



GOBIERNO DE SANTIAGO

*Juntos, mejor región.*



GOBIERNO DE SANTIAGO

*Juntos, mejor región.*

# Segunda Sesión Comité Ejecutivo PMG

# Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión de los Servicios año 2026



Mediante Decreto N°320 de fecha 27/10/2025, del Ministerio de Hacienda, se aprueba el Programa Marco de los PMG de los Servicios para el año 2026 en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 6° de la Ley N°19.553.

Las instituciones deberán comprometer 3 Objetivos de Gestión (Gestión Eficaz, Eficiencia Institucional y Calidad de los Servicios Proporcionados a los Usuarios), los que serán medidos a través de indicadores de desempeño o instrumentos de similar naturaleza (sistemas de gestión con etapas de desarrollo), cuyas ponderaciones no podrán ser inferiores a 5%. La suma de las ponderaciones para los 3 Objetivos de Gestión deberá ser igual a 100%.

El incremento por desempeño institucional se otorga en relación con la ejecución eficiente y eficaz por parte de los Servicios de los indicadores/sistemas del programa Marco PMG. El Programa Marco se fundamenta en los principios de eficacia, eficiencia y calidad de los servicios proporcionados a los usuarios.

MINISTERIO DE HACIENDA	
28 OCTUBRE 2025	
DOCUMENTO EN TRAMITE	
MINISTERIO DE HACIENDA DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS Decreto N° 320 U-2025 DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN Y DESARROLLO DE LA EFICIENCIA Y LA PRODUCTIVIDAD JUAN LUCAS VIAL DOMÍNGUEZ	
MINISTERIO DE HACIENDA OFICINA DE PARTES RECEPCIÓN	
CONTRALORÍA GENERAL TOMA DE RAZÓN RECEPCIÓN	
DEPART. JURIDICO	
DEP. T.R. REGISTRO	
DEPART. CONTABIL	
SUB DEP C. CENTRAL	
SUB DEP C. P. Y C. CUENTAS	
SUB DEP C. DE BIENES NAC	
DEPART. AUDITORIA	
DEPART. V.O.P. U. Y T	
SUB DEP MUNICIPAL	
REFRENDAACION	
REF. POR S. IMP/TAC REF. POR S. IMP/TAC	DEDUC. DTO.

APRUEBA PROGRAMA MARCO DE LOS PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS EN EL AÑO 2026 PARA EFECTOS DEL INCREMENTO POR DESEMPEÑO INSTITUCIONAL DEL ARTÍCULO 6° LEY N°19.553.

3 2 0

DECRETO EXENTO N°  
SANTIAGO, 27 OCT 2025

VISTOS: Lo dispuesto en el artículo 32 N°6 del Decreto Supremo N°100, de 2005, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido coordinado y sistematizado de la Constitución Política de la República de Chile; D.F.L. N°19.653, de 2000, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el artículo 6° de la Ley N°19.553, que concede Asignación de Modernización y otros Beneficios que indica y sus modificaciones; el Decreto Supremo N°1.238, de 2018, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento a que se refiere el artículo 6° de la Ley N°19.553 y la Resolución N°36 de 2024 y N°8 de 2025, ambas de la Contraloría General de la República, que Fijan Normas sobre Ejercicio de Trámite de Toma de Razón;

#### CONSIDERANDO:

1.- Que, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 6° de la Ley N°19.553, el incremento por desempeño institucional se concederá en relación con la ejecución eficiente y eficaz por parte de los servicios, de los Programas de Mejoramiento de la Gestión;

2.- Que, para la adecuada aplicación del incremento antes referido resulta necesario establecer un documento en el que se consigne, para el mejoramiento de los servicios, los objetivos de gestión que se consideran esenciales para un desarrollo eficaz, eficiente y de calidad de los servicios y que contribuyen a la modernización del Estado y al mejoramiento de la gestión pública denominado "Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión" (Programa Marco);

3.- Que, en consecuencia, el Programa Marco debe contener los objetivos de gestión eficaz, de eficiencia institucional y de calidad de los servicios proporcionados a los usuarios), sus ponderaciones, indicadores y otros instrumentos que medirán el grado de cumplimiento de los objetivos comprometidos, los porcentajes mínimos de cumplimiento y los medios de verificación;

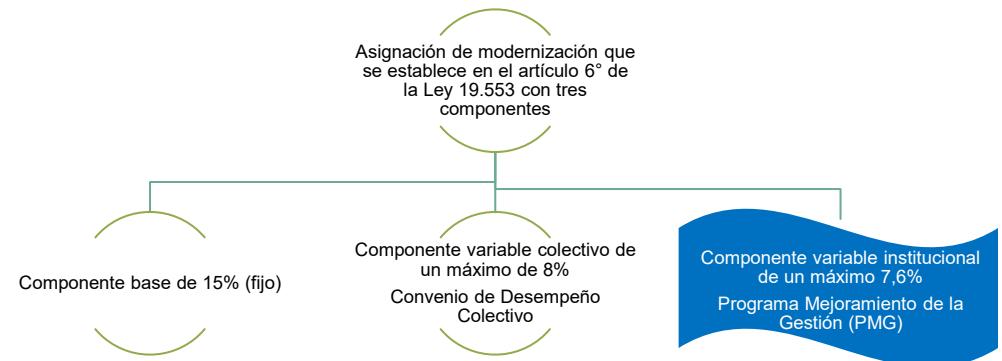
# Consideraciones generales

Los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG) en los servicios públicos asocian el cumplimiento de Objetivos de Gestión a un incentivo de carácter monetario para todos/as los/as funcionarios/as, cuyos propósitos principales son:

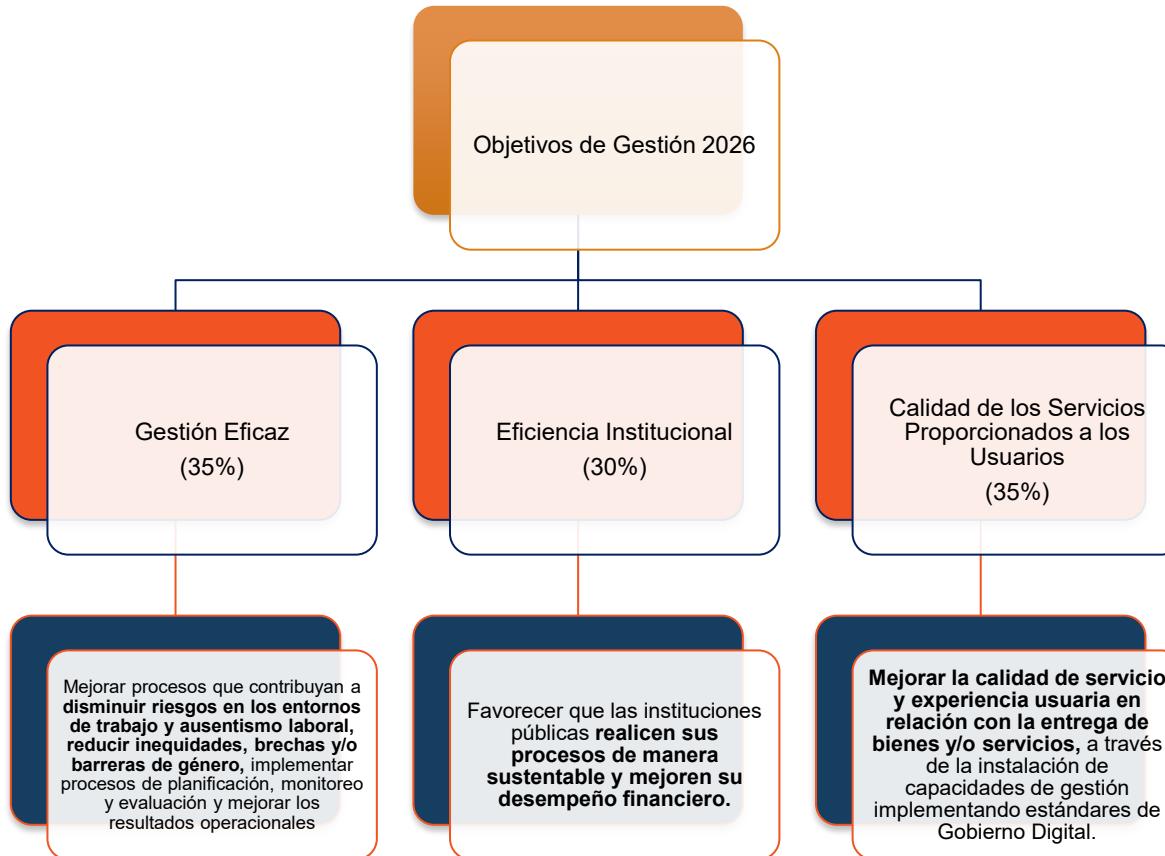
1) Contribuir a la modernización del Estado a través de la implementación de nuevas herramientas de gestión;

2) Contribuir al mejoramiento del desempeño de las instituciones públicas y promover la eficiencia en el uso de los recursos formando parte del sistema de monitoreo y evaluación del Gobierno Central; y

3) Mejorar las remuneraciones de los/as funcionarios/as a través de un incentivo económico de carácter variable.



# Resumen indicadores y sistemas Marco PMG 2026



# Resumen indicadores y sistemas Marco PMG 2026



Medidas de Equidad de Género  
Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género,  
Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género.



Sistema Riesgos Psicosociales Laborales y Ausentismo Laboral  
Departamento de Prevención y Vigilancia, SUSESO  
Subdepartamento de Estadísticas, DIPRES  
Dirección Nacional del Servicio Civil



Sistema Estado Verde  
Subsecretaría del Medio Ambiente.  
Dirección de Compras y Contratación Pública.  
Subsecretaría de Energía.



Concentración del Gasto Subtítulos 22 y 29  
Subdirección de Presupuestos, Dirección de Presupuestos, Ministerio de Hacienda.



Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria  
Secretaría de Modernización del Estado, Ministerio de Hacienda.  
Comisión Asesora Presidencial para la Integridad Pública y Transparencia, Ministerio Secretaría General de la Presidencia.



Sistema Transformación Digital  
Secretaría de Gobierno Digital, Ministerio de Hacienda

## Programa Marco PMG 2026

3 objetivos de gestión

**Gestión Eficaz**  
**35%**

Medidas de Equidad de Género  
15%

Sistema Riesgos Psicosociales Laborales y Ausentismo Laboral  
20%

**Eficiencia Institucional**  
**30%**

Sistema Estado Verde  
15%

Concentración del Gasto Subtítulos 22 y 29  
15%

**Calidad de los servicios proporcionados a los usuarios**  
**35%**

Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria  
20%

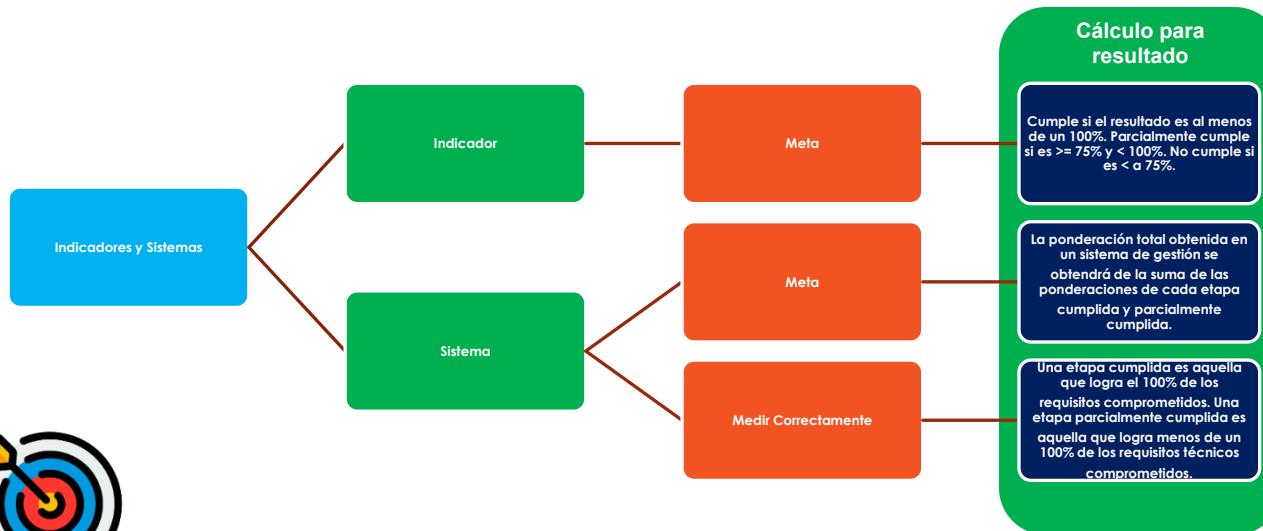
Sistema Transformación Digital  
15%

# Indicadores y Sistemas Marco PMG 2026



# Indicadores y Sistemas Marco PMG 2026

El cumplimiento global del PMG, será el resultado de la suma de las ponderaciones obtenidas en cada uno de los Objetivos de Gestión. El nivel de cumplimiento de cada Objetivo de Gestión corresponderá a la suma de las ponderaciones de cada indicador de desempeño cumplido y parcialmente cumplido y de la suma de las ponderaciones obtenidas de los requisitos técnicos cumplidos en los sistemas de gestión.



Indicador Descendente:  
Concentración del Gasto  
Subtítulos 22 y 29

- Mejora el desempeño en la medida que el valor del resultado disminuye en relación a su meta.





# Sistema N°1: Medidas de Equidad de Género

15%



Meta  
50%



## Objetivo del sistema

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

### Responsables:

- ✓ Jefatura Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas
- ✓ Jefatura Departamento de Planificación Regional
- ✓ Jefatura Departamento de Análisis y Evaluación de Inversiones
- ✓ Jefatura División de Desarrollo Social y Humano

### Red de Expertas:

- Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género, Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género

### Política y/o procedimientos de gestión de personas con perspectiva de género

- Elaborar y ejecutar Plan Bienestar de salud mental para disminuir niveles de riesgo identificados en el Cuestionario de Evaluación del Ambiente Laboral – Salud Mental, CEAL-SM, mediante la ejecución de estrategias preventivas, promocionales y de apoyo psicosocial conforme al Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales Laborales de MINSAL y la Ley N°21.643, Ley Karin, con el objetivo de asegurar el ejercicio del derecho constitucional a la salud integral y al bienestar del trabajo

### Acciones de Comunicación y difusión interna y externa con perspectiva de género

- Elaborar y difundir un boletín semestral informativo, en la página web institucional, que reporte los avances de las acciones para la implementación y cumplimiento de la ERD 2024-2035, con el objetivo de medir el progreso de los 7 principios rectores de inclusión, cohesión social, resiliencia, justicia socioterritorial, equidad de género, seguridad humana y sostenibilidad con sus respectivos criterios de aplicabilidad que orientan el cumplimiento de su Plan de acción

### Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género

- Realizar capacitación, al menos, al 50% de las Direcciones de Seguridad Municipal, en los procesos de estructuras locales de seguridad cercanas y de seguridad de primeros respondientes y de formulación de iniciativas de inversión, para asegurar la consistencia de la cartera de inversiones con el lineamiento de Seguridad Humana de la Estrategia Regional de Desarrollo 2024-2035, el Plan de Gobierno Regional y la Ley Integral contra la Violencia hacia las Mujeres, Ley N°21.675, con el objetivo de mejorar la calidad de los proyectos y asegurar la coherencia con los ejes estratégicos

### Políticas y/o programas públicos elaborados por el Servicio con perspectiva de género

- Realizar 2 instancias semestrales de participación de la Mesa Regional de Cuidados, como espacio de colaboración y reflexión para el fortalecimiento de la red de trabajo de cuidados en el marco del Lineamiento Desarrollo Social para la Equidad Territorial y de Género de la Estrategia Regional de Desarrollo 2024-2035, con el objetivo de diseñar una propuesta de política pública regional con una mirada territorial y que promueva el ejercicio de derechos de las personas cuidadoras



# Sistema N°2: Riesgos Psicosociales Laborales y Ausentismo Laboral

20%

**Objetivo Sistema:** Generar entornos de trabajo psicológicamente saludables en los servicios públicos a través de una gestión efectiva de los riesgos psicosociales en el trabajo y del ausentismo laboral.

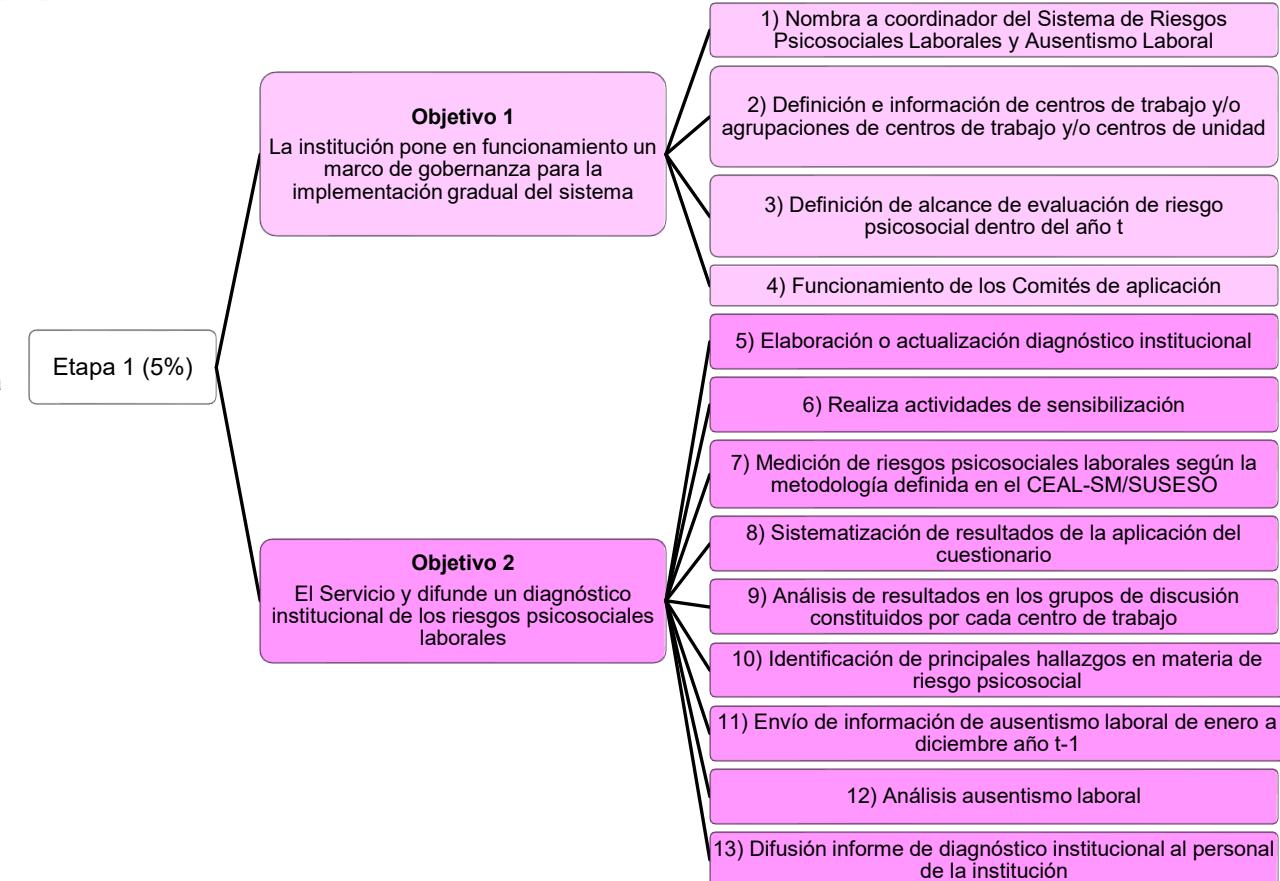
**Sentido de la medición:** Una etapa cumplida es aquella que logra el 100% de los requisitos comprometidos. Una etapa parcialmente cumplida es aquella que logra menos de un 100% de los requisitos técnicos comprometidos. Y una etapa no cumplida es la que logra 0% de los requisitos técnicos comprometidos.

**Meta:** 100% si mide correctamente.

## Red de Expertos:

- Subdepartamento de Prevención y Vigilancia, Intendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo, Superintendencia de Seguridad Social (SUSSES)
- Subdepartamento de Estadísticas, Dirección de Presupuestos (DIPRES)
- Dirección Nacional de Servicio Civil

**Responsable:** Jefatura Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas





# Sistema N°2: Riesgos Psicosociales Laborales y Ausentismo Laboral

20%

GS  
GOBIERNO DE SANTIAGO

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

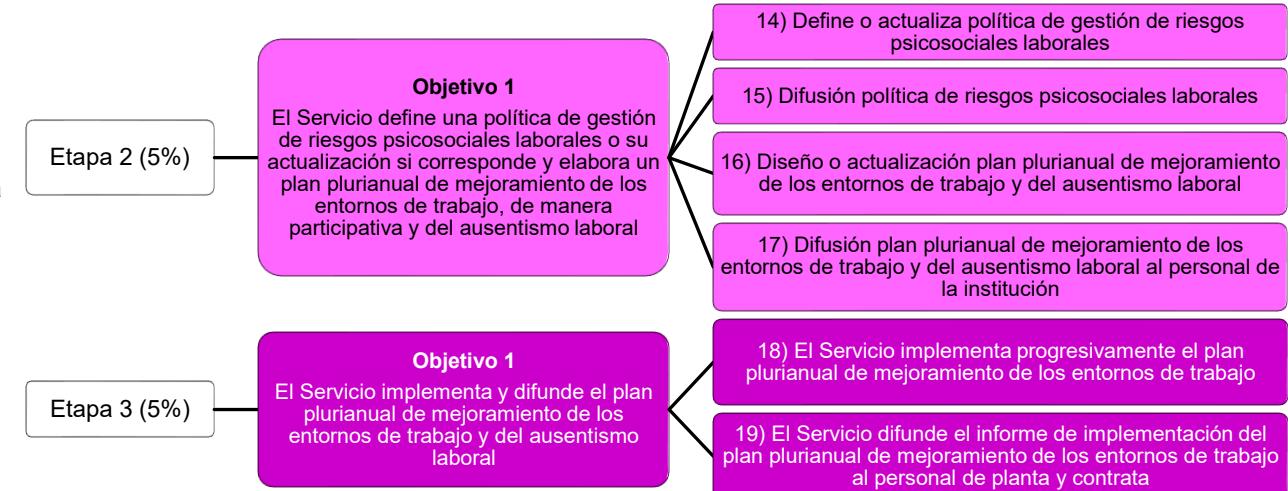
**Sentido de la medición:** Una etapa cumplida es aquella que logra el 100% de los requisitos comprometidos. Una etapa parcialmente cumplida es aquella que logra menos de un 100% de los requisitos técnicos comprometidos. Y una etapa no cumplida es la que logra 0% de los requisitos técnicos comprometidos.

**Meta:** 100% si mide correctamente.

## Red de Expertos:

- Subdepartamento de Prevención y Vigilancia, Intendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo, Superintendencia de Seguridad Social (SUSSES)
- Subdepartamento de Estadísticas, Dirección de Presupuestos (DIPRES)
- Dirección Nacional de Servicio Civil

**Responsable:** Jefatura Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas





# Sistema N°2: Riesgos Psicosociales Laborales y Ausentismo Laboral

20%

GS  
GOBIERNO DE SANTIAGO

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

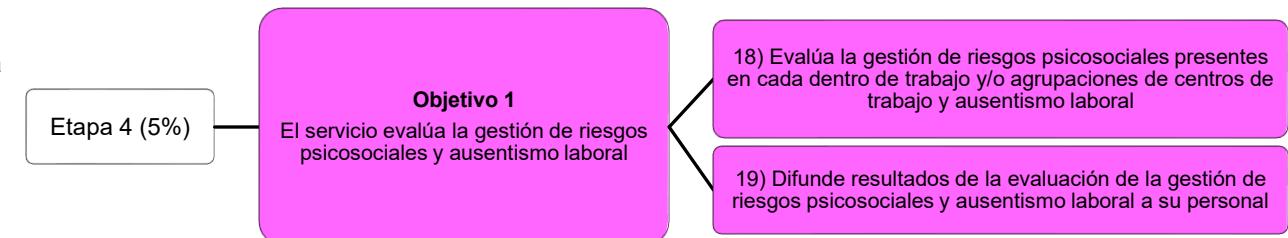
**Sentido de la medición:** Una etapa cumplida es aquella que logra el 100% de los requisitos comprometidos. Una etapa parcialmente cumplida es aquella que logra menos de un 100% de los requisitos técnicos comprometidos. Y una etapa no cumplida es la que logra 0% de los requisitos técnicos comprometidos.

**Meta:** 100% si mide correctamente.

## Red de Expertos:

- Subdepartamento de Prevención y Vigilancia, Intendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo, Superintendencia de Seguridad Social (SUSSES)
- Subdepartamento de Estadísticas, Dirección de Presupuestos (DIPRES)
- Dirección Nacional de Servicio Civil

**Responsable:** Jefatura Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas





## Sistema N°2: Riesgos Psicosociales Laborales

20%



### Plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo

**Objetivo:** Fortalecer entornos laborales seguros, inclusivos y libres de violencia, donde se promueva el buen trato, se fomente la igualdad con perspectiva de género y se prevengan situaciones constitutivas de acoso sexual, acoso laboral y violencia en el trabajo. Este plan reconoce que dichas situaciones son contrarias a la dignidad de las personas y pueden derivarse de deficiencias en la gestión de riesgos psicosociales, así como de la normalización o tolerancia de conductas inadecuadas.

#### Dimensiones

Carga de trabajo

Confianza y justicia organizacional

Violencia y acoso

- 1) Revisión de cargas de trabajo, las cuales sean democráticas y transparentes, entre las jefaturas y los colaboradores revisadas
- 2) Automatización de procesos manuales y administrativos
- 3) Diseñar, elaborar y/o difundir el plan de contingencia por procesos críticos, en unidades con alta carga laboral
- 4) Robustecer la comunicación institucional en el marco de la Política de Reconocimiento, con el propósito de fortalecer la transparencia
- 5) Jornadas de "Role-Swap" (Intercambio de roles) para la empatía organizacional
- 6) Desarrollar foro de ideas y sugerencias para la mejora continua
- 7) Implementar dinámica historias de respeto
- 8) Implementar espacios de "descompresión emocional" para manejo de conflictos
- 9) Implementar programa "Círculos de apoyo y confianza"
- 10) Difundir Protocolo de Prevención de Acoso Sexual, Acoso Laboral y Violencia en el Trabajo, con énfasis en la prevención de conductas incisivas
- 11) Implementar capacitación dispuestas a líderes y/o equipos de trabajo disponibles en los cursos de salud mental de Mutual de Seguridad



## Sistema N°2: Riesgos Psicosociales Laborales

20%



### Plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo

**Objetivo:** Fortalecer entornos laborales seguros, inclusivos y libres de violencia, donde se promueva el buen trato, se fomente la igualdad con perspectiva de género y se prevengan situaciones constitutivas de acoso sexual, acoso laboral y violencia en el trabajo. Este plan reconoce que dichas situaciones son contrarias a la dignidad de las personas y pueden derivarse de deficiencias en la gestión de riesgos psicosociales, así como de la normalización o tolerancia de conductas inadecuadas.

#### Dimensiones

Equilibrio trabajo/vida privada

Desarrollo profesional

Calidad de liderazgo

Compañerismo

Inseguridad con las condiciones de trabajo

- 12) Modificar y/o mantener horario laboral
- 13) Implementar talleres de "bienestar" integral
- 14) Trabajo remoto
- 15) Implementar campaña de "familias y pasatiempos"
- 16) Implementar programa de mentoría interna divisional
- 17) Crear buzón de sugerencias por áreas con relación a cómo mejorar el trabajo
- 18) Gestionar becas de formación
- 19) Implementar actividad de capacitación sobre las habilidades directivas, vocería y generación de valor público
- 20) Implementar actividad de capacitación sobre innovación y liderazgo transformacional
- 21) Actividad de prevención, autocuidado y bienestar en el entorno laboral
- 22) Implementar capacitación de prevención, autocuidado y bienestar en el entorno laboral
- 23) Proyecto de "estudio y definición de estructura de cargos y compensaciones para el Gobierno de Santiago" (nuevos perfiles de cargo)



# Sistema N°3: Estado Verde

15%

**Objetivo Sistema:** Implementar progresivamente una gestión sustentable en los procesos administrativos 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.

**Sentido de la medición:** Una etapa cumplida es aquella que logra el 100% de los requisitos comprometidos. Una etapa parcialmente cumplida es aquella que logra menos de un 100% de los requisitos técnicos comprometidos. Y una etapa no cumplida es la que logra 0% de los requisitos técnicos comprometidos.

**Meta:** 100% si mide correctamente.

## Red de Expertos:

- Subsecretaría de Medio Ambiente (política ambiental, traslados de personas, gestión del papel, hídrica, de los residuos y de los bienes muebles).
- Dirección de Compras y Contratación Pública (compras sustentables)
- Subsecretaría de Energía (Gestión energética y de vehículos)

**Responsable:** Jefatura Departamento de Medio Ambiente y Acción Climática

Etapa 1 (5%)

### 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 y la concientización de sus colaboradores

1) Constituir Comité Estado Verde

2) Catastro de inmuebles  
(catastro del inmueble; catastro de colaboradores)

3) Aprobación de alcance gradual de la implementación del Sistema Estado Verde

4) Concientización en materia de Estado Verde a colaboradores

5) Aprobación de diagnóstico de gestión ambiental en periodo t

6) Gestión energética

7) Gestión de los vehículos

8) Traslados de personas  
(Encuesta origen destino; contabilización de viajes en avión institucionales)

9) Gestión del papel

10) Gestión hídrica

11) Gestión de los residuos  
(Procedimientos de reciclaje; catastro contenedores; kilogramos de residuos reciclados y no reciclados)

12) Gestión de compras sustentables

### 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



# Sistema N°3: Estado Verde

15%



**Objetivo Sistema:** Implementar progresivamente una gestión sustentable en los procesos administrativos 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.

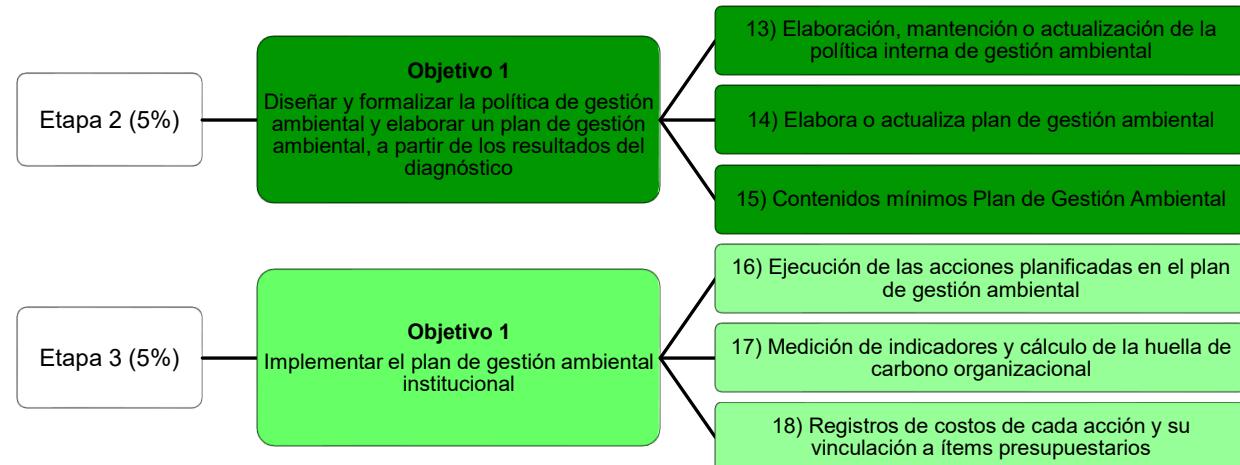
**Sentido de la medición:** Una etapa cumplida es aquella que logra el 100% de los requisitos comprometidos. Una etapa parcialmente cumplida es aquella que logra menos de un 100% de los requisitos técnicos comprometidos. Y una etapa no cumplida es la que logra 0% de los requisitos técnicos comprometidos.

**Meta:** 100% si mide correctamente.

## Red de Expertos:

- Subsecretaría de Medio Ambiente (política ambiental, traslados de personas, gestión del papel, hídrica, de los residuos y de los bienes muebles).
- Dirección de Compras y Contratación Pública (compras sustentables)
- Subsecretaría de Energía (Gestión energética y de vehículos)

**Responsable:** Jefatura Departamento de Medio Ambiente y Acción Climática





# Indicador N°1: Concentración del Gasto Subtítulos 22 y 29

15%



**Meta**  
99,09%



## Objetivo del indicador:

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

## Sentido del indicador:

- Descendente. Cumplir meta  $\leq$  99,09%

## Responsable:

- Jefatura Departamento de Finanzas

## Red de expertos:

- Subdirección de Presupuestos, Dirección de Presupuestos, Ministerio de Hacienda

## Nota técnica

- Programa 01 subtítulos 22 y 29
- Subtítulo 29 considera sólo ítems 04 (Mobiliario y otros), 05 (Máquinas y Equipos) y 07 (Programas Informáticos)

## Fórmula de cálculo:

$$\frac{((\text{Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año } t + \text{gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año } t, + \text{gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año } t)) / (\text{Total gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año } t)) * 100}{}$$

## Base inicial propuesta:

M\$1.592.992

Gasto programado en el año T  
(M\$1.749.160)

\*100 =

91,07%

## Medios de Verificación:

1. Planilla Excel con el reporte del porcentaje de gasto efectivo del periodo respecto del presupuesto de gasto de los subtítulos 22 y 29.
2. Reporte SIGFE que refleje la ejecución del gasto mensual medido.

## Indicaciones:

1. Para el resultado efectivo considerar los 2 decimales.
2. Entregar mensualmente data de acuerdo a la fórmula de cálculo proyectada (segundo semestre, cuarto trimestre y diciembre).
3. Adjuntar decretos modificatorios que afecten los subtítulos 22 y 29 y explicar las modificaciones.



# Sistema N°4: Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria

20%



**Objetivo Sistema:** Mejorar la calidad del 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.

**Sentido de la medición:** Una etapa cumplida es aquella que logra el 100% de los requisitos comprometidos. Una etapa parcialmente cumplida es aquella que logra menos de un 100% de los requisitos técnicos comprometidos. Y una etapa no cumplida es la que logra 0% de los requisitos técnicos comprometidos.

**Meta:** 100% si mide correctamente.

## Red de Expertos:

- Secretaría de Modernización del Estado, Ministerio de Hacienda
- Comisión Asesora Presidencial para la Integridad Pública y Transparencia.

**Responsable:** Jefatura Departamento de Ética, Integridad y Transparencia

Etapa 1 (5%)

### 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.

### 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 los registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana que determina las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria y su difusión.

- 1) Constitución Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital
- 2) Coordinación de actividad de concientización
- 3) Se desarrolla y aprueba un diagnóstico de la calidad de servicio en el periodo t
- 4) Información de otros instrumentos de percepción usuaria aplicados durante el año t y últimos 3 años
- 5) Catastro de la información disponible respecto a la experiencia usuaria, a través de caracterización de registros administrativos y la identificación de trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía
- 6) Analiza y sistematiza la información de los trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía vigente en el año t y últimos 3 años
- 7) Sistematiza y analiza información de reclamos del año t y últimos 3 años
- 8) Sistematiza y analiza información de las solicitudes de acceso a la información pública del año t y los últimos 3 años
- 9) Sistematiza y analiza 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.
- 10) Difusión de informe diagnóstico final al personal y al Consejo de la Sociedad Civil



# Sistema N°4: Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria

20%

**Objetivo Sistema:** Mejorar la calidad del 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.

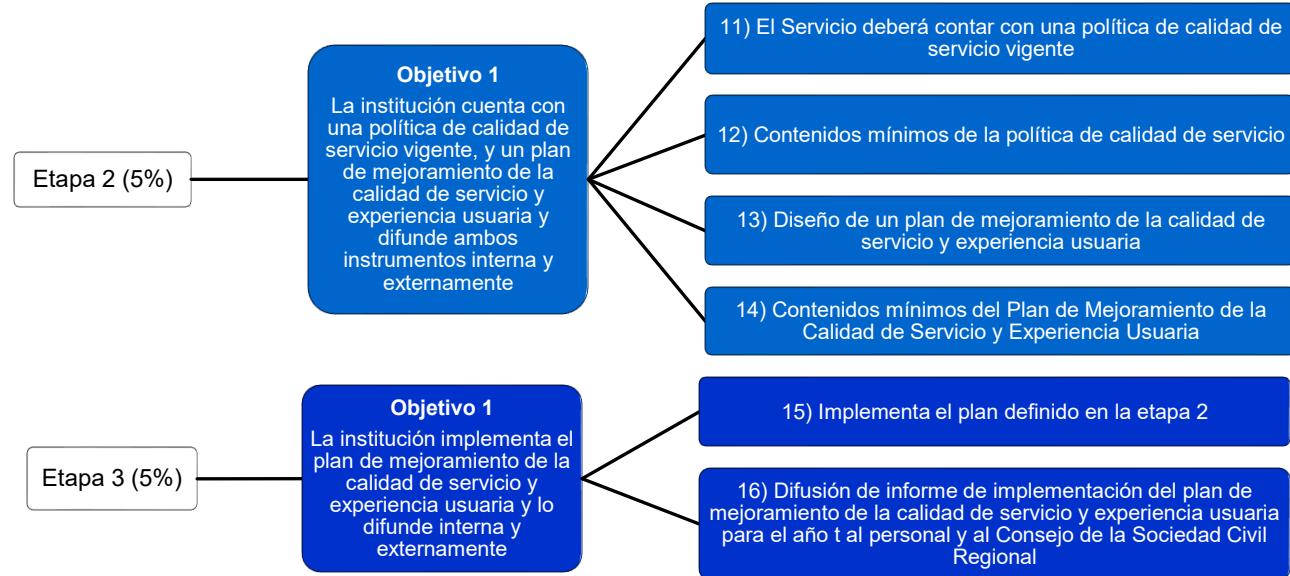
**Sentido de la medición:** Una etapa cumplida es aquella que logra el 100% de los requisitos comprometidos. Una etapa parcialmente cumplida es aquella que logra menos de un 100% de los requisitos técnicos comprometidos. Y una etapa no cumplida es la que logra 0% de los requisitos técnicos comprometidos.

**Meta:** 100% si mide correctamente.

## Red de Expertos:

- Secretaría de Modernización del Estado, Ministerio de Hacienda
- Comisión Asesora Presidencial para la Integridad Pública y Transparencia.

**Responsable:** Jefatura Departamento de Ética, Integridad y Transparencia





# Sistema N°4: Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria

20%



**Objetivo Sistema:** Mejorar la calidad del 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.

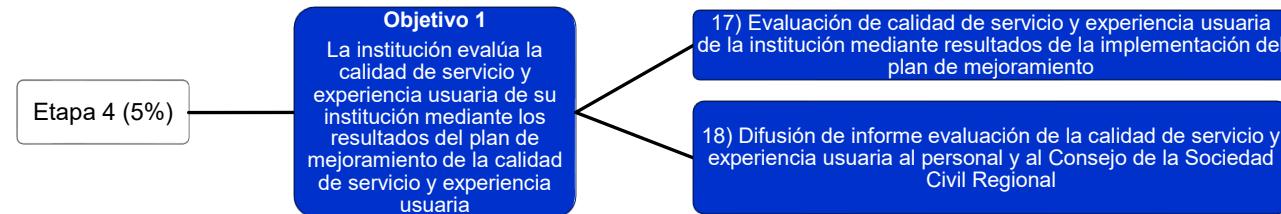
**Sentido de la medición:** Una etapa cumplida es aquella que logra el 100% de los requisitos comprometidos. Una etapa parcialmente cumplida es aquella que logra menos de un 100% de los requisitos técnicos comprometidos. Y una etapa no cumplida es la que logra 0% de los requisitos técnicos comprometidos.

**Meta:** 100% si mide correctamente.

## Red de Expertos:

- Secretaría de Modernización del Estado, Ministerio de Hacienda
- Comisión Asesora Presidencial para la Integridad Pública y Transparencia.

**Responsable:** Jefatura Departamento de Ética, Integridad y Transparencia





# Sistema N°5: Transformación Digital

15%



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

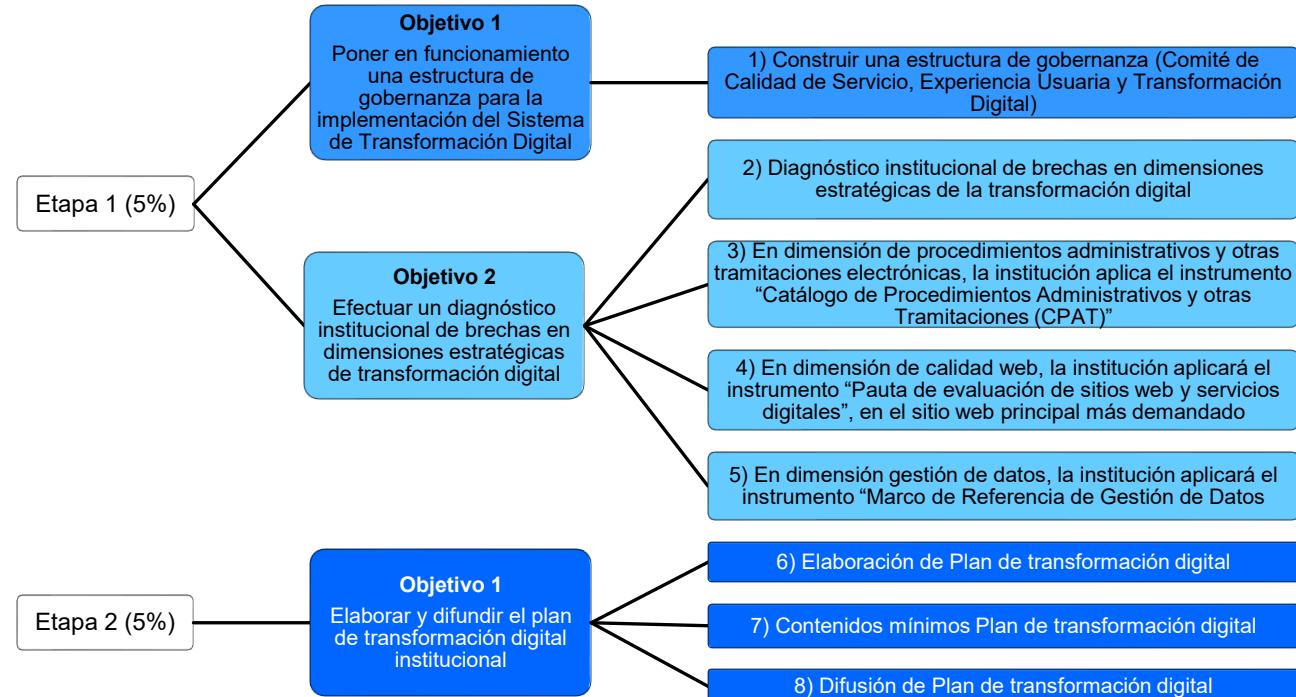
**Sentido de la medición:** Una etapa cumplida es aquella que logra el 100% de los requisitos comprometidos. Una etapa parcialmente cumplida es aquella que logra menos de un 100% de los requisitos técnicos comprometidos. Y una etapa no cumplida es la que logra 0% de los requisitos técnicos comprometidos.

**Meta:** 100% si mide correctamente.

## Red de Expertos:

- Secretaría de Gobierno Digital,  
Ministerio de Hacienda

**Responsable:** Jefatura Departamento de Tecnologías de la Información





# Sistema N°5: Transformación Digital

15%



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

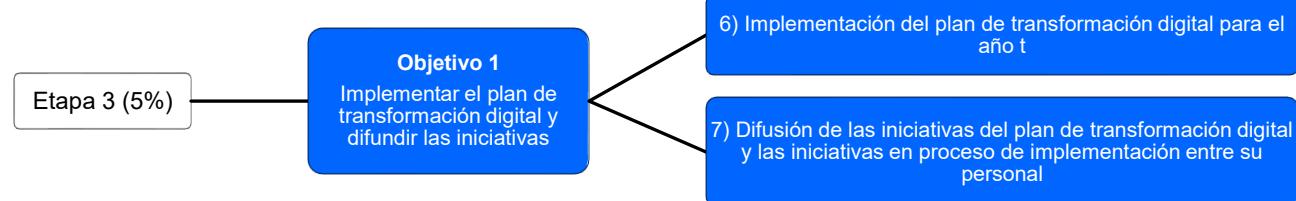
**Sentido de la medición:** Una etapa cumplida es aquella que logra el 100% de los requisitos comprometidos. Una etapa parcialmente cumplida es aquella que logra menos de un 100% de los requisitos técnicos comprometidos. Y una etapa no cumplida es la que logra 0% de los requisitos técnicos comprometidos.

**Meta:** 100% si mide correctamente.

## Red de Expertos:

- Secretaría de Gobierno Digital,  
Ministerio de Hacienda

**Responsable:** Jefatura Departamento  
de Tecnologías de la Información



**Un líder es aquel que conoce el  
camino, hace el camino y muestra  
el camino.**

**John C. Maxwell**



**Muchas gracias por la participación.**

**DEPARTAMENTO DE MODERNIZACIÓN, PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y CONTROL DE GESTIÓN**



GOBIERNO DE SANTIAGO

*Juntos, mejor región.*

# Segunda Sesión Comité Ejecutivo PMG