

INFORME MEDICIÓN

NOVIEMBRE

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%) 2. Riesgos Psicosociales Laborales (20%)	3. Estado Verde (30%)	4. Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria (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.



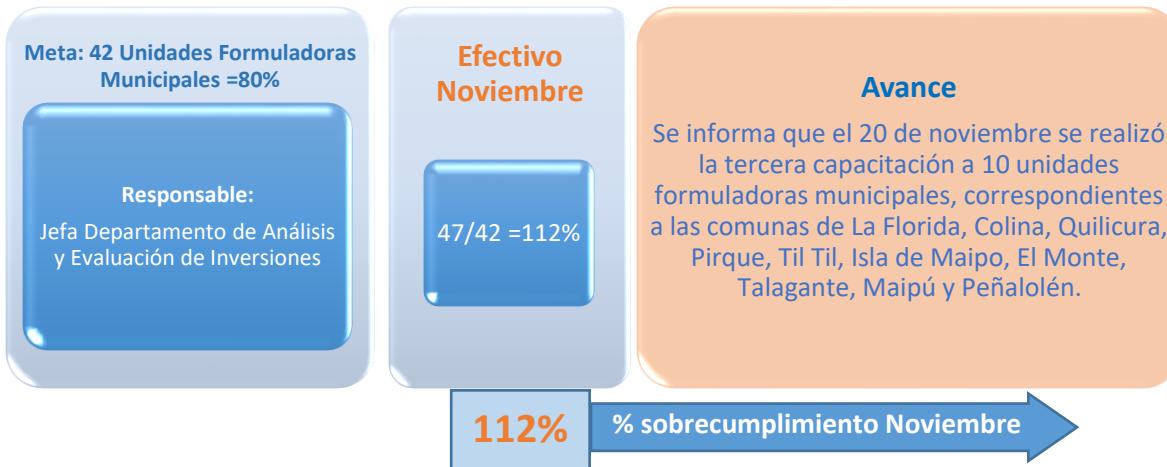
Medida 1.4: Acciones de comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género

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.



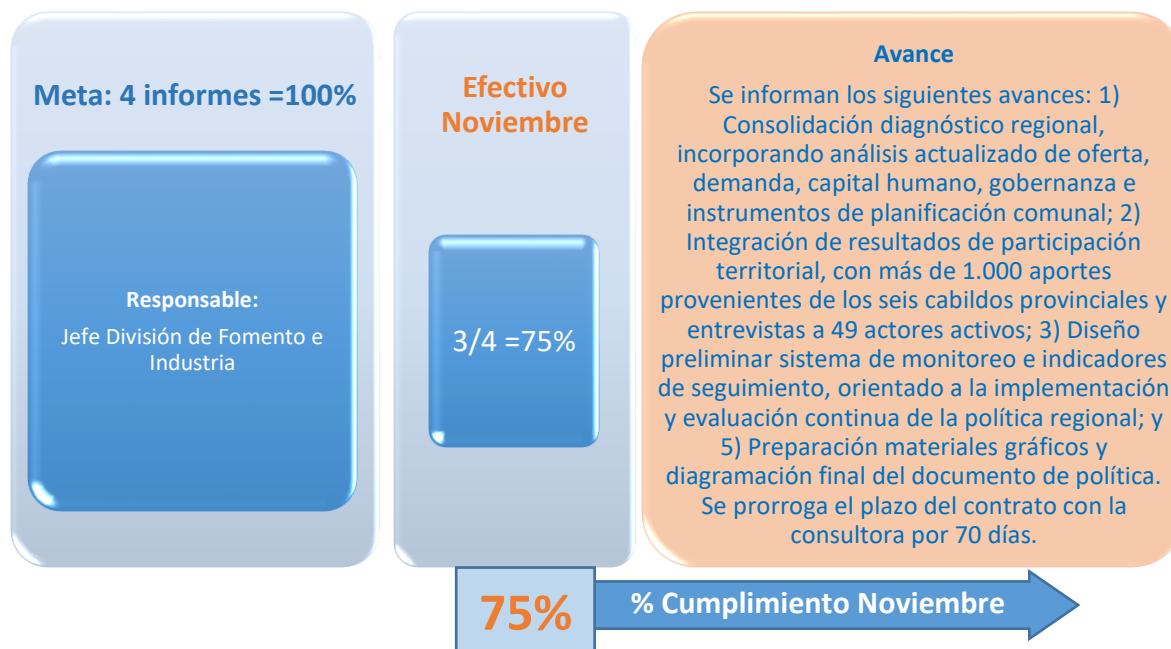
Medida 1.5: Procesos de provisión de bienes y servicios con perspectiva de género

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

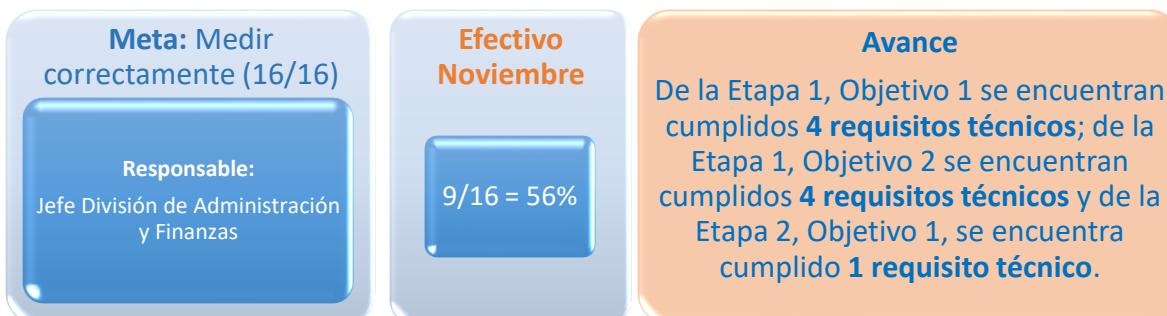
Objetivo de gestión: Adjudicar y ejecutar el estudio para la elaboración de la Política de Turismo cuyo objetivo es crear una herramienta de planificación estratégica que sea inteligente, flexible y con perspectiva de género, que permita una sólida gobernanza y principios de sostenibilidad y que genere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



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 a la Jefa (S) de la División de Administración y Finanzas, Virginia Saavedra, mediante Resolución N°1.348/2025 como encargada del Sistema de Gestión de Riesgos Psicosociales Laborales del Gobierno de Santiago 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 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/SUSESOS, 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 con la metodología definida CEAL-SM/SUSESOS, durante el año 2024, información que se encuentra cargada en la plataforma.	100% (1/1)

	CEAL-SM/SUSESOSO		
E1O2RT3	7) Sistematización de resultados de la aplicación del cuestionario	Se han cargado en la plataforma SUSESOSO los informes de sistematización de resultados correspondientes a los tres centros de trabajo del Gobierno de Santiago.	100% (1/1)
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, información que se encuentra cargada en la plataforma.	100% (1/1)
E1O2RT5	9) Elaboración diagnóstico institucional riesgos psicosociales laborales	Se encuentra en proceso de validación por parte de SUSESOSO.	0% (0/1)
E1O2RT6	10) Difusión diagnóstico institucional	Se encuentra en proceso de validación por parte de SUSESOSO.	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	Se encuentra en proceso de validación por parte de SUSESOSO.	0% (0/1)
E2O1RT2	12) Difusión política de riesgos psicosociales laborales	Se encuentra en proceso de desarrollo.	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, a partir de las recomendaciones por parte de la Mutualidad, fue actualizado y formalizado el 31 de marzo del año 2025, vía Resolución N°597/2025.	100% (1/1)
E2O1RT4	14) Difusión plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo	Se encuentra en proceso de desarrollo.	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.	85% (17/20)

E3O1RT2	16) Difusión de informe de implementación del plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo	Se encuentra en proceso de desarrollo.	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 realizó la revisión de cargas de trabajo, considerando a 291 funcionarios/as de la institución, con una muestra de 166 personas, se analizaron y sistematizaron los resultados.	Cumplido
	2) Automatización de procesos manuales y administrativos	Procesos manuales y administrativos automatizados	Se informa que durante los meses de julio, agosto, septiembre y octubre se trabajó con la DIPLADER, la DIFOI, la DIDESOH, la DIPIR, la DAF y el Depto. de Seguridad Ciudadana en la automatización de procesos manuales y administrativos, de aprobación, ejecución y rendición de programas subtítulo 24.	Cumplido
	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 informa que se realizó el proceso de licitación “Modelamiento, racionalización y reingeniería de procesos estratégicos con foco en la gestión de valor público y mejora de la experiencia usuaria”, el 18 de julio. Siendo adjudicada el 08 de septiembre, para trabajar en procesos críticos en unidades con alta carga laboral.	Cumplido
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	Se informa que se actualizó la Política de Reconocimiento del Gobierno de Santiago, producto de una encuesta de percepción respecto a su alcance y funcionamiento.	Cumplido

Dimensión	Medidas/acciones	Indicador comprometido	Análisis período	Estado
Violencia y Acoso		transparencia actualizada		
	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 realiza la primera jornada de “Role-Swap”, entre el Depto. de Tecnologías de la información y el Depto. de Ejecución de la DIT, la segunda jornada se desarrolla el 13 de junio entre el Depto. de Gestión Documental y Archivos y el Depto. Medio Ambiente, Biodiversidad y Acción Climática y el 31 de julio se efectúa la tercera jornada entre la Administración Regional y su proyecto Nueva Alameda y analista del Depto. de Seguridad Ciudadana.	Cumplido
	6) Desarrollar foro de ideas y sugerencias para mejora continua	Foro de ideas y sugerencias para mejora continua desarrollado	El 28 de agosto se realiza foro de ideas y sugerencias a través de encuesta Microsoft Forms, en la cual participaron 100 personas.	Cumplido
	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 la cual participaron 18 personas de la DIPIR, y el 07 de agosto se realiza la segunda jornada, en la cual participaron 12 personas de DIPIR.	Cumplido
	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	Protocolo de Prevención de Acoso Sexual, Acoso Laboral y Violencia en el Trabajo, con énfasis en prevención de	Se realiza la primera difusión del Protocolo de Prevención de Acoso Sexual, Acoso Laboral y Violencia en el Trabajo, con énfasis en prevención de conductas incisivas,	En proceso

Dimensión	Medidas/acciones	Indicador comprometido	Análisis período	Estado
	prevención de conductas incisivas	conductas incisivas difundido	quedando pendiente 2 de las 3 planificadas.	
	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 realiza la capacitación el 15/09, con el Equipo del Depto. de Proyectos de la DIT y el 23/10 con la Secretaría Ejecutiva del Consejo Regional.	Cumplido
Equilibrio trabajo/vida privada	12) Modificar y/o mantener horario flexible	Horario flexible modificado y/o mantenido	Se informa que se realizó el análisis detallado sobre la situación actual del horario flexible y a partir de los resultados, se envía informe, el 20 de agosto, a la Jefatura DAF en que se evalúa mantener el horario flexible.	Cumplido
	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, y el 04 de septiembre se implementó el segundo taller de “Bienestar integral”.	Cumplido
	14) Trabajo remoto	Trabajo remoto modificado y/o mantenido	Durante el mes de junio se abrió la convocatoria para el sistema de trabajo remoto 2025, postularon 25 personas y fueron seleccionadas 21.	Cumplido
	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	Se planifica su cumplimiento para el tercer trimestre del año 2026.	No iniciado

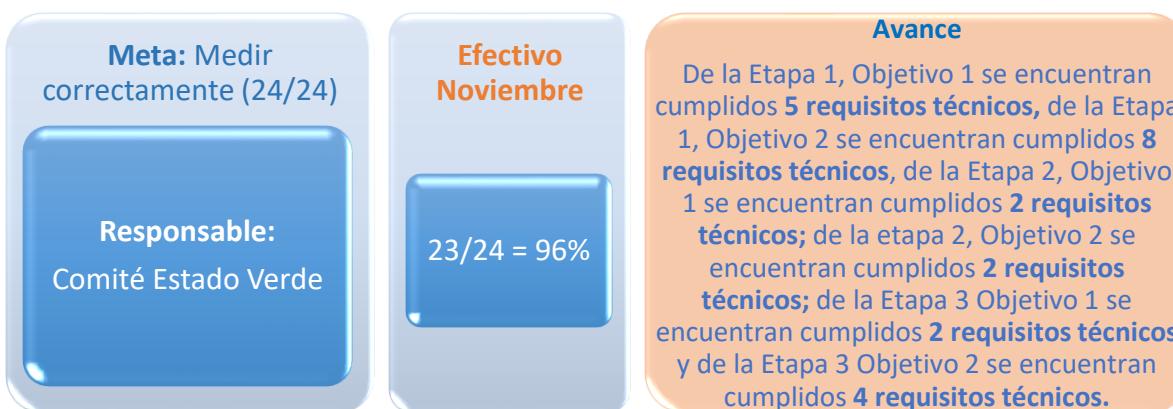
Dimensión	Medidas/acciones	Indicador comprometido	Análisis período	Estado
		mejorar el trabajo creados		
Calidad de liderazgo	18) Gestionar becas de formación	Becas de formación gestionadas	<p>Se otorgaron 5 becas a 5 funcionarios/as, formalizado en la Resolución N°557 de 25 de marzo, con las siguientes etapas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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
	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	<p>Se planifica su cumplimiento para el mes de diciembre del año 2025.</p>	No iniciado
Compañerismo	20) Implementar actividad de capacitación sobre innovación y liderazgo transformacional	Actividad de capacitación sobre innovación y liderazgo transformacional implementada	<p>Se planifica su cumplimiento para el mes de diciembre del año 2025.</p>	No iniciado
	21) Actividad de prevención, autocuidado y bienestar en el entorno laboral	Actividad de prevención, autocuidado y bienestar en el entorno laboral implementada	<p>En el marco de las actividades de prevención, autocuidado y bienestar en el entorno laboral, se coordinó la mesa creativa para celebrar el aniversario N°30 del Gobierno de Santiago, la cual se realizó la semana del 10 al 14 de noviembre.</p>	Cumplido
	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	<p>Durante el mes de marzo se llevaron a cabo 2 intervenciones sobre el manejo de conflictos, enfocada en la temática de compañerismo.</p>	Cumplido
Inseguridad con las	23) Proyecto de "estudio y	Proyecto de "estudio y	<p>Se informa que el 29 de agosto finaliza el proceso</p>	Cumplido

Dimensión	Medidas/acciones	Indicador comprometido	Análisis período	Estado
condiciones de trabajo	definición de estructura de cargos y compensaciones para el Gobierno de Santiago” (nuevos perfiles de cargo)	definición de estructura de cargos y compensaciones para el Gobierno de Santiago” con nuevos perfiles de cargo elaborado	de nuevos perfiles de cargo, los cuales se formalizan a través de Resoluciones Exentas el 29 de agosto en el marco del proyecto de “Estudio y Definición de Estructura de Cargos y Compensaciones para el Gobierno de Santiago.	

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.



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 revisa la Política y se acuerda mantener la Política ambiental institucional.	100% (1/1)
E1O1RT3	3) Catastro de inmuebles (unidades)	Bandera 46: 8 pisos (1, E, 2, 3, 4, 5, 6 y 7), 6.532 m ² 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	100% (1/1)
		Bandera 84: Bandera 84: 1 piso (8ºpiso), 880 m ² de superficie, propiedad arrendada, acceso a factura de agua y electricidad. Posee sistema de aire acondicionado. Colaboradores = 9; Otros Colaboradores = 20	
		Mailef 6091: 65 m ² de superficie, propiedad de la institución. Acceso a factura de agua y electricidad, con un medidor de electricidad vandalizado. Colaboradores = 2; Otros Colaboradores = 23	
		Morandé 93: 5 pisos (-1, 1, 2, 3 y 4), 2.500 m ² de superficie, propiedad de la institución, Acceso a factura de agua y electricidad. Posee sistema de aire acondicionado. Colaboradores = 32; Otros Colaboradores = 21	
E1O1RT4	4) Alcance compromisos por inmueble	Se define el alcance en los inmuebles Bandera 46, Bandera 94, Morandé 93 y Mailef N°6091.	100% (1/1)
E1O1RT5	5) Actividades concientización	Se concientizan en total 320 colaboradores, cumpliendo con el 70% comprometido para este año.	70% (320/455)

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.

Nº	Indicador	Análisis del Período	% Cumplido
E1O2RT1	6) Diagnóstico ambiental	El diagnóstico se debe realizar entre los meses de noviembre año t-1 a octubre año t.	0% (0/1)
E1O2RT2	7) Gestión energética (kWh)	<p>Bandera N°46: Noviembre: 43.440; diciembre: 41.040; enero: 57.600; febrero: 63.960; marzo: 52.200.; abril = 46.753; mayo = 46.738; junio = 61.005; julio = 73.052; agosto = 68.702; septiembre = 52.973; octubre = 47.862</p> <p>Bandera N°84: Noviembre: 8.880; diciembre: 6.960; enero: 10.400; febrero: 13.760; marzo: 13.040; abril = 6.612; mayo = 6.373; junio = 7.826; julio = 8.850; agosto = 8.222; septiembre = 7.111; octubre = 7.517</p> <p>Mailef N°6091: noviembre: 523; diciembre: 315; enero: 609; febrero: 571; marzo: 700; abril = 698; mayo = 1.543; junio = 2.189; julio = 1.430; agosto = 633; septiembre = 59; octubre = 515</p> <p>Morandé N°93: noviembre: 11.244; diciembre: 13.040; enero: 14.665; febrero: 14.041; marzo: 12.398; abril = 9.945; mayo = 10.826; junio = 12.400; julio = 13.805; agosto = 12.991; septiembre = 10.218; octubre = 4.872</p>	100% (12/12)
E1O2RT3	8) Gestión de vehículos	<p>KGXC-95: Km inicial: 101.050; km recorrido a octubre: 20.001</p> <p>SJVY-44: km inicial: 34.161; km recorrido a octubre: 14.527</p> <p>SWHK-12: km inicial: 43.712; km recorrido a octubre: 18.848</p> <p>TFXF-97: km inicial: 1.528; km recorrido a octubre: 22.015</p>	100% (12/12)
E1O2RT4	9) Traslados de personas	<p>1) Encuesta Origen Destino: Contestaron 233 colaboradores/as la encuesta origen-destino, lo que equivale a un 51%.</p> <p>2) Contabilización de Viajes Institucionales en Avión: 10 vuelos nacionales ida y vuelta.</p>	51% (233/455)
E1O2RT5	10) Gestión del papel	1400 resmas de papel compradas a la fecha.	100% (12/12)
E1O2RT6	11) Gestión hídrica	<p>Bandera 46: Noviembre: 617; diciembre: 629; enero: 585; febrero: 529; marzo: 587.; abril = 549; mayo = 467; junio = 451; julio = 464; agosto = 459; septiembre = 381; octubre = 343</p> <p>Bandera 84: Noviembre: 764; diciembre: 627; enero: 627; febrero: 603; marzo: 628.; abril = 579; mayo = 698; junio = 607; julio = 622; agosto = 546; septiembre = 420; octubre = 429</p> <p>Mailef 6091: Noviembre: 3.765; diciembre: 4.837; enero: 4.773; febrero: 4.746; marzo: 4.494.; abril = 2.766; mayo = 1.626; junio = 284; julio = 695; agosto = 708; septiembre = 909; octubre = 2.974</p> <p>Morandé 93: Noviembre: 167; diciembre: 173; enero: 173; febrero: 156; marzo: 179.; abril = 172; mayo = 175; junio = 169; julio = 173; agosto = 173; septiembre = 173; octubre = 150</p>	100% (12/12)
E1O2RT7	12) Gestión de residuos	<p>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</p>	100% (12/12)

		<p>Contenedor de acopio vidrio 0,24 m³ = 1 Contenedor de acopio aluminio 0,24 m³ = 1 Reciclaje: Plásticos (MSUR): 143.5 kg. Cartón (MSUR): 15 kg. Vidrio (MSUR): 314.8 kg. Aluminio (MSUR): 109.7 kg. Papel (Fundación San José): 4.030 kg. Cantidad de residuos no reciclados periodo t = 16.640</p> <p>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 Cantidad de residuos no reciclados periodo t = 21.060</p> <p>Mailef 6091: Contenedor plásticos y latas 0,05 m³ = 3 Contenedor productos orgánicos 0,05 m³ = 3 Contenedor gris aluminio 0,05 m³ = 3 Contenedor gris papel y cartón 0,05 m³ = 3 Cantidad de residuos no reciclados periodo t = 45.552</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 Cantidad de residuos no reciclados periodo t = 16.640</p>	
E1O2RT8	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)
E1O2RT9	14) Gestión compras sustentables	De un total de 82 compras realizadas, se han aplicado criterios sustentables en 36, por tanto, da un resultado de un 44%.	44%
Etapa 2 Objetivo 1: Diseñar y formalizar la política de gestión ambiental y la capacitación requerida			
Nº	Indicador	Análisis del Período	% Cumplido
E2O1RT1	15) Elaboración política ambiental	Mediante Resolución Exenta N°3921/2024, se aprueba la Política Ambiental Institucional, la cual en sesión de comité se ha decidido mantener.	100% (1/1)
E2O1RT2	16) Incorporación temática ambiental en Plan Anual de Capacitación	A través de Memo N°90, del 26 de noviembre, el Jefe de Servicio instruye a la Jefatura subrogante de la División de Administración y Finanzas la incorporación de la temática ambiental en el Plan Anual de Capacitación para el año 2025.	100% (1/1)
Etapa 2 Objetivo 2: Elaborar un plan de gestión ambiental a partir de los resultados del diagnóstico, que permita abordar las brechas ambientales detectadas			
Nº	Indicador	Análisis del Período	% Cumplido
E2O2RT1	17) Elaboración y aprobación plan de gestión ambiental	Elabora y aprueba Plan de Gestión de los años 2026 y 2027 a través de la Resolución N°3.622.	100% (1/1)
E2O2RT2	18) Requisitos mínimos plan de gestión ambiental	Elabora y aprueba Plan de Gestión de los años 2026 y 2027 a través de la Resolución N°3.622 con los requisitos mínimos aprobados por la Red de Expertos.	100% (1/1)
Etapa 3 Objetivo 1: Difundir y socializar la política de gestión ambiental y dar continuidad a las acciones de capacitación			

Nº	Indicador	Análisis del Período	% Cumplido
E3O1RT1	19) Campaña difusión de la política de gestión ambiental	Se han ejecutado 3 acciones (protector de pantalla sobre la Política Ambiental, una difusión de una infografía, y la realización de un Quiz).	100% (1/1)
E1O1RT2	20) Realización capacitaciones a la temática ambiental PAC	El día 30 de julio se desarrolló la capacitación en temática “Desafíos ambientales”, a través de una obra de teatro llamada ¡Reciclar con orden!, en la cual representaron situaciones comunes en espacios de oficina relacionadas con el almacenamiento inadecuado de residuos, la falta de clasificación, así como las consecuencias de malas prácticas que pueden generar perjuicios medioambientales. Participaron un total de 93 personas.	100% (1/1)
Etapa 3 Objetivo 2: Implementar el plan de gestión ambiental institucional			
Nº	Indicador	Análisis del Período	% Cumplido
E3O2RT1	21) Ejecución plan de gestión ambiental	Se finalizó el trabajo de las siguientes brechas para el año 2025: 1) Desecho irresponsable de residuos, 2) Consumo irresponsable de energía eléctrica, 3) Consumo irresponsable de uso de papel, 4) consumo irresponsable de agua y 5) compras insostenibles de bienes y servicios de consumo para la operación habitual.	100% (1/1)
E3O2RT2	22) Medición indicadores y huella de carbono organizacional	La medición de huella de carbono organizacional se hace de forma automática plataforma www.gestionaenergia.cl y se calcula el indicador de desempeño de cada indicador de cada brecha.	100% (1/1)
E3O2RT3	23) Registro costos de cada acción y vinculación a ítems presupuestarios	Se publica información asociada a costos incurridos en las acciones del Plan de Gestión Ambiental Institucional, las cuales finalizaron sus actividades el 31 de octubre.	100% (1/1)
E3O2RT4	24) Ejecución de cada tarea establecida en el programa de trabajo del plan de gestión ambiental	Se ejecutó cada tarea de acuerdo con la programación establecida en el Plan de Gestión Ambiental.	100% (1/1)

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	Se elaboró informe acerca de las actividades de difusión del procedimiento destinado a la separación de residuos en las oficinas institucionales, y se calculó el aumento de reciclaje de residuos del año 2025 en relación al año 2024, que resulta en un aumento de un 213% $(4.668/2.183) *100$.	Cumplido (7/7 acciones)
Consumo irresponsable	2) Implementar acciones y medidas que promuevan el	Se elaboró informe acerca de las actividades de difusión del	Cumplido

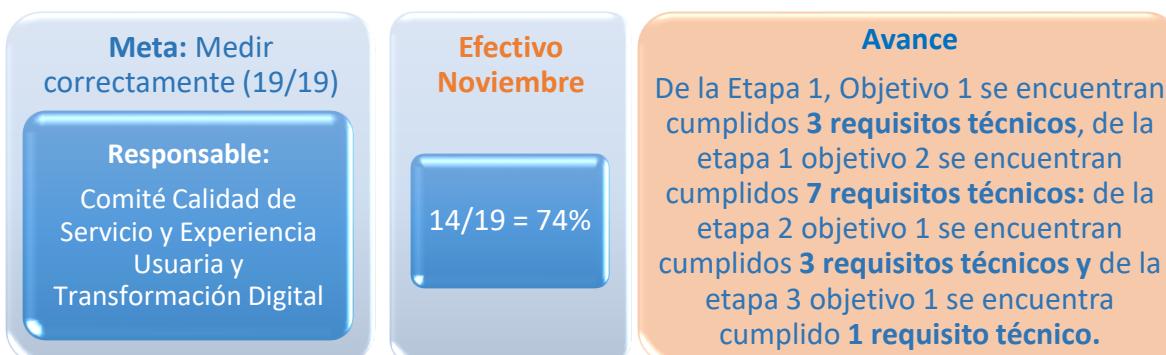
Brecha	Objetivo	Ánalysis período	Estado
de energía eléctrica	<p>consumo eficiente del recurso energético, lo que se traduce en una disminución del consumo de energía eléctrica</p> <p>Indicador ambiental % de disminución del consumo eléctrico del año 2025 respecto del año 2024 de la unidad Bandera N°46</p>	<p>procedimiento destinado a disminuir el consumo de energía, y se calculó la disminución del consumo de energía del año 2025 en relación al año 2024, donde hubo un aumento de consumo de energía en relación al año pasado debido a factores como mayor permanencia en las oficinas institucionales por parte de colaboradores/as, la variabilidad climática y el mayor uso de calefacción en invierno, y la ejecución de obras, el mantenimiento y funcionamiento técnico adicional, y el consumo invisible por parte de los colaboradores/as en el uso de electrodomésticos.</p> <p>El aumento en relación al año pasado fue de 1% $((651.865 - 661.960) / 651.865) * 100$</p>	(7/7 acciones)
Consumo irresponsable de uso de papel	<p>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</p> <p>Indicador ambiental % de disminución del consumo de resmas de papel en el año 2025 respecto del año 2024</p>	<p>Se elaboró informe acerca de las actividades de difusión del procedimiento destinado a disminuir el consumo de papel en el desarrollo de las actividades administrativas, y se calculó la disminución de la compra de resmas de papel del año 2025 en relación al año 2024, en una disminución de un 6% $((1500 - 1400) / 1500) * 100$</p>	Cumplido (7/7 acciones)
Consumo irresponsable del agua	<p>4) Implementar acciones que contribuyan promover el consumo eficiente del recurso hídrico, lo que se traduce en una reducción del consumo del agua</p> <p>Indicador ambiental % de disminución del consumo del agua del año 2025 respecto del año 2024 de la unidad Bandera N°46</p>	<p>Se elaboró informe acerca de las actividades didácticas del uso responsable del agua, se realizó una actividad de difusión y la actividad didáctica donde asistieron 97 colaboradores/as, y se calculó la disminución del consumo de agua del año 2025 en relación al año 2024, en una disminución de un 25.7% $((8.169 - 6.062) / 8.169) * 100$</p>	Cumplido (7/7 acciones)
Compras insostenibles de bienes y servicios de consumo para la operación habitual	<p>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</p> <p>Indicador ambiental</p>	<p>Se elaboró informe acerca de las actividades de difusión del procedimiento para implementar acciones y medidas que promuevan la compra de bienes y servicios sostenibles, y se calculó el aumento de compras sostenibles del año 2025 en relación al año 2024, en una disminución de un 38.4% $((36 - 26) / 26) * 100$</p>	Cumplido (7/7 acciones)

Brecha	Objetivo	Análisis período	Estado
	% de compras sustentables realizadas en el año 2025 respecto del año 2024		
Uso inconsciente del transporte convencional que daña al medio ambiente y la salud humana	<p>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</p> <p>Indicador ambiental</p> <p>% 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</p>	Se programa para el año 2026.	No iniciado
El Servicio no cuenta con procedimiento formal de registro de bitácoras de vehículos institucionales	<p>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</p> <p>Indicador ambiental</p> <p>% de registro de bitácoras de vehículos institucionales con viajes por traslado durante el año 2026</p>	Se programa para el año 2026.	No iniciado
Gestión insostenibles de bienes muebles, equipos y equipamientos de uso habitual en la institución	<p>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 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</p> <p>Indicador ambiental</p> <p>% de bienes muebles, equipos y equipamientos de reciclaje o reutilización durante el año 2026</p>	Se programa para el año 2026.	No iniciado

Sistema 4

Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria

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 Usuaria 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 Usuaria y Transformación Digital	Se aprueba resolución N°819 el Comité Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria 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	El 11 de junio se realizó la primera sesión, donde se aprueba mantener la política de calidad de servicio vigente.	100% (1/1)
E1O1RT3	3) Coordinación de actividad(es) de concientización	El día 09 de octubre, se realiza la actividad de concientización, la que contó con la asistencia de 100 personas.	100% (1/1)

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

Nº	Indicador	Análisis del Período	% Cumplido
E1O2RT1	4) Diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaria	Se aprueba por el Comité el Diagnóstico en sesión del día 10/09/2025.	100% (1/1)
E1O2RT4	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	Se realiza identificación de registros administrativos respecto a 1) Solicitudes de Evaluación de Impacto Ambiental (SEIA); 2) Postulación de iniciativas de inversión/SNI/Circular 33/Asignación Directa 8% y 3) Postulaciones al Fondo Comunidad Activa 8% Concurso.	100% (1/1)

E1O2RT5	<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 = 11.7; mediana = 9, mínimo = 0, máximo = 131 <p>Año 2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de reclamos respondidos en el año 2023 = (59/76) = 78% - 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 = (72/74) = 97,3% - Porcentaje de reclamos respondidos en más de 20 días hábiles = (11/72) = 15% - Promedio = 19; mediana = 12, mínimo = 1, máximo = 96 <p>Año 2025 al mes de junio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de reclamos respondidos en el año 2025 = (41/43) = 95,3% - Porcentaje de reclamos respondidos en más de 20 días hábiles = (0/41) = 0% - Promedio = 9.6; mediana = 8; mínimo = 2, máximo = 20 	100% (1/1)
E1O2RT6	<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 = (367/380) * 100 = 97% - Porcentaje de SAIP respondidas en un plazo menor o igual a 10 días hábiles = (186/367) * 100 = 51% - Porcentaje de SAIP respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles = (241/367) * 100 = 66% - Porcentaje de SAIP respondidas en un plazo menor o igual a 20 días hábiles = (291/367) * 100 = 79% - Porcentaje de SAIP respondidas en un plazo mayor a 20 días hábiles = (76/367) * 100 = 21% - Tiempo promedio de respuestas a SAIP en días hábiles: 12,6 días. - Mínima = 0, Máxima = 39, mediana = 10 <p>Año 2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de SAIP respondidas en el año 2023 = (439/494) * 100 = 90% - Porcentaje de SAIP respondidas en un plazo menor o igual a 10 días hábiles = (126/439) * 100 = 29% - Porcentaje de SAIP respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles = (193/439) * 100 = 44% - Porcentaje de SAIP respondidas en un plazo menor o igual a 20 días hábiles = (310/439) * 100 = 71% 	100% (1/1)

	<ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de SAIP respondidas en un plazo mayor a 20 días hábiles = $(129/439) * 100 = 29\%$ - Tiempo promedio de respuestas a SAIP en días hábiles: 16,8 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 = $(505/532) * 100 = 95\%$ - Porcentaje de SAIP respondidas en un plazo menor o igual a 10 días hábiles = $(213/505) * 100 = 42\%$ - Porcentaje de SAIP respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles = $(262/505) * 100 = 60\%$ - Porcentaje de SAIP respondidas en un plazo menor o igual a 20 días hábiles = $(349/505) * 100 = 75\%$ - Porcentaje de SAIP respondidas en un plazo mayor a 20 días hábiles = $(156/505) * 100 = 31\%$ - Tiempo promedio de respuestas a SAIP en días hábiles: 15 días. - Mínima = 0, máxima = 40, mediana = 14 <p>2025 al mes de junio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de SAIP respondidos en el año 2025 = $(254/275) = 92\%$ - Porcentaje de SAIP respondidas en un plazo menor o igual a 10 días hábiles = $(72/254) = 28\%$ - Porcentaje de SAIP respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles = $(118/254) = 46\%$ - Porcentaje de SAIP respondidas en un plazo menos o igual a 20 días hábiles = $(184/254) = 72\%$ - Porcentaje de SAIP respondidas en un plazo mayor a 20 días hábiles = $(70/254) = 28\%$ - Tiempo promedio de respuestas a SAIP en días hábiles = 16,3 		
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 sistematiza y analiza información de los trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía, específicamente de: 1) Solicitudes de Evaluación de Impacto Ambiental (SEIA); 2) Postulación de iniciativas de inversión/SNI/Circular 33/Asignación Directa 8% y 3) Postulaciones al Fondo Comunidad Activa 8% Concurso.	100% (1/1)
E1O2RT8	9) Sistematiza y analiza información sobre la medición de satisfacción usuaria y otros	Se sistematiza y analiza información respecto a Estudio de percepción y opinión pública en la Región Metropolitana 2024.	100% (1/1)

	instrumentos de percepción usuaria		
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 sistematiza y analiza la información de registros administrativos asociados a los siguientes trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía: 1) Fondo Comunidad Activa 8% Concurso; 2) Postulación a Iniciativas de Inversión SNI/Circular 33/8% Asignación Directa y 3) Solicitudes de Evaluación de Impacto Ambiental (SEIA).	100% (1/1)
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 aprobada versión aprobada por la Red de Expertos.	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.			
Nº	Indicador	Análisis del Período	% Cumplido
E2O1RT1	12) Definición de la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria	El 11 de junio se realizó la primera sesión, donde se aprueba mantener la política de calidad de servicio vigente.	100% (1/1)
E2O1RT2	13) Contenidos mínimos Política	El 11 de junio se realizó la primera sesión, donde se aprueba mantener la política de calidad de servicio vigente.	100% (1/1)
E2O1RT3	14) Difusión Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria a personal y COSOC	El 11 de junio se realizó la primera sesión, donde se aprueba mantener la política de calidad de servicio vigente, por tanto, la difusión no se debe volver a hacer de acuerdo a las orientaciones técnicas.	100% (1/1)
E2O1RT4	15) Diseño de Plan Anual de Mejoramiento	Se elabora propuesta de Plan de Mejoramiento, aprobada por el Comité Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital, se encuentra en proceso de formalización a través de Resolución Exenta.	0% (0/1)
E2O1RT5	16) Contenidos mínimos Plan Anual de Mejoramiento	Se elabora propuesta de Plan de Mejoramiento, aprobada por el Comité Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital, se espera validación de Red de Expertos.	0% (0/1)
E2O1RT6	17) Difusión del Plan Anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria de manera personal y COSOC	Una vez validado el Plan Anual de Mejoramiento, se hará su difusión.	0% (0/1)
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			
Nº	Indicador	Análisis del Período	% Cumplido
E3O1RT1	18) Implementa Plan Anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria	Hay que indicar que se está ejecutando el plan de acuerdo con lo formulado el año t-1.	100% (6/6)
E3O1RT2	19) Difusión de informe de implementación del Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y	Hay que indicar que se está ejecutando el plan de acuerdo con lo formulado el año t-1 y se completará su difusión una vez que la Red de Expertos confirme su aprobación.	0% (0/1)

	Experiencia Usuaria al personal y COSOC		
--	--	--	--

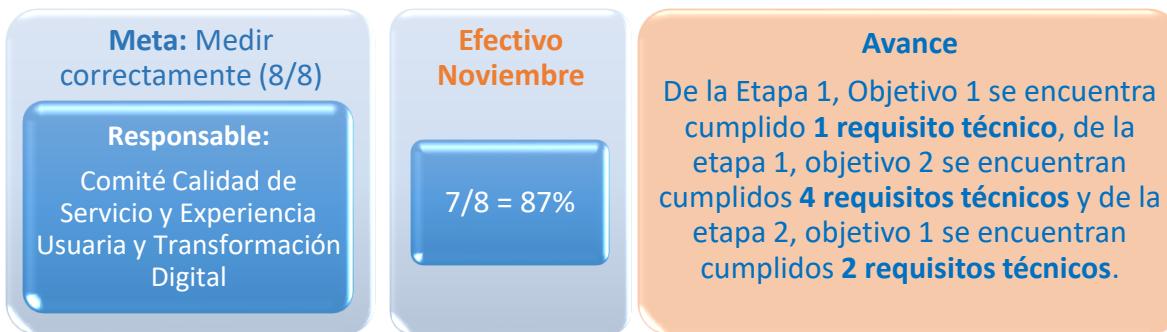
Plan de Mejoramiento de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria (6 tareas):

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 informa que durante el mes de junio se aplicó y levantaron los resultados de la encuesta de experiencia usuaria ciudadanía municipal, donde se recibieron un total de 35 encuestas correspondientes a los 16 municipios encuestados, con su análisis correspondiente.	Cumplido
	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 realizaron ajustes en la propuesta de los viajes de usuario para las distintas modalidades de inversión. Asimismo, se modificaron algunas secciones de la propuesta de página web, con el objetivo de mantener un enfoque centrado en el usuario y mejorar su experiencia de navegación y comprensión del proceso.	Cumplido
	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 elaboró informe final de análisis de percepción usuaria con identificación de espacios de mejora (941 organizaciones).	Cumplido
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,	01-02-2025/31-10-2025	Se elaboró informe final de análisis de percepción usuaria con identificación de espacios de mejora. Se aplicaron un total de 943 encuestas.	Cumplido

Trámite/servicio cumplimiento de función o mandato	Tarea	Fecha inicio/fecha término	Ánalysis período	Estado
	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 hace revisión con estudiantes PUC para relación de diagnóstico emanado con ellos y su coherencia con el viaje usuario propuesta. Se diseña viaje usuario Fondo Comunidad Activa 8%.	Cumplido
	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%.	Cumplido

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
E1O1RT1	1) Formaliza la Gobernanza del Sistema, incorporando al Comité de Calidad y Experiencia Usuaria, lo correspondiente a Transformación Digital	Se aprueba, vía Resolución N°819, el Comité Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria 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
E1O2RT1	2) Realiza de Diagnóstico de brechas en dimensiones estratégicas de la transformación digital	Se genera diagnóstico de brechas en dimensiones estratégicas de la transformación digital, a partir del levantamiento del CPAT, la aplicación de pauta de evaluación de sitios web y servicios digitales, y el instrumento marco de referencia de gestión de datos del Estado.	100% (1/1)
E1O2RT2	3) Aplicación CPAT para identificar procedimientos administrativos y otras tramitaciones para caracterizar a los usuarios	Se aplicó el CPAT para identificar los procedimientos administrativos y otras tramitaciones,	100% (2/2)
E1O2RT3	4) Aplicación de Pauta de evaluación de sitios web y servicios digitales	Se aplicó y cargó a la plataforma el instrumento Pauta de evaluación de sitios web y servicios digitales.	100% (1/1)
E1O2RT4	5) Aplicación Instrumento marco de referencia de gestión de datos del Estado	Se aplicó y cargó el instrumento Marco de Referencia de Gestión de Datos del Estado.	100% (1/1)
Etapa 2 Objetivo 1: Elaborar y difundir el plan de transformación digital institucional			
Nº	Indicador	Análisis del Período	% Cumplido
E2O1RT1	6) Elaboración de Plan de transformación digital	Plan de Transformación Digital validado por Red de Expertos y en proceso de formalización a través de Resolución Exenta.	100% (1/1)
E2O1RT2	7) Contenidos mínimos Plan de transformación digital	Plan de Transformación Digital validado por Red de Expertos y en proceso de formalización a través de Resolución Exenta.	100% (1/1)
E2O1RT3	8) Difusión de Plan de transformación digital	La difusión se realizará una vez formalizado 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.

