

INFORME MAYO 2026

INDICADOR/SISTEMAS PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN PMG 2026

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 2026		
Gestión eficaz	Eficiencia institucional	Calidad de los servicios proporcionados a los usuarios
Ponderación		
35%	30%	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 (15%)	3. Estado Verde (15%)	4. Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría (20%)
2. Riesgos Psicosociales Laborales y Ausentismo Laboral (20%)		5. Transformación Digital (15%)
Indicador		
1. Concentración del Gasto Subtítulos 22 y 29 (15%)		

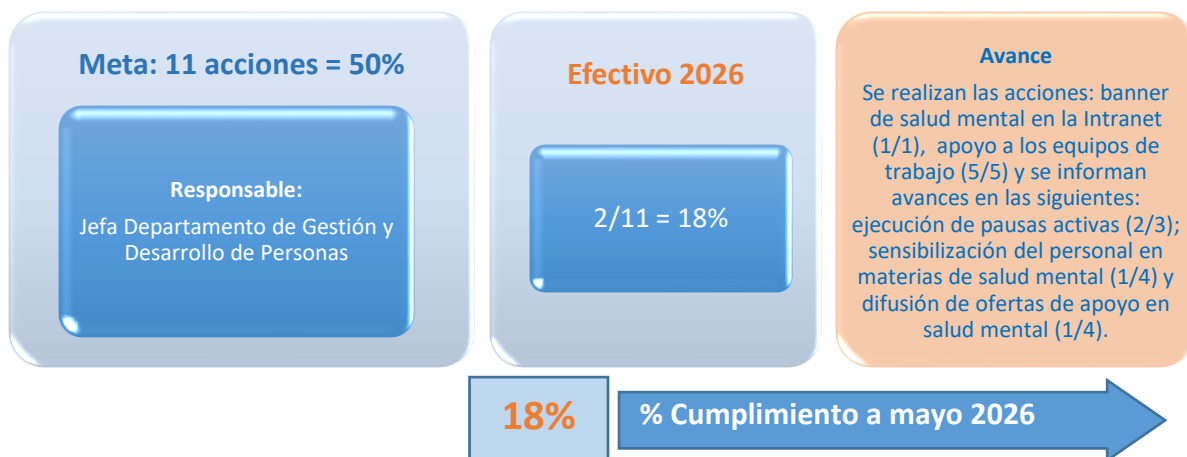
Sistema 1

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

Indicador 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 del Ministerio de Salud 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 en el trabajo



Medida 1.2: Acciones de comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género

Indicador 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 Estrategia Regional de Desarrollo 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



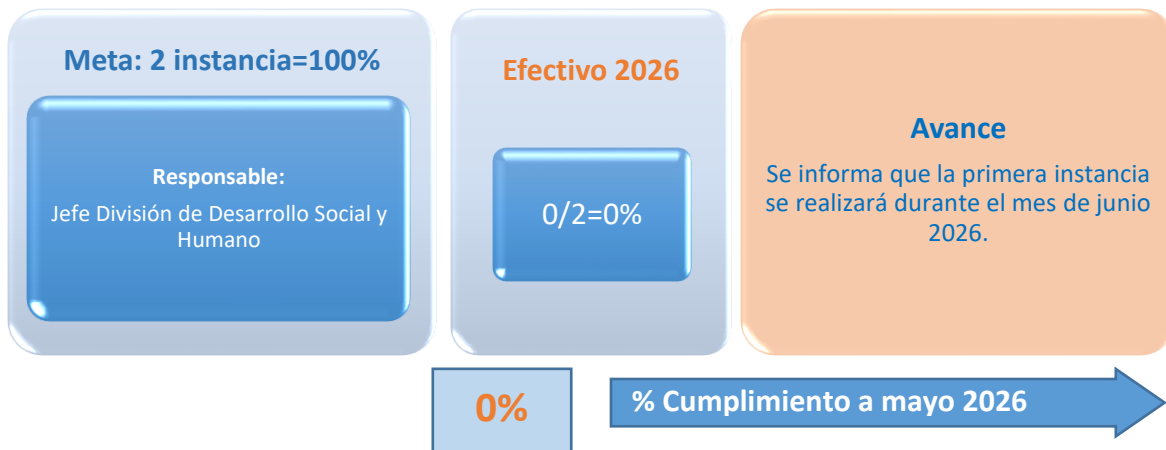
Medida 1.3: Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género

Indicador 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.



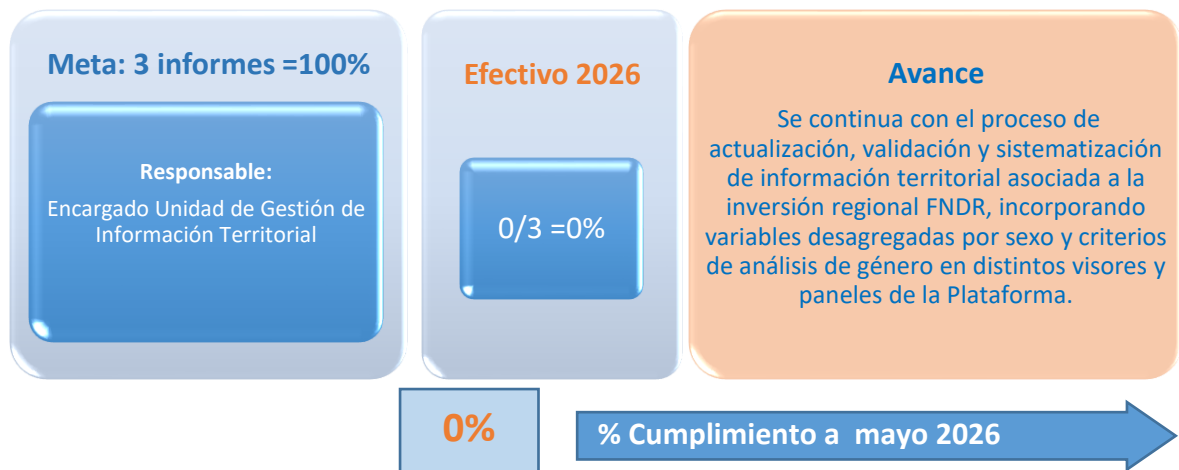
Medida 1.4: Políticas y/o Programas públicos elaborados por el Servicio con perspectiva de género.

Indicador 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



Medida 1.5 Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo/género y análisis de género cuando corresponda.

Indicador de género: Actualizar los datos geospaciales producidos y administrados por el Gobierno de Santiago, en CONDOR Observatorio Regional, referidos a la inversión del Fondo Nacional de Desarrollo Regional en la Región con información desagregada por sexo y con análisis de género con el objetivo de diseñar, actualizar, implementar y evaluar políticas, planes y programas públicos.



Sistema 2

Sistema Riesgos Psicosociales Laborales y Ausentismo Laboral

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

Meta: Medir correctamente (21/21)

Responsable:
 Jefe División de Administración y Finanzas

Efectivo 2026

3 / 21 = 14%

Avance

De la Etapa 1, Objetivo 1 se encuentran cumplidos 3 requisitos técnicos.

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	Mediante Resolución Exenta N°570 del 14.04.2026, se designó al encargado del sistema de riesgos psicosociales laborales y ausentismo laboral.	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 establecieron 3 centros de trabajo: Bandera 46, Bandera 84 y Morandé 93, se remite planilla Excel con nombre, ubicación, número total de personal de planta y contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo, encontrándose la Información en la plataforma SUSESOS.	100% (1/1)
E1O1RT3	3) Definición de alcance de centros de trabajo	El Servicio se encuentra a la espera de la Opinión Técnica Favorable (OTF) de la SUSESOS.	0% (0/1)
E1O1RT4	4) Funcionamiento Comité de Aplicación	Mediante Resolución Exenta N°707 del 13.05.2026, se actualizan los integrantes de cada centro de trabajo, quedando cargado en plataforma capacitación de los integrantes y la difusión correspondiente.	100% (1/1)
Etapa 1 Objetivo 2: El Servicio genera y difunde un diagnóstico institucional que incluye los riesgos psicosociales laborales, mediante la aplicación del cuestionario CEAL-SM/SUSESOS, de manera participativa, y el ausentismo laboral.			
E/O/RT	Requisito técnico	Análisis del Período	% Cumplido
E1O2RT1	5) Elaborar o actualizar el diagnóstico institucional.	Pendiente hasta concretar la aplicación del cuestionario CEAL-SM (reevaluación).	0% (0/1)
E1O2RT2	6) Actividades Sensibilización	Pendiente hasta concretar la aplicación del cuestionario CEAL-SM (reevaluación).	0% (0/1)
E1O2RT3	7) Medición riesgos psicosociales laborales según metodología definida en el CEAL-SM/SUSESOS	Pendiente hasta concretar la aplicación del cuestionario CEAL-SM (reevaluación).	0% (0/1)

E1O2RT4	8) Sistematización de resultados de la aplicación del cuestionario	Pendiente hasta concretar la aplicación del cuestionario CEAL-SM (reevaluación).	0% (0/1)
E1O2RT5	9) Analiza los resultados de grupos de discusión por cada centro de trabajo.	Pendiente hasta concretar la aplicación del cuestionario CEAL-SM (reevaluación).	0% (0/1)
E1O2RT6	10) Identificar principales hallazgos en materia de riesgos psicosociales laboral	Pendiente hasta concretar la aplicación del cuestionario CEAL-SM (reevaluación).	0% (0/1)
E1O2RT7	11) Envía información de ausentismo laboral del año t-1	Pendiente hasta concretar la aplicación del cuestionario CEAL-SM (reevaluación).	0% (0/1)
E1O2RT8	12) Analiza el ausentismo laboral, mediante informe	Pendiente hasta concretar la aplicación del cuestionario CEAL-SM (reevaluación).	0% (0/1)
E1O2RT9	13) Difunde diagnóstico institucional	Pendiente hasta concretar la aplicación del cuestionario CEAL-SM (reevaluación).	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 y del ausentismo laboral.			
E/O/RT	Requisito técnico	Análisis del Período	% Cumplido
E2O1RT1	14) Define o Actualiza política de gestión de riesgos psicosociales laborales	Pendiente hasta concretar la aplicación del cuestionario CEAL-SM (reevaluación).	0% (0/1)
E2O1RT2	15) Difusión política de riesgos psicosociales laborales	Pendiente hasta concretar la aplicación del cuestionario CEAL-SM (reevaluación).	0% (0/1)
E2O1RT3	16) Diseño plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo.	Pendiente hasta concretar la aplicación del cuestionario CEAL-SM (reevaluación).	0% (0/1)
E2O1RT4	17) Difusión de informe de implementación del plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo.	Pendiente hasta concretar la aplicación del cuestionario CEAL-SM (reevaluación).	0% (0/1)
Etapa 3 Objetivo 1: El Servicio implementa y difunde el plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo y del ausentismo laboral.			
E/O/RT	Requisito técnico	Análisis del Período	% Cumplido
E3O1RT1	18) Implementación del plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo	Pendiente hasta concretar la aplicación del cuestionario CEAL-SM (reevaluación).	0% (0/1)
E3O1RT2	19) Difusión de informe de implementación del	Pendiente hasta concretar la aplicación del cuestionario CEAL-SM (reevaluación).	0% (0/1)

	plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo		
Etapa 4 Objetivo 1: El Servicio evalúa la gestión de riesgos psicosociales y ausentismo laboral.			
E/O/RT	Requisito técnico	Análisis del Período	% Cumplido
E4O1RT1	20) Evalúa riesgos psicosociales en cada centro de trabajo	Pendiente hasta concretar la aplicación del cuestionario CEAL-SM (reevaluación).	0% (0/1)
E4O1RT2	21) Difusión de resultados de la gestión de riesgos psicosociales y ausentismo laboral	Pendiente hasta concretar la aplicación del cuestionario CEAL-SM (reevaluación).	0% (0/1)

Plan de Mejoramiento de los Entornos de Trabajo (2 /3 medidas):

Dimensión	Medidas/acciones	Indicador comprometido	Análisis período	Estado
Desarrollo profesional	1) Implementar programa "Círculos de apoyo y Confianza"	Implementar diversas acciones orientadas a generar un buen trato, respetuoso y sin discriminación dentro de la organización	Con fecha 28 de abril, se dio cumplimiento a la implementación del programa "Círculos de Apoyo y Confianza".	Cumplido
	2) Implementar programa de mentoría interna divisional	Programa de mentoría interna divisional implementada	Con fecha 18 de mayo, se implementó el programa de mentoría interna divisional.	Cumplido
	3) 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 distribuyen 7 buzones de sugerencias en áreas estratégicas, para que realicen sugerencias de mejoras sobre su desarrollo profesional.	En proceso

Sistema 3

Sistema Estado Verde

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



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 y la concientización de sus colaboradores.			
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°564 del 13 de abril.	100% (1/1)
E1O1RT2	2) 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. 5 vehículos institucionales para el periodo t. Colaboradores y otros colaboradores = 237 colaboradores y 131 colaboradores externos</p> <p>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 y otros colaboradores = 6 colaboradores y 19 colaboradores externos</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 y otros colaboradores = 1 colaborador y 24 colaboradores externos</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 y otros colaboradores = 43 colaboradores y 23 colaboradores externos</p>	100%
E1O1RT3	3) Alcance compromisos por inmueble	Se debe revisar el alcance en la primera sesión de Comité Estado Verde, planificada para el mes de junio.	0% (0/1)
E1O1RT4	4) Actividades concientización	Hay un total de 276 personas concientizadas en el Servicio, lo cual equivale al 57%, la meta incremental para el año es de un 80% (276/484).	57%

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	5) Diagnóstico ambiental	Una vez completado el periodo t (que abarca desde el 01 de noviembre del año 2025 hasta el 31 de octubre del año 2026) se realizará diagnóstico ambiental institucional.	0%
E102RT2	6) Gestión energética (kWh)	Bandera 46: Noviembre= 48.089; diciembre= 51.142; enero= 58.128; febrero= 62.700; marzo = 57.767; abril= 51.985	50% (6/12)
		Bandera 84: Noviembre=8.528; diciembre= 9.123; enero= 12.091; febrero= 12.481; marzo = 11.552; abril= 9.044	
		Mailef 6091: Noviembre=186; diciembre= 289; enero= 648; febrero= 725; marzo = 673; abril= 633	
		Morandé 93: Noviembre=8.265; diciembre=8.905; enero= 11.964; febrero=12.760; marzo=11.072; abril=8.656	
E102RT3	7) Gestión de vehículos	SJVY-44: km inicial 01 de nov: 48.688; km recorrido a mayo: 5.584	58% (7/12)
		SWHK-12: km inicial 01 de nov: 62.560; km recorrido a mayo: 13.118	
		TDHL-98: km inicial 01 nov: 18.680; km recorrido a mayo: 16.312	
		TFXF-97: km inicial 01 nov: 23.543; km recorrido a mayo: 9.033	
E102RT4	8) Traslados de personas	1) Encuesta Origen Destino: Para el desarrollo de la encuesta se revisaron casos internacionales con mecanismos de incentivo para el uso de la bicicleta, entre ellos, esquemas de seis países donde el sector público fomenta el uso de la bicicleta con resultados medibles.	50%
		2) Contabilización de Viajes Institucionales en Avión: 6 vuelos nacionales ida y vuelta. 11 vuelos internacionales ida y vuelta.	50% (6/12)
E102RT5	9) Gestión del papel	No hay resmas de papel compradas a la fecha.	50% (6/12)
E102RT6	10) Gestión hídrica	Bandera 46: 27 oct-26 dic 2025= 737; 26 dic 2025-25 feb 2025= 1.240; 25 feb-28 abr 2026= 1.048	50% (6/12)
		Bandera 84: 23 oct-22-nov 2025= 455; 22 nov-23 dic 2025= 442; 23 dic 25-23 ene 26= 649; 23 ene-21 feb 2026= 443; 21 feb-24 mar 2026= 444; 24 mar-24 abr 2026= 572; 24 abr-23 may 2026= 419	
		Mailef 6091: 17 oct-18 nov 2025= 4.210; 18 nov-19 dic 2025= 4.821; 18 dic 2025-18 ene 2026= 5.059; 19 ene-18 feb 2026= 2.901; 18 feb-18 mar 2026= 8.166; 18 mar-17 abr 2026= 3.735; 17 abr-18 may= 2.896	
		Morandé 93: 27 oct-26 dic 2025= 345; 26 dic 25-25 feb 26= 345; 25 feb-28 abr 2026= 345	
E102RT7	11) 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): 54 kg.	50% (6/12)

		<p>Cartón (MSUR): 237 kg. Vidrio (MSUR): 410 kg. Aluminio (MSUR): 90,2 kg. Papel (Fundación San José): 580 kg.</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</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</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>	
E1O2RT8	12) Gestión compras sustentables	De un total de 106 compras realizadas, se han aplicado criterios sustentables en 78, por tanto, un resultado de un 74%.	74%
Etapas 2 Objetivo 1: Diseñar y formalizar la política de gestión ambiental y 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
E2O1RT1	13) Elaboración política ambiental	Mediante Resolución Exenta N°3921/2024, se aprueba la Política Ambiental Institucional. Se revisará en la primera sesión del Comité Estado Verde.	0% (0/1)
E2O1RT2	14) Actualización plan de gestión ambiental	Se revisará y actualizará el Plan de gestión ambiental en el cuarto trimestre.	0% (0/1)
E2O1RT3	15) Contenidos mínimos plan de gestión ambiental	Se revisará y actualizará el Plan de gestión ambiental en el cuarto trimestre.	0% (0/1)
Etapas 3 Objetivo 1: Implementar el plan de gestión ambiental institucional.			
N°	Indicador	Análisis del Período	% Cumplido
E3O2RT1	16) Ejecución plan de gestión ambiental	Se están trabajando las siguientes brechas para el año 2026: 1) Uso inconsciente del transporte convencional que daña al medio ambiente y la salud humana; 2) El Servicio no cuenta con procedimiento formal de registro de bitácoras de vehículos institucionales; 3) Compras insostenibles de bienes y servicios de consumo para la operación habitual y 4) Compras insostenibles de bienes y servicios de consumo para la operación habitual.	0% (0/1)
E3O2RT2	17) Medición indicadores y huella de carbono organizacional	La medición de indicadores se hará una vez implementadas todas las acciones y tareas de cada brecha a trabajar durante el año 2026.	0% (0/1)
E3O2RT3	18) Registro costos de cada acción y vinculación a	En la medida que se realizan las acciones y tareas, se publicará la información asociada a gastos incurridos en el Plan de Gestión Ambiental Institucional.	0% (0/1)

	ítems presupuestarios	
--	-----------------------	--

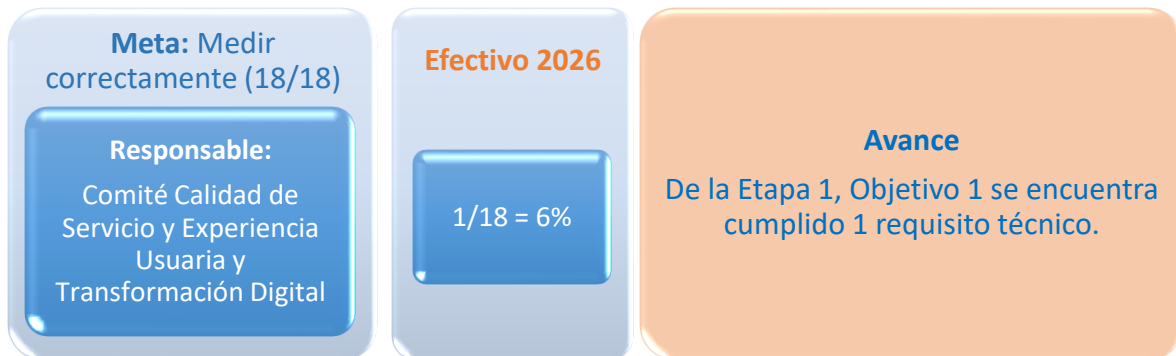
Plan de Gestión Ambiental (0/5 acciones):

Brecha	Objetivo	Análisis período	Estado
Uso inconsciente del transporte convencional que daña al medio ambiente y la salud humana	1) 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 prepara material audiovisual para la difusión de las actividades didácticas a realizar.	En proceso (3/7)
El Servicio no cuenta con procedimiento formal de registro de bitácoras de vehículos institucionales	2) 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 aprueba el Procedimiento de registro de bitácoras de viaje a través de la Resolución exenta N°795/2026.	En proceso (3/7)
Gestión insostenibles de bienes muebles, equipos y equipamientos de uso habitual en la institución	3) 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 Indicador ambiental % de bienes muebles, equipos y equipamientos de reciclaje o reutilización durante el año 2026	Se encuentra en proceso de validación final el procedimiento.	En proceso (3/7)
Compras insostenibles de bienes y servicios de consumo para la operación habitual	4) Implementar acciones y medidas que promuevan la gestión de compras de bienes y servicios sostenibles	Está programado su inicio en el mes de junio del año 2026.	No iniciado (0/5)

Sistema 4

Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría

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



Etapa 1 Objetivo 1: La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para el Sistema, mediante la creación del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital que será la instancia encargada entre otras materias de entregar lineamientos, opiniones, técnicas y asesoría, velando por la adecuada implementación del Sistema en cada una de sus etapas.			
E/O/RT	Indicador	Análisis del Período	% Cumplido
E101RT1	1) Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría y Transformación Digital	Mediante Resolución Exenta N°493 de fecha 02-04-2026 se actualiza el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital.	100% (1/1)
E101RT2	2) Coordinación de actividad(es) de concientización	Se revisará en la primera sesión del Comité, las actividades de concientización.	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
E102RT1	3) Diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaria	Se planifica para el tercer trimestre.	0% (0/1)
E102RT2	4) La información de otros instrumentos de percepción usuaria aplicados durante el año t y en los últimos 3 años	Durante el año 2024, se sistematizó y analizó la información respecto al Estudio de percepción y opinión pública en la Región Metropolitana, encontrándose en proceso la información respecto al año 2026.	0% (0/1)
E102RT3	5) Catastro de la información disponible respecto de la experiencia usuaria, incluyendo, al menos una caracterización de registros administrativos y la identificación de los trámites y/o servicios	Se encuentra en proceso de análisis el catastro de la información disponible respecto de la experiencia usuaria.	0% (0/1)

	(incluyendo trámites que autoricen proyectos de inversión, cuando corresponda) entregados a la ciudadanía y vigentes en el año t		
E1O2RT4	6) La información de los trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía, vigente en el año t y de los últimos 3 años, incluyendo estadísticas de los tiempos de respuesta a las solicitudes	En los últimos 3 años se sistematizó y analizó 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, y se encuentra en proceso de análisis la información 2026.	0% (0/1)
E1O2RT5	7) La información de los reclamos recibidos y respondidos del año t y en los últimos 3 años, incluyendo estadísticas de los tiempos de respuesta a reclamos	<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:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de reclamos respondidos en el año 2025 = $(87/89) = 97,8\%$ - Porcentaje de reclamos respondidos en más de 20 días hábiles = $(0/89) = 0\%$ - Promedio = 11,3; mediana = 10,5; mínimo = 3, máximo = 20 <p>Año 2026 (al 31 de mayo):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de reclamos respondidos en el año 2026 = $(35/35) = 100\%$ - Porcentaje de reclamos respondidos en más de 20 días hábiles = $(0/35) = 0\%$ - Promedio = 11,7; mediana = 12; mínimo = 2; máximo = 18 	0% (0/1)
E1O2RT6	8) La información de las solicitudes de acceso a la información pública (SAIP) recibidas y respondidas del año t y en los últimos 3 años, incluyendo estadísticas de los tiempos de respuesta a las solicitudes	<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 = $(310/439) * 100 = 71\%$ - Porcentaje de SAIP respondidas en un plazo mayor a 20 días hábiles = $(129/439) * 100 = 29\%$ 	0% (0/1)

		<p>- Tiempo promedio de respuestas a SAIP en días hábiles: 16,8 días. Mínima = 0, máxima = 35, mediana = 17</p> <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 = $(156/505) * 100 = 31\%$ <p>Tiempo promedio de respuestas a SAIP en días hábiles: 15 días. Mínima = 0, máxima = 40, mediana = 14</p> <p>Año 2025:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de SAIP respondidos en el año 2025 = $(422/443) = 95,3\%$ - Porcentaje de SAIP respondidas en un plazo menor o igual a 10 días hábiles = $(97/422) = 23\%$ - Porcentaje de SAIP respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles = $(165/422) = 39,1\%$ - Porcentaje de SAIP respondidas en un plazo menos o igual a 20 días hábiles = $(279/422) = 66,1\%$ - Porcentaje de SAIP respondidas en un plazo mayor a 20 días hábiles = $(162/422) = 38,4\%$ <p>Tiempo promedio de respuestas a SAIP en días hábiles = 18,1</p> <p>Año 2026 (al 31 de mayo):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de SAIP respondidos en el año 2026 = $(192/229) = 83,84\%$ - Porcentaje de SAIP respondidas en un plazo menor o igual a 10 días hábiles = $(84/192) = 43,75\%$ - Porcentaje de SAIP respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles = $(127/192) = 66,14\%$ - Porcentaje de SAIP respondidas en un plazo menos o igual a 20 días hábiles = $(159/192) = 82,81\%$ - Porcentaje de SAIP respondidas en un plazo mayor a 20 días hábiles = $(33/192) = 17,18\%$ <p>Tiempo promedio de respuestas a SAIP en días hábiles = 13</p>	
E102RT7	<p>9) 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.</p>	<p>En 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), para el año 2026 se encuentra en proceso y análisis la información.</p>	<p>0% (0/1)</p>

E1O2RT8	10) Difusión del diagnóstico a personal de planta, contrata, honorarios, código del trabajo, directivos y COSOC	Se planifica para el tercer trimestre.	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	11) Definición de la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria	La revisión de la Política se encuentra a la espera de ser sancionada en la primera sesión del Comité.	0% (0/1)
E2O1RT2	12) La política de calidad de servicio deberá contener al menos lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Principios orientadores. • Objetivos. • Relación con las definiciones estratégicas institucionales. • Usuarios y usuarias de los servicios y su Caracterización. • Actores y roles. • Directrices. 	Los contenidos de la Política serán revisados en la primera sesión del Comité.	0% (0/1)
E2O1RT3	13) El Servicio diseña un plan mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria, con un horizonte de 3 años y lo actualiza si corresponde	La actualización del plan mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria será revisada en sesión del Comité.	0% (0/1)
E2O1RT4	14) Contenido mínimos del Plan de Mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria	El contenido del plan mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria será revisado en sesión del Comité.	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			
N°	Indicador	Análisis del Período	% Cumplido
E3O1RT1	15) Implementa Plan Anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria	El Plan se encuentra en proceso de implementación.	0% (0/1)

E3O1RT2	16) Difusión de informe de implementación del Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria al personal y COSOC	Se planifica para el cuarto trimestre.	0% (0/1)
Etapa 4 Objetivo 1: La institución evalúa la calidad de servicio y experiencia usuaria de su institución mediante los resultados del plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria			
N°	Indicador	Análisis del Período	% Cumplido
E4O1RT1	17) El Servicio evalúa la calidad de servicio y experiencia usuaria de su institución mediante los resultados de la implementación del plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria ejecutado en la etapa 3	Se planifica para el cuarto trimestre.	0% (0/1)
E4O1RT2	18) El Servicio difunde el informe de evaluación de la calidad de servicio y experiencia usuaria entre su personal y representantes de la sociedad civil a través del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) establecidos por la Ley N°20.500 o su homólogo en la medida que cumpla la exigencia planteada en la etapa 1.	Se planifica para el cuarto trimestre.	0% (0/1)

Plan de Mejoramiento de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria (0/6 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) Implementar en la página web del Gobierno de Santiago estándares internacionales de accesibilidad web (W3C) con enfoque de derechos humanos.	Segundo trimestre	Se reporta avances de un 44%, respecto a la implementación de estándares internacionales de accesibilidad web definidos por el W3C, según las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG) 2.1 Nivel AA.	En proceso
	2) Realizar capacitaciones anuales en materia	Tercer trimestre	La capacitación en atención ciudadana y lenguaje claro, dirigida a las personas	En proceso

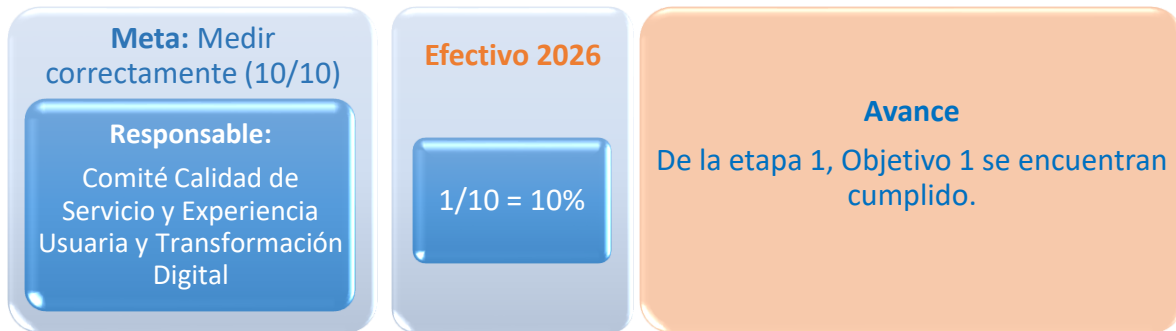
Trámite/servicio cumplimiento de función o mandato	Tarea	Fecha inicio/fecha término	Análisis período	Estado
	de atención ciudadana y lenguaje claro a las personas funcionarias que participan en la postulación de los trámites del Fondo Comunidad Activa 8% y S.N.I./Circular N°33/8% Asignación Directa.		funcionarias que participan en la postulación de los trámites del Fondo Comunidad Activa 8% y del S.N.I./Circular N°33/8% Asignación Directa, se llevará a cabo durante el tercer trimestre del presente año.	
Respuestas a reclamos y SAIP	3) Porcentaje de reclamos respondidos en más de 20 días hábiles.	01-01-2026/31-12-2026	El número de reclamos respondidos y calificados como "Respuesta" en más de 20 días hábiles al mes de mayo se mantiene en 0 de un total de 35, lo que equivale a un 0%.	En Proceso
	4) Porcentaje de SAIP respondidas en más de 15 días hábiles.	01-01-2026/31-12-2026	Durante mayo se registraron 14 solicitudes respondidas en más de 15 días hábiles, sobre un total de 52 respuestas del mes. Con ello, el acumulado enero-mayo alcanza 65 solicitudes respondidas fuera del estándar definido, de un total de 192 solicitudes respondidas, equivalente a un 33,85%.	En proceso
Satisfacción usuaria Postulación 8% y S.N.I./Circular 33 8% asignación Directa	5) Porcentaje de satisfacción usuaria en el proceso de postulación al Fondo Comunidad Activa 8% en el año t.	01-01-2026/31-12-2026	Se remite informe de resultados final de la Encuesta de Satisfacción de Capacitaciones del Fondo Comunidad Activa 2026, con un total de 430 respuestas válidas. Aplicando la fórmula del indicador (N° de personas usuarias que califican su experiencia con puntaje 4 o superior / N° total de personas usuarias que califican * 100): $374 / 430 * 100 = 87\%$. Este resultado supera la meta anual establecida de 60% en 27 puntos porcentuales. Además, registra un 87% de respuestas en niveles altos de satisfacción (puntaje 4 y 5). Del mismo modo, la satisfacción con la	En proceso

Trámite/servicio cumplimiento de función o mandato	Tarea	Fecha inicio/fecha término	Análisis período	Estado
			<p>capacitación en la que participó: alcanza un promedio de 4.53 puntos en la escala de 1 a 5 y registra un 90.9% de respuestas en niveles altos de satisfacción (puntaje 4 y 5).</p> <p>En cuanto a las dimensiones de evaluación de la capacitación (escala 1 a 5):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Información clara, útil y pertinente: promedio 4.67 (94.7% con puntaje 4 o 5). - Mayor claridad para postular: promedio 4.55 (91.6% con puntaje 4 o 5). - Equipo relator resolvió dudas: promedio 4.56 (90.7% con puntaje 4 o 5). - Tiempo suficiente: promedio 4.45 (86.7% con puntaje 4 o 5). <p>El nivel de recomendación de la instancia (escala 1 a 10) alcanza un promedio de 9.03 puntos, con un 75.8% de promotores (puntaje 9 o 10) y un Net Promoter Score (NPS) de 66.3, rango considerado excelente en servicios públicos.</p> <p>Los resultados reflejan una evaluación consistentemente favorable del proceso, destacando la claridad de la información entregada, la utilidad de las capacitaciones para orientar la postulación y la valoración positiva del equipo relator.</p>	
	<p>6) Porcentaje de satisfacción usuaria en el proceso de postulación al S.N.I./Circular N°33/8% Asignación Directa en el año t.</p>	<p>01-01-2026/31-12-2026</p>	<p>Se desarrolló el proceso de aplicación de los instrumentos, se consideró la programación de la versión definitiva de los cuestionarios en plataforma Google Forms; junto con el envío y difusión de las encuestas, se indica vía mail los objetivos, plazos y formas de participación.</p>	<p>En proceso</p>

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) Poner en funcionamiento una estructura de gobernanza para la implementación del Sistema de Transformación Digital.	Mediante Resolución Exenta N°493 de fecha 02-04-2026 se actualiza Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría 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	El diagnóstico de brechas en dimensiones estratégicas se podrá realizar a partir del mes de julio 2026, una vez aplicada la pauta de evaluación de sitios web y servicios digitales.	0% (0/1)
E1O2RT2	3) Aplicación CPAT para identificar procedimientos administrativos y otras tramitaciones para caracterizar a los usuarios	Se publica la data del CPAT que contiene 40 procedimiento administrativos, los cuales contienen 3.403 transacciones realizadas durante el período enero- abril 2026.	0% (0/1)
E1O2RT3	4) Aplicación de Pauta de evaluación de sitios web y servicios digitales	Se validó y aprobó la información enviada por la institución mediante OTF. Durante el mes de junio, se aplicará el instrumento de evaluación.	0% (0/1)
E1O2RT4	5) Aplicación Instrumento marco de referencia de gestión de datos del Estado	La aplicación del instrumento marco de referencia de gestión de datos del Estado se realizará durante el mes junio 2026.	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	En sesión de Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital, se revisará si se mantiene o se actualiza el Plan de Transformación Digital.	0% (0/1)

E2O1RT2	7) Contenidos mínimos Plan de transformación digital	En sesión de Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital, se revisará si se mantiene o se actualiza el Plan de Transformación Digital.	0% (0/1)
E2O1RT3	8) Difusión de Plan de transformación digital	En sesión de Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital, se revisará si se mantiene o se actualiza el Plan de Transformación Digital.	0% (0/1)
Etapa 3 Objetivo 1: Implementar el plan de transformación digital y difundir las iniciativas.			
N°	Indicador	Análisis del Período	% Cumplido
E3O1RT1	9) La institución implementa el plan de transformación digital para el año t y registra su avance	En el mes de mayo se definió el canal de integración, formulando los requerimientos técnicos y funcionales, además de inscribir el equipo clave para la capacitación de la plataforma DocDigital, se designaron los administradores principales y se realizaron la configuración para el ambiente demo de DocDigital.	0% (0/1)
E3O1RT2	10) La institución difunde las iniciativas del plan de transformación digital y las iniciativas en proceso de implementación entre su personal	Se están realizando capacitaciones con la Red de Expertos, para poder gestionar las herramientas y así poder difundir el Plan de Transformación Digital entre el personal.	0% (0/1)

Plan de Transformación Digital (22/93 tareas):

Trámite/servicio cumplimiento de función o mandato	Tarea	Fecha inicio/fecha término	Análisis período	Estado
Soporte Electrónico/ Autenticación digital	1) Formular los requerimientos técnicos y funcionales para la integración de clave Única en las plataformas o sistemas de la institución.	01-01-2026 al 31-03-2026	Se realizan los análisis correspondientes de tecnologías para formular requerimientos técnicos y funcionales que permitan la integración de ClaveÚnica en las plataformas y sistemas de Gobierno de Santiago. El relato consta en el documento "01- Formulación de requerimientos técnicas para la integración de ClaveÚnica."	Cumplido
	2) Formalizar la asignación del equipo interno	01-01-2026 al 31-03-2026	Se formaliza la asignación de equipo interno mediante Memos N°14 y 15 ambos del 24/03/2026 a Ingrid Álvarez Fredes y Héctor Salinas Murua.	Cumplido
	3 Hito: Adjudicar el servicio de desarrollo para la integración o formalizar la asignación del equipo	31-03-2026	Mediante Resolución Exenta N°3567/2025 se aprueba contrato para adquisición de los servicios de soporte y evolución de sistemas de TI necesarios para este	Cumplido

Trámite/servicio cumplimiento de función o mandato	Tarea	Fecha inicio/fecha término	Análisis período	Estado
	interno y los recursos necesarios.		objetivo. Dicho documento detalla los profesionales, empresa prestadora de servicios y condiciones.	
	4) Completar y enviar la "solicitud de credenciales de integración a clave Única" a través de la plataforma cerofilas, designando los contactos correspondientes.	01-01-2026 al 31-03-2026	Se envía "solicitud de credenciales de integración a ClaveÚnica" a través de la plataforma cerofilas, designando los contactos correspondientes.	Cumplido
	5) Hito: Obtener y resguardar las credenciales de integración para el ambiente de pruebas de clave Única. y S.N.I./Circular N°33/8% Asignación Directa.	31-03-2026	Se adjunta copia de correo de aceptación de solicitud de credenciales requeridas.	Cumplido
	6) Supervisar o ejecutar el desarrollo técnico de la integración en el ambiente de pruebas, conforme a la documentación oficial de gobierno digital.	01-04-2026 al 31-07-2026	Por el nivel de dificultad de la actividad se planifica su inicio para el mes de junio 2026.	Pendiente
	7) Hito: Lograr la certificación de la integración y recibir las credenciales habilitadas para el ambiente de producción.	31-07-2026	No aplica, se realizará la tarea según el periodo indicado.	Pendiente
	8) Planificar y ejecutar el despliegue de la integración en el ambiente productivo del procedimiento administrativo.	03-08-2026 al 30-10-2026	No aplica, se realizará la tarea según el periodo indicado.	Pendiente
	9) Hito: Procedimiento administrativo operando en producción con clave Única y comunicado	30-10-2026	No aplica, se realizará la tarea según el periodo indicado.	Pendiente

Trámite/servicio cumplimiento de función o mandato	Tarea	Fecha inicio/fecha término	Análisis período	Estado
	oficialmente a las personas usuarias.			
Soporte Electrónico/ Notificaciones electrónicas	10) Definir el canal de integración (vía web o api) y formular los requerimientos técnicos y funcionales para la adopción de la plataforma de notificaciones.	01-04-2026 al 29-05-2026	Se definió el canal de integración. Se formulan los requerimientos técnicos y funcionales.	Cumplido
	11) Formalizar la asignación del equipo interno	25-05-2026 al 03-07-2026	Tarea programada para la segunda semana de junio. Se realizará la formalización mediante memorando.	Pendiente
	12) Hito: Adjudicar el servicio de desarrollo para la integración vía api o formalizar la asignación del equipo interno y los recursos necesarios.	03-07-2026	No aplica, se realizará la tarea según el periodo indicado.	Pendiente
	13) Inscribir al equipo en la capacitación obligatoria y enviar el ticket a la mesa de servicios para manifestar formalmente la intención de incorporarse a la plataforma.	13-07-2026 al 31-08-2026	No aplica, se realizará la tarea según el periodo indicado.	Pendiente
	14) Solicitar la habilitación en cerofilas o equivalente para acceder al ambiente de demostración de la plataforma.	07-09-2026 al 30-10-2026	No aplica, se realizará la tarea según el periodo indicado.	Pendiente
	15) Hito: Equipo institucional designado y habilitado en el ambiente de demostración de la plataforma de notificaciones.	30-10-2026	No aplica, se realizará la tarea según el periodo indicado.	Pendiente
	16) Realizar las configuraciones o el desarrollo de la integración en el ambiente de demostración, según el canal elegido, y subsanar las	02-11-2026 al 18-12-2026	No aplica, se realizará la tarea según el periodo indicado.	Pendiente

Trámite/servicio cumplimiento de función o mandato	Tarea	Fecha inicio/fecha término	Análisis período	Estado
	observaciones de la sgd hasta obtener la validación.			
Soporte Electrónico/ Ingreso de solicitudes electrónicas	17) Formular los requerimientos funcionales y técnicos para la digitalización del ingreso de solicitudes, especificando campos, validaciones y flujos de trabajo.	10-08-2026 al 02-10-2026	No aplica, se realizará la tarea según el periodo indicado.	Pendiente
	18) Hito: Adjudicar el servicio de desarrollo para la implementación del ingreso electrónico o formalizar la asignación del equipo interno y los recursos necesarios.	02-10-2026	No aplica, se realizará la tarea según el periodo indicado.	Pendiente
	19) Rediseñar los formularios y el flujo de ingreso de solicitudes aplicando principios de usabilidad, lenguaje claro y simplificación, en colaboración con equipos de negocio.	05-10-2026 al 27-11-2026	No aplica, se realizará la tarea según el periodo indicado.	Pendiente
	20) Realizar pruebas funcionales internas y de experiencia de usuario (ux) para validar la correcta operación y facilidad de uso de la solución desarrollada.	07-12-2026 al 29-01-2027	No aplica, se realizará la tarea según el periodo indicado.	Pendiente
Soporte Electrónico/ Comunicaciones Oficiales electrónicas	21) Inscribir al equipo clave en la capacitación obligatoria sobre la plataforma docdigital y revisar el material de apoyo disponible en wiki guías.	01-01-2026 al 31-03-2026	El 31/03/2023 se inscribió al equipo clave y se certificaron en la DocDigital). Adjuntando los certificados folio 20189089 (Héctor Salinas) y folio 20189124 (Ingrid Álvarez)	Cumplido
	22) Designar formalmente al/los "administrador/a(s) principal(es)" de docdigital a través de la plataforma cerofilas para	01-01-2026 al 31-03-2026	formalmente a través de Cerofilas, acceso administrativo activo en DocDigital . se designaron a los administradores principales a José Ignacio Gutiérrez e Ingrid Álvarez.	Cumplido

Trámite/servicio cumplimiento de función o mandato	Tarea	Fecha inicio/fecha término	Análisis período	Estado
	obtener acceso a la plataforma.			
	23) Realizar la configuración inicial de dependencias y usuarios de prueba en el ambiente demo de docdigital para familiarizarse con la herramienta.	01-01-2026 al 31-03-2026	La institución utiliza la plataforma DocDigital en ambiente productivo desde el año 2023 para la gestión de comunicaciones oficiales electrónicas.	Cumplido
	24) Hito: Administrador/a principal designado y ambiente demo de docdigital habilitado y configurado para pruebas.	31-03-2026	Hito se encuentra cumplido según el cumplimiento de actividades.	Cumplido
	25) Elaborar y oficializar una normativa o política interna que establezca el uso obligatorio de docdigital para todas las comunicaciones oficiales con otros órganos del estado.	01-05-2026 al 30-06-2026	Normativa elaborada, se encuentra en fase de revisión para entrega.	En proceso
	26) Solicitud de conexión sistema de Gestión Documental Interno a DocDigital	04-05-2026 al 31-07-2026	Por el nivel de dificultad de la actividad se planifica su inicio para el mes de julio 2026.	Pendiente
	27) Pruebas de conexión y período de marcha blanca	03-08-2026 al 31-10-2026	No aplica, se realizará la tarea según el periodo indicado.	Pendiente
	28) Hito: Normativa interna de uso obligatorio de docdigital aprobada y plan de despliegue y capacitación finalizado.	31-10-2026	No aplica, se realizará la tarea según el periodo indicado.	Pendiente
	29) Enviar la primera comunicación oficial a otro órgano del estado utilizando la plataforma docdigital en su ambiente de producción.	02-11-2026 al 27-11-2026	No aplica, se realizará la tarea según el periodo indicado.	Pendiente
	30) Hito: Plataforma docdigital operando como el canal oficial de la institución, con los usuarios capacitados y la	27-11-2026	No aplica, se realizará la tarea según el periodo indicado.	Pendiente

Trámite/servicio cumplimiento de función o mandato	Tarea	Fecha inicio/fecha término	Análisis período	Estado
	primera comunicación enviada.			
Calidad web/ Accesibilidad web	31) Corregir e incorporar textos alternativos en todos los elementos visuales del sitio, asegurando que describan con claridad y suficiente detalle su función o contenido.	02-03-2026 al 31-07-2026	Se individualizan los 84 textos alternativos pendientes. Además, se agregan y gestionan modificaciones en la web por parte del proveedor.	En proceso
	32) Implementar en el cms que el campo de texto alternativo sea obligatorio en nuevas cargas de contenidos visuales.	02-03-2026 al 31-07-2026	Por el nivel de dificultad de la actividad se planifica su inicio para el mes de junio 2026.	Pendiente
	33) Incorporar subtítulos en todos los videos publicados en el sitio, asegurando tipografía legible, contraste adecuado y correcta sincronización.	02-03-2026 al 31-07-2026	Todos los videos publicados en webs (principalmente en www.gobiernosantiago.cl) poseen subtítulos.	Cumplido
	34) Incorporar texto alternativo y audiodescripciones en todos los videos y audios publicados en el sitio, asegurando tipografía legible, contraste adecuado y correcta sincronización.	02-03-2026 al 31-07-2026	Todos los videos cuentan con los requerimientos solicitados respecto de los textos.	Cumplido
	35) Hito: Todo el contenido visual y audiovisual del sitio dispone de alternativas textuales o auditivas correctas, verificables y accesibles.	31-07-2026	No aplica, se realizará la tarea según el periodo indicado.	Pendiente
	36) Corregir la navegación con teclado en todo el sitio para que siga un orden lógico, mantenga el contexto al recibir el foco, se recorra de forma fluida sin omitir	02-03-2026 al 31-07-2026	Se corrige la navegación con teclado en todo el sitio cumpliendo con los requerimientos.	Cumplido

Trámite/servicio cumplimiento de función o mandato	Tarea	Fecha inicio/fecha término	Análisis período	Estado
	información y permita retomar la navegación en el mismo punto tras una pausa.			
	37) Incorporar mecanismos que permitan saltar directamente al contenido principal al navegar con teclado.	02-03-2026 al 31-07-2026	Por el nivel de dificultad de la actividad se planifica su inicio para el mes de junio 2026.	Pendiente
	38) Hito: El sitio se puede recorrer completamente con teclado en un orden lógico y fluido, manteniendo el contexto y permitiendo retomar la navegación en el mismo punto tras una pausa.	31-07-2026	No aplica, se realizará la tarea según el periodo indicado.	Pendiente
	39) Corregir la estructura del código html usando etiquetas semánticas y roles accesibles que faciliten la interpretación por tecnologías de asistencia.	03-08-2026 al 30-11-2026	No aplica, se realizará la tarea según el periodo indicado.	Pendiente
	40) Revisar que los cambios y acciones del sitio sean predecibles, informando de manera clara cuando un enlace o acción modifique el contexto de navegación.	03-08-2026 al 30-11-2026	No aplica, se realizará la tarea según el periodo indicado.	Pendiente
	41) Hito: El sitio usa una estructura semántica correcta que puede ser interpretada por tecnologías de asistencia.	30-11-2026	No aplica, se realizará la tarea según el periodo indicado.	Pendiente
	42) Implementar botones para agrandar o reducir la fuente y asegurar que todo el texto pueda ampliarse hasta un	02-03-2026 al 31-07-2026	Se implementaron los botones para agrandar o reducir la fuente texto para que pueda ampliarse hasta un 200%.	Cumplido

Trámite/servicio cumplimiento de función o mandato	Tarea	Fecha inicio/fecha término	Análisis período	Estado
	200% manteniendo legibilidad, diseño y funcionalidad.			
	43) Corregir los colores de texto, íconos e imágenes de texto para cumplir con un contraste mínimo de 4.5:1 respecto del fondo, e incorporar validaciones de contraste en el flujo de diseño y publicación.	02-03-2026 al 31-07-2026	Se individualizan los puntos de conflicto de contraste de colores pendientes. Se gestiona modificaciones en la web por parte del proveedor, presenta un avance del 90%	En proceso
	44) Hito: Todos los textos e íconos del sitio son legibles al ampliarse hasta un 200% y cumplen con un contraste mínimo de 4.5:1 respecto del fondo.	31-07-2026	No aplica, se realizará la tarea según el periodo indicado.	Pendiente
	45) Ajustar los botones y enlaces para que utilicen llamados a la acción claros y descriptivos sobre la función que realizan.	02-03-2026 al 31-07-2026	Se han ajustado los botones y enlaces, pero aún están en proceso de mejoras.	En proceso
	46) Hito: Todos los botones y enlaces del sitio tienen llamados claros y descriptivos.	31-07-2026	No aplica, se realizará la tarea según el periodo indicado.	Pendiente
	47) Configurar el sitio para que al navegar con teclado el foco se muestre de manera visible y con contraste suficiente respecto al diseño.	03-08-2026 al 30-11-2026	No aplica, se realizará la tarea según el periodo indicado.	Pendiente
	48) Hito: El foco de navegación con teclado es siempre visible y con contraste suficiente.	30-11-2026	No aplica, se realizará la tarea según el periodo indicado.	Pendiente
	49) Configurar el sitio para que los audios y videos no se reproduzcan automáticamente y, en caso de hacerlo, habilitar un control visible que permita	02-03-2026 al 31-07-2026	Se configura el sitio para que los audios y videos no se reproduzcan automáticamente y, en caso de hacerlo, se habilitó un control visible que permite detener su reproducción.	Cumplido

Trámite/servicio cumplimiento de función o mandato	Tarea	Fecha inicio/fecha término	Análisis período	Estado
	pausar o detener su reproducción.			
	50) Corregir los videos, animaciones y efectos visuales que incluyan destellos superiores a tres por segundo, e incorporar controles preventivos en el proceso de diseño y publicación para evitar que se generen nuevamente.	03-08-2026 al 30-11-2026	No aplica, se realizará la tarea según el periodo indicado.	Pendiente
	51) Incorporar mecanismos que permitan pausar, detener u ocultar los contenidos en movimiento o de actualización automática, como carruseles o banners.	03-08-2026 al 30-11-2026	No aplica, se realizará la tarea según el periodo indicado.	Pendiente
	52) Hito: El sitio asegura que todos los elementos multimedia y dinámicos son controlables por la persona usuaria y no presentan destellos superiores a tres por segundo.	30-11-2026	No aplica, se realizará la tarea según el periodo indicado.	Pendiente
	53) Corregir todos los documentos descargables del sitio para que cumplan criterios de accesibilidad y puedan ser utilizados con tecnologías de asistencia, e implementar un procedimiento que asegure que los nuevos documentos se publiquen en formato accesible.	03-08-2026 al 30-11-2026	No aplica, se realizará la tarea según el periodo indicado.	Pendiente
	54) Hito: Todos los documentos descargables publicados en el sitio cumplen criterios de accesibilidad y	30-11-2026	No aplica, se realizará la tarea según el periodo indicado.	Pendiente

Trámite/servicio cumplimiento de función o mandato	Tarea	Fecha inicio/fecha término	Análisis período	Estado
	pueden ser utilizados con tecnologías de asistencia.			
	55) Publicar en el sitio una página de accesibilidad que informe el nivel de conformidad alcanzado según las pautas wcag e indique las medidas implementadas para mejorar la accesibilidad, y actualizarla periódicamente para reflejar cambios o avances.	03-08-2026 al 30-11-2026	No aplica, se realizará la tarea según el periodo indicado.	Pendiente
	56) Hito: El sitio cuenta con una página de accesibilidad publicada que declara el nivel de conformidad alcanzado según wcag y describe las medidas aplicadas para mejorar la accesibilidad.	30-11-2026	No aplica, se realizará la tarea según el periodo indicado.	Pendiente
Calidad web/ Tecnología	57) Implementar un monitoreo de disponibilidad del sitio y establecer acciones de contingencia que aseguren su funcionamiento continuo.	03-08-2026 al 30-11-2026	No aplica, se realizará la tarea según el periodo indicado.	Pendiente
	58) Garantizar la disponibilidad y correcto funcionamiento de los multicanales digitales existentes, como asistentes virtuales o chats, mediante controles y mantenimientos regulares.	03-08-2026 al 30-11-2026	No aplica, se realizará la tarea según el periodo indicado.	Pendiente
	59) Configurar y mantener las funcionalidades del sitio (formularios y	03-08-2026 al 30-11-2026	No aplica, se realizará la tarea según el periodo indicado.	Pendiente

Trámite/servicio cumplimiento de función o mandato	Tarea	Fecha inicio/fecha término	Análisis período	Estado
	otros servicios en línea) para que operen de forma continua 24/7, aplicando medidas de respaldo y recuperación que aseguren su disponibilidad ante fallas técnicas.			
	60) Hito: El sitio web, sus servicios en línea y sus multicanales digitales, en caso de poseer, se mantienen disponibles y operativos de forma continua.	30-11-2026	No aplica, se realizará la tarea según el periodo indicado.	Pendiente
	61) Configurar el sitio web para declarar explícitamente el juego de caracteres en formato utf-8 dentro del código fuente.	02-03-2026 al 31-07-2026	Se configura el sitio web para declarar explícitamente el juego de caracteres en formato utf-8 en el código fuente.	Cumplido
	62) Incorporar el atributo lang en la etiqueta HTML para especificar el idioma principal del sitio web.	02-03-2026 al 31-07-2026	Se incorporó el atributo lang en la etiqueta HTML para especificar el idioma principal del sitio web.	Cumplido
	63) Revisar y ajustar el código fuente del sitio para asegurar que cuente con la identificación html5 en la primera línea.	02-03-2026 al 31-07-2026	Se revisó y ajustó el código fuente del sitio para asegurar que cuente con la identificación html5 en la primera línea.	Cumplido
	64) Hito: El código fuente del sitio web declara el juego de caracteres en utf-8, especifica el idioma principal mediante el atributo lang y utiliza html5 como lenguaje de marcado en toda su estructura.	31-07-2026	No aplica, se realizará la tarea según el periodo indicado.	Pendiente
	65) Configurar el sitio web con hojas de estilo en cascada (css) que separen contenido, estructura y diseño, asegurando que al deshabilitar los	03-08-2026 al 30-11-2026	No aplica, se realizará la tarea según el periodo indicado.	Pendiente

Trámite/servicio cumplimiento de función o mandato	Tarea	Fecha inicio/fecha término	Análisis período	Estado
	estilos el sitio se mantenga comprensible y navegable.			
	66) Hito: El sitio web se presenta de manera comprensible y estructurada al deshabilitar las hojas de estilo.	30-11-2026	No aplica, se realizará la tarea según el periodo indicado.	Pendiente
	67) Validar y corregir el código html en el validador de la w3c hasta que no presente errores.	02-03-2026 al 31-07-2026	Se aplica y confirma la existencia de tan solo 5 errores. Se gestionan modificaciones en la web por parte del proveedor, presenta un avance del 60%.	En proceso
	68) Validar y corregir el código css en el validador de la w3c hasta que no presente errores.	02-03-2026 al 31-07-2026	Se aplica y confirma la existencia de errores. Se gestionan modificaciones en la web por parte del proveedor, presenta un avance del 60%.	En proceso
	69) Hito: El código html y css del sitio web se encuentra validado sin errores mediante el validador de la w3c	31-07-2025	No aplica, se realizará la tarea según el periodo indicado.	Pendiente
	70) Corregir los enlaces del sitio web para asegurar que ninguno presente errores, redirecciones indebidas o esté roto, e incorporar un control periódico de validación de enlaces en la gestión del sitio.	02-03-2026 al 31-07-2026	Se aplican herramientas para la verificación de enlaces rotos nuevos y se gestionan modificaciones en la web por parte del proveedor.	En proceso
	71) Configurar el dominio del sitio para que funcione con y sin el prefijo 'www', asegurando que ambas direcciones conduzcan al mismo contenido.	02-03-2026 al 31-07-2026	Por el nivel de dificultad de la actividad se planifica su inicio para el mes de junio 2026.	Pendiente
	72) Hito: Todos los enlaces del sitio funcionan correctamente y la url es accesible con y sin el prefijo www, redirigiendo al mismo contenido oficial.	31-07-2026	No aplica, se realizará la tarea según el periodo indicado.	Pendiente

Trámite/servicio cumplimiento de función o mandato	Tarea	Fecha inicio/fecha término	Análisis período	Estado
	73) Optimizar la portada del sitio aplicando mejoras de rendimiento hasta alcanzar un resultado superior a 60 en la evaluación de google pagespeed insights para escritorio y móviles.	02-03-2026 al 31-07-2026	Se aplican mejoras de rendimiento, cumpliendo sobre el 60% en la evaluación de google pagespeed insights.	Cumplido
	74) Hito: La portada del sitio web obtiene un puntaje superior a 60 en el parámetro de rendimiento de pagespeed insights tanto en la versión de escritorio como en la versión móvil.	31-07-2026	No aplica, se realizará la tarea según el periodo indicado.	Pendiente
	75) Configurar el sitio web para que sus páginas cuenten con una versión de impresión optimizada, eliminando elementos que dificulten la lectura.	02-03-2026 al 31-07-2026	Se configura el sitio web para que sus páginas cuenten con una versión de impresión optimizada.	Cumplido
	76) Ajustar los certificados y documentos descargables para que puedan imprimirse sin alteraciones significativas en su apariencia, asegurando su legibilidad en formato físico.	02-03-2026 al 31-07-2026	Por el nivel de dificultad de la actividad se revisará en el mes de junio 2026.	Pendiente
	77) Hito: Los contenidos y documentos del sitio web cuentan con versiones de impresión optimizadas, legibles y sin alteraciones significativas en su apariencia.	31-07-2026	No aplica, se realizará la tarea según el periodo indicado.	Pendiente
	78) Corregir el código javascript del sitio web para asegurar que esté libre de	02-03-2026 al 31-07-2026	Se corrige el código javascripts del sitio web y no presenta errores.	Cumplido

Trámite/servicio cumplimiento de función o mandato	Tarea	Fecha inicio/fecha término	Análisis período	Estado
	errores en la consola del navegador, e implementar controles de validación en el ciclo de desarrollo y mantenimiento para prevenir nuevas incidencias.			
	79) Hito: El código javascript del sitio web se ejecuta sin errores en la consola del navegador.	31-07-2026	No aplica, se realizará la tarea según el periodo indicado.	Pendiente
Calidad web/ Interacción y retroalimentación	80) Configurar la interfaz del sitio para que todas las interacciones de la persona usuaria tengan retroalimentación visible, incluyendo cambios perceptibles en elementos cliqueables, confirmación de acciones y mensajes claros al enviar formularios.	02-03-2026 al 31-07-2026	Por el nivel de dificultad de la actividad se planifica su inicio para el mes de julio 2026.	Pendiente
	81) Configurar el sitio web para que los enlaces visitados se diferencien visualmente de los no visitados mediante un cambio de estilo perceptible.	02-03-2026 al 31-07-2026	Por el nivel de dificultad de la actividad se planifica su inicio para el mes de julio 2026.	Pendiente
	82) Hito: El sitio entrega retroalimentación visible en las interacciones, incluyendo cambios perceptibles en elementos cliqueables, confirmación de acciones, mensajes en formularios y diferenciación de enlaces visitados.	31-07-2026	No aplica, se realizará la tarea según el periodo indicado.	Pendiente
	83) Incorporar indicadores de proceso que	02-03-2026 al 31-07-2026	Se incorporaron indicadores de proceso que muestran en	Cumplido

Trámite/servicio cumplimiento de función o mandato	Tarea	Fecha inicio/fecha término	Análisis período	Estado
	muestren en qué sección o página se encuentra la persona usuaria, como menús activos o rutas de navegación (breadcrumbs).		qué sección o página se encuentra la persona usuaria.	
	84) Hito: El sitio muestra indicadores de proceso que señalan la sección o página en que se encuentra la persona usuaria.	31-07-2026	No aplica, se realizará la tarea según el periodo indicado.	Pendiente
Calidad web/ Interoperabilidad	85) Configurar el servicio digital para que utilice clave Única como sistema de autenticación cuando se requiera el ingreso de personas usuarias.	03-08-2026 al 30-11-2026	No aplica, se realizará la tarea según el periodo indicado.	Pendiente
	86) Hito: El servicio digital utiliza clave Única como sistema de autenticación para el ingreso de personas usuarias.	30-11-2026	No aplica, se realizará la tarea según el periodo indicado.	Pendiente
	87) Configurar el servicio digital para que, al ingresar con clave Única, se precarguen en los formularios la mayor cantidad de datos disponibles en las bases del estado, permitiendo que la persona usuaria los modifique si es necesario.	03-08-2026 al 30-11-2026	No aplica, se realizará la tarea según el periodo indicado.	Pendiente
	88) Hito: El servicio digital precarga en los formularios la información disponible en las bases del estado al ingresar con clave Única y permite modificarla.	30-11-2026	No aplica, se realizará la tarea según el periodo indicado.	Pendiente
Gestión de datos/ Documentos y contenidos	89) Definir y oficializar una política de gestión	03-08-2026 al 29-10-2027	No aplica, se realizará la tarea según el periodo indicado.	Pendiente

Trámite/servicio cumplimiento de función o mandato	Tarea	Fecha inicio/fecha término	Análisis período	Estado
	documental para la institución.			
	90) Elaborar un plan para la implementación del expediente electrónico, conforme a la ley de transformación digital.	30-10-2026 al 31-03-2027	No aplica, se realizará la tarea según el periodo indicado.	Pendiente
	91) Revisar el estándar de "metadatos para la gestión documental" e identificar las brechas institucionales.	04-05-2026 al 31-07-2026	Por el nivel de dificultad de la actividad se planifica su inicio para el mes de julio 2026.	Pendiente
	92) Elaborar un plan de trabajo para el cumplimiento del estándar de metadatos.	01-08-2026 al 30-11-2026	No aplica, se realizará la tarea según el periodo indicado.	Pendiente
	93) Incorporar herramientas de repositorio documental para el uso de algunas áreas o equipos piloto.	02-11-2026 al 30-04-2027	No aplica, se realizará la tarea según el periodo indicado.	Pendiente

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.

