
		Bandera 84: 22.oct – 22.nov 2024 = 772; 22.nov 2024 – 23.dic 2024 = 634; 20.feb – 24.mar 2025 = 669; 24.mar – 23.abr 2025 = 543	42% (5/12)
		Mailef 6091: 17.oct – 16.nov 2024 = 2.775; 16.nov – 19.dic 2024 = 5.461; 19.dic 2024 – 17.ene 2025 = 4.026; 17.ene – 17.feb 2025 = 5.225; 17.feb – 19.mar 2025 = 5.283; 19.mar – 17.abr 2025 = 2.775; 17.abr – 17.may 2025 = 2.628	50% (6/12)
		Morandé 93: 25.oct – 26.dic 2024 = 345; 26.dic 2024 – 26.feb 2025 = 345; 26.feb – 24.abr 2025 = 334	42% (5/12)
E102RT7	12) Gestión de residuos	Bandera 46: Contenedor de basura orgánico 0,24 m3 = 6 Sacas de reciclaje 4,5 m3 = 3 Caja de reciclaje papel 0,14 m3 = 14 Contenedor amarillo plástico 0.05 m3 = 8 Contenedor verde vidrio 0.05 m3 = 8 Contenedor gris aluminio 0.05 m3 = 8 Contenedor acopio plástico 0.24 m3 = 2 Contenedor de acopio vidrio 0,24 m3 = 1 Contenedor de acopio aluminio 0,24 m3 = 1 Reciclaje: Plásticos (MSUR): 38 kg. Cartón (MSUR): 7 kg. Vidrio (MSUR): 50 kg. Aluminio (MSUR): 1kg. Papel (Fundación San José): 2.130 kg.	50% (6/12)
		Bandera 84: Caja de reciclaje papel 0,14 m3 = 1 Contenedor amarillo plástico 0.05 m3 = 1 Contenedor verde vidrio 0.05 m3 = 1 Contenedor gris aluminio 0.05 m3 = 1	
		Mailef 6091: Contenedor plásticos y latas 0.05 m3 = 3	

		<p>Contenedor productos orgánicos 0.05 m3 = 3 Contenedor gris aluminio 0.05 m3 = 3 Contenedor gris papel y cartón 0.05 m3 = 3</p> <p>Morandé 93: Contenedor amarillo plástico 0.05 m3 = 1 Contenedor verde vidrio 0.05 m3 = 1 Contenedor gris aluminio 0.05 m3 = 1 Caja de reciclaje papel 0,14 m3= 1</p>	
E102RT8	13) Gestión de bienes muebles	Se cuenta con un Manual de Gestión de Inventario, que no cuenta con acciones de reciclaje o reutilización.	100% (1/1)
E102RT9	14) Gestión compras sustentables	De un total de 96 compras realizadas, se han aplicado criterios sustentables en 16, por tanto, da un resultado de un 17%.	17%
Etapa 2 Objetivo 1: Diseñar y formalizar la política de gestión ambiental y la capacitación requerida			
N°	Indicador	Análisis del Período	% Cumplido
E201RT1	15) Elaboración política ambiental	Mediante Resolución Exenta N°3921/2024, se aprueba la Política Ambiental Institucional, que debe ser revisada y validada en el Comité Estado Verde.	0% (0/1)
E201RT2	16) Incorporación temática ambiental en Plan Anual de Capacitación	Se planifica la incorporación de la temática ambiental en el Plan Anual de Capacitación para el año 2026 durante el cuarto trimestre.	0% (0/1)
Etapa 2 Objetivo 2: Elaborar un plan de gestión ambiental a partir de los resultados del diagnóstico, que permita abordar las brechas ambientales detectadas			
N°	Indicador	Análisis del Período	% Cumplido
E202RT1	17) Elaboración y aprobación plan de gestión ambiental	La Red de Expertos no ha remitido la guía apoyo, insumo base de orientación para el cumplimiento del requisito técnico.	0% (0/1)
E202RT2	18) Requisitos mínimos plan de gestión ambiental	La Red de Expertos no ha remitido la guía apoyo, insumo base de orientación para el cumplimiento del requisito técnico.	0% (0/1)
Etapa 3 Objetivo 1: Difundir y socializar la política de gestión ambiental y dar continuidad a las acciones de capacitación			
N°	Indicador	Análisis del Período	% Cumplido
E301RT1	19) Campaña difusión de la política de gestión ambiental	Mediante Resolución Exenta N°3921/2024, se aprueba la Política Ambiental Institucional, que debe ser revisada y validada en el Comité Estado Verde.	0% (0/1)
E101RT2	20) Realización capacitaciones a la temática ambiental PAC	Se están revisando los términos de referencia para la ejecución de la capacitación en la temática ambiental de acuerdo con el PAC 2025.	0% (0/1)
Etapa 3 Objetivo 2: Implementar el plan de gestión ambiental institucional			
N°	Indicador	Análisis del Período	% Cumplido
E302RT1	21) Ejecución plan de gestión ambiental	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 con lo formulado el año t-1.	0% (0/1)
E302RT2	22) Medición indicadores y	La Red de Expertos no ha remitido la guía apoyo, insumo base de orientación para el cumplimiento del requisito técnico.	0% (0/1)

	huella de carbono organizacional		
E3O2RT3	23) Registro costos de cada acción y vinculación a ítems presupuestarios	La Red de Expertos no ha remitido la guía apoyo, insumo base de orientación para el cumplimiento del requisito técnico.	0% (0/1)
E3O2RT4	24) Ejecución de cada tarea establecida en el programa de trabajo del plan de gestión ambiental	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 con lo formulado el año t-1.	0% (0/1)

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 Indicador ambiental % de aumento de reciclaje de residuos durante el año 2025	El 27 de marzo se sostuvo reunión con las áreas estratégicas para la revisión de la propuesta de procedimiento que promueve la separación de residuos, la cual se formaliza mediante Resolución Exenta N°625 el 02 de abril el procedimiento de promoción de la separación de residuos en el Gobierno de Santiago.	En proceso (3/7 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 Indicador ambiental % de disminución del consumo eléctrico del año 2025 respecto del año 2024 de la unidad Bandera N°46	Se formaliza mediante resolución exenta el 29 de mayo el Procedimiento destinado a disminuir el consumo de energía.	En proceso (3/7 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 Indicador ambiental % de disminución del consumo de resmas de papel en el año 2025 respecto del año 2024	Se formaliza mediante resolución exenta el 29 de mayo el Procedimiento destinado a disminuir el consumo de papel en el desarrollo de las actividades administrativas.	En proceso (3/7 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 Indicador ambiental	Se remite diseño de material gráfico para la difusión y realización de las actividades didácticas.	En proceso (3/7 acciones)

Brecha	Objetivo	Análisis período	Estado
	% de disminución del consumo del agua del año 2025 respecto del año 2024 de la unidad Bandera N°46		
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 Indicador ambiental % de compras sustentables realizadas en el año 2025 respecto del año 2024	Se formaliza mediante resolución exenta el 29 de mayo el procedimiento para implementar acciones y medidas que promuevan la gestión de compras de bienes y servicios sostenibles.	En proceso (3/7 acciones)
Uso inconsciente del transporte convencional que daña al medio ambiente y la salud humana	6) Implementar acciones y medidas que promuevan el transporte sostenible entre funcionarios/as y colaboradores/as de la institución, lo busca reducir la necesidad y presencia del vehículo privado, motivar el uso del transporte público y contribuir a reducir las emisiones y mejorar la calidad del aire Indicador ambiental % de uso del transporte sostenible y/o uso del transporte público entre funcionarios/as y colaboradores/as de la institución el año 2026 respecto del año 2025 en la unidad Bandera N°46	Se programa para el año 2026.	No iniciado
El Servicio no cuenta con procedimiento formal de registro de bitácoras de vehículos institucionales	7) Contar con un procedimiento formal de registro de bitácoras de vehículos institucionales por viaje, para medir los traslados y contribuir en la eficiencia del uso responsable de vehículos Indicador ambiental % de registro de bitácoras de vehículos institucionales con viajes por traslado durante el año 2026	Se programa para el año 2026.	No iniciado
Gestión insostenibles de bienes muebles, equipos y equipamientos de uso	8) Contar con un procedimiento sobre reciclaje o reutilización en la gestión de bienes muebles, equipos y equipamientos de la institución, para contribuir al reciclaje, la reducción y/o la reutilización de los recursos en	Se programa para el año 2026.	No iniciado

Brecha	Objetivo	Análisis período	Estado
habitual en la institución	la institución, y que conviertan o transformen en otros completamente nuevos, alargando su vida útil y ayudando a la preservación de los recursos naturales del planeta Indicador ambiental % de bienes muebles, equipos y equipamientos de reciclaje o reutilización durante el año 2026		

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.

<p>Meta: Medir correctamente (19/19)</p> <p>Responsable: Comité Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría y Transformación Digital</p>	<p>Efectivo Mayo</p> <p style="text-align: center; border: 1px solid #4F81BD; padding: 5px;">1/19 = 5%</p>	<p style="text-align: center;">Avance</p> <p style="text-align: center;">De la Etapa 1, Objetivo 1 se encuentra cumplido 1 requisito técnico.</p>
--	---	--

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
E1O1RT1	1) Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría y Transformación Digital	Se aprueba resolución N°819 el Comité Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital, de acuerdo con la guía metodológica remitida por la Red de Expertos.	100% (1/1)
E1O1RT2	2) Definición Política de Calidad de Servicio	Se debe revisar política en sesión del Comité.	0% (0/1)
E1O1RT3	3) Coordinación de actividad(es) de concientización	Se debe acordar coordinación de actividad de concientización en sesión del Comité.	0% (0/1)
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	4) Diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaria	El diagnóstico de calidad de servicio considera, al menos una caracterización de registros administrativos y la identificación de los trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía y vigentes en el año t, la información de los reclamos del año t y en los últimos 3 años, incluyendo estadísticas de los tiempos de respuesta a reclamos, las solicitudes de acceso a la información pública del año t y en los últimos 3 años, incluyendo estadísticas de los tiempos de respuesta a las solicitudes y de registros administrativos asociados a los trámites y/o servicios más relevantes y considerando datos del año t y de los últimos 3 años. El diagnóstico considera los principales problemas a resolver en materia de calidad de servicio, identificando fortalezas, debilidades, riesgos, puntos críticos y ámbitos prioritarios de trabajo.	0% (0/1)

E102RT4	<p>5) Catastro de información disponible respecto de la experiencia usuaria, al menos una caracterización de registros administrativos y la identificación de los trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía y vigentes en el año t</p>	<p>Se está elaborando el catastro de acuerdo con la guía metodológica.</p>	<p>0% (0/1)</p>
E102RT5	<p>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</p>	<p>Año 2022:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de reclamos respondidos en el año 2022 = $(46/46) = 100\%$ - Porcentaje de reclamos respondidos en más de 20 días hábiles = $(4/46) = 8,6\%$ - Promedio = 11.6; mediana = 9, mínimo = 0, máximo = 131 <p>Año 2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de reclamos respondidos en el año 2023 = $(59/72) = 82\%$ - Porcentaje de reclamos respondidos en más de 20 días hábiles = $(28/59) = 47\%$ - Promedio = 20,2; mediana = 18, mínimo = 0, máximo = 53 <p>Año 2024:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de reclamos respondidos en el año 2024 = $(140/147) = 95,2\%$ - Porcentaje de reclamos respondidos en más de 20 días hábiles = $(0/140) = 0\%$ - Promedio = 7,6; mediana = 7, mínimo = 0, máximo = 20 <p>Año 2025 al mes de mayo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de reclamos respondidos en el año 2025 = $(68/73) = 93.9\%$ - Porcentaje de reclamos respondidos en más de 20 días hábiles = $(2/73) = 2.5\%$ - Promedio = 8.8; mediana = 6; mínimo = 1, máximo = 24 	<p>0% (0/1)</p>
E102RT6	<p>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</p>	<p>Año 2022:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de SAIP respondidas en el año 2022 = $(407/407) * 100 = 100\%$ - Porcentaje de SAIP respondidas en un plazo menor o igual a 10 días hábiles = $(224/407) * 100 = 55\%$ - Porcentaje de SAIP respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles = $(281/407) * 100 = 69\%$ - Porcentaje de SAIP respondidas en un plazo menor o igual a 20 días hábiles = $(331/407) * 100 = 81\%$ - Porcentaje de SAIP respondidas en un plazo mayor a 20 días hábiles = $(76/407) * 100 = 19\%$ - Tiempo promedio de respuestas a SAIP en días hábiles: 11,5 días. - Mínima = 0, Máxima = 39, mediana = 9 	<p>0% (0/1)</p>

		<p>Año 2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de SAIP respondidas en el año 2023 = $(476/520) * 100 = 91,5\%$ - Porcentaje de SAIP respondidas en un plazo menor o igual a 10 días hábiles = $(162/476) * 100 = 34\%$ - Porcentaje de SAIP respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles = $(229/476) * 100 = 48\%$ - Porcentaje de SAIP respondidas en un plazo menor o igual a 20 días hábiles = $(348/476) * 100 = 73\%$ - Porcentaje de SAIP respondidas en un plazo mayor a 20 días hábiles = $(128/476) * 100 = 27\%$ - Tiempo promedio de respuestas a SAIP en días hábiles: 15,6 días. - Mínima = 0, máxima = 35, mediana = 17 <p>Año 2024:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de SAIP respondidas en el año 2024 = $(563/563) * 100 = 100\%$ - Porcentaje de SAIP respondidas en un plazo menor o igual a 10 días hábiles = $(270/563) * 100 = 48\%$ - Porcentaje de SAIP respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles = $(320/563) * 100 = 57\%$ - Porcentaje de SAIP respondidas en un plazo menor o igual a 20 días hábiles = $(409/563) * 100 = 73\%$ - Porcentaje de SAIP respondidas en un plazo mayor a 20 días hábiles = $(160/563) * 100 = 27\%$ - Tiempo promedio de respuestas a SAIP en días hábiles: 13,5 días. - Mínima = 0, máxima = 40, mediana = 12 <p>2025 al mes de mayo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de reclamos respondidos en el año 2025 = $(173/247) = 70\%$ - Porcentaje de SAIP respondidas en un plazo menor o igual a 10 días hábiles = $(70/143) = 48.9\%$ - Porcentaje de SAIP respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles = $(101/143) = 70.6\%$ - Porcentaje de SAIP respondidas en un plazo menos o igual a 20 días hábiles = $(143/147) = 97.2$ - Porcentaje de SAIP respondidas en un plazo mayor a 20 días hábiles = $(30/147) = 20.4\%$ - Tiempo promedio de respuestas a SAIP en días hábiles = 13.8 	
--	--	--	--

E1O2RT7	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)	Se está elaborando la sistematización y análisis de acuerdo con la guía metodológica.	0% (0/1)
E1O2RT8	9) Sistematiza y analiza información sobre la medición de satisfacción usuaria y otros instrumentos de percepción usuaria	Se está elaborando el catastro de acuerdo con la guía metodológica.	0% (0/1)
E1O2RT9	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	Se está elaborando el catastro de acuerdo con la guía metodológica.	0% (0/1)
E1O2RT10	11) Difusión del diagnóstico a personal de planta, contrata, honorarios, código del trabajo, directivos y COSOC	La difusión del diagnóstico se realizará una vez analizada y sistematizada la información.	0% (0/1)
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	12) Definición de la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria	Se debe revisar política en sesión del Comité.	0% (0/1)
E2O1RT2	13) Contenidos mínimos Política	Se debe revisar política en sesión del Comité.	0% (0/1)
E2O1RT3	14) Difusión Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria a personal y COSOC	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.	0% (0/1)
E2O1RT4	15) Diseño de Plan Anual de Mejoramiento	El Plan Anual de Mejoramiento se aprobó mediante Resolución Exenta N°4.421/2024, indicar que se está ejecutando el plan de acuerdo con lo formulado el año t-1.	0% (0/1)
E2O1RT5	16) Contenidos mínimos Plan Anual de Mejoramiento	El Plan Anual de Mejoramiento se aprobó mediante Resolución Exenta N°4.421/2024, indicar que se está ejecutando el plan de acuerdo con lo formulado el año t-1.	0% (0/1)
E2O1RT6	17) Difusión del Plan Anual de Mejoramiento	El Plan Anual de Mejoramiento se aprobó mediante Resolución Exenta N°4.421/2024, indicar que se	0% (0/1)

	de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría de manera personal y COSOC	está ejecutando el plan de acuerdo con lo formulado el año t-1.	
Etapas 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	18) Implementa Plan Anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	Indicar que se está ejecutando el plan de acuerdo con lo formulado el año t-1 y que se va a revisar a la guía metodológica.	0% (0/1)
E3O1RT2	19) Difusión de informe de implementación del Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría al personal y COSOC	Indicar que se está ejecutando el plan de acuerdo con lo formulado el año t-1 y que se va a revisar la nueva guía metodológica para su posterior difusión.	0% (0/1)

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

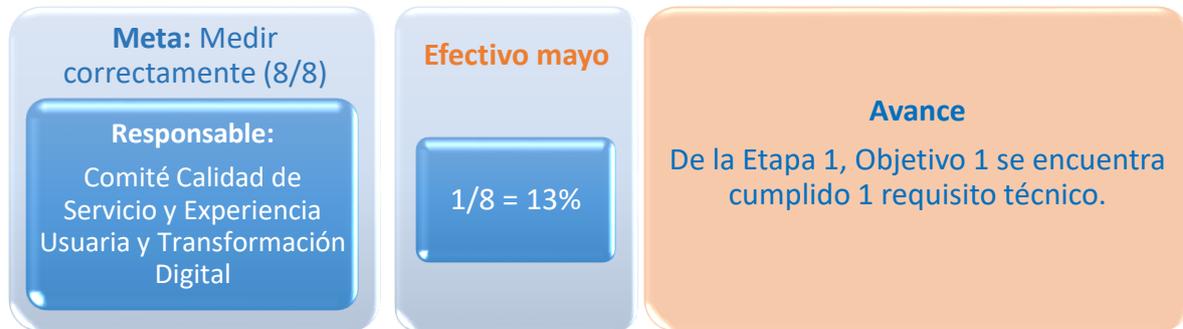
Trámite/servicio cumplimiento de función o mandato	Tarea	Fecha inicio/fecha término	Análisis período	Estado
Postulación a S.N.I, Circular 33 y Asignación Directa 8%	1) Realizar actividades consultivas con ciudadanía municipal adjudicataria, en el año t-1, de proyectos FNDR modalidad S.N.I y/o Circular 33, de las etapas de postulación, evaluación y resultado técnico	01-02-2025/31-10-2025	Se remitió formalmente la encuesta, a través de correo electrónico institucional, a los Directores y Directoras de las Secretarías de Planificación Comunal (SECPLA) de los 16 municipios seleccionados de la Región Metropolitana, el plazo de respuesta es hasta el 30 de junio.	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	01-02-2025/30-11-2025	Se realiza análisis y diagnóstico del módulo "Inversión Regional" de la página web institucional del Gobierno de Santiago, para posteriormente corregir la información y la forma en	En proceso

Trámite/servicio cumplimiento de función o mandato	Tarea	Fecha inicio/fecha término	Análisis período	Estado
	más fácil y clara a los trámites y/o servicios del Gobierno de Santiago		que se dispone a la ciudadanía.	
Fondo Comunidad Activa 8%	4) Realizar actividades consultivas, con ciudadanía adjudicataria, en el año t-1, del Fondo Comunidad Activa 8%, de las etapas de postulación, evaluación y resultado técnico	01-02-2025/31-10-2025	Se remite encuesta de Experiencia Usuaría en su versión final, para su posterior implementación. Cuenta con un total de 21 preguntas.	En proceso
	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 recibe repositorio solicitado.	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 capacitaron 11 personas de la División de Desarrollo Social y Humano, 29 de la División de Presupuesto e Inversión Regional y 6 personas de la División de Administración y Finanzas, por tanto, un total de 46 personas funcionarias del equipo de Fondo Comunidad Activa 8%.	Finalizado

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 aprueba, vía Resolución N°819, el Comité Calidad de Servicio, Experiencia Usaria y Transformación Digital.	100% (1/1)
Etapa 1 Objetivo 2: Efectuar un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de transformación digital			
E/O/RT	Indicador	Análisis del Período	% Cumplido
E102RT1	2) Realiza de Diagnóstico de brechas en dimensiones estratégicas de la transformación digital	El diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de la transformación digital debe contener aplicación del instrumento Catálogo de Procedimientos Administrativos y otras Tramitaciones (CPAT); Pauta de evaluación de sitios web y servicios digitales y Marco de Referencia de Gestión de Datos del Estado.	0% (0/1)
E102RT2	3) Aplicación CPAT para identificar procedimientos administrativos y otras tramitaciones para caracterizar a los usuarios	Se actualizó el instrumento CPAT para su cumplimiento el 30 de mayo.	50% (1/2)
E102RT3	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 para su cumplimiento al 30 de junio.	0% (0/1)
E102RT4	5) Aplicación Instrumento marco de referencia de gestión de datos del Estado	Se está trabajando el instrumento MGDE para su cumplimiento al 30 de junio.	0% (0/1)
Etapa 2 Objetivo 1: Elaborar y difundir el plan de transformación digital institucional			
N°	Indicador	Análisis del Período	% Cumplido

E2O1RT1	6) Elaboración de Plan de transformación digital	Se elaborará una vez realizado el diagnóstico de brechas en dimensiones estratégicas de la Transformación Digital.	0% (0/1)
E2O1RT2	7) Contenidos mínimos Plan de transformación digital	Se elaborará una vez realizado el diagnóstico de brechas en dimensiones estratégicas de la Transformación Digital.	0% (0/1)
E2O1RT3	8) Difusión de Plan de transformación digital	La difusión se realizará una vez elaborado el plan de transformación digital.	0% (0/1)

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.

