

INDICADOR / SISTEMAS

Programa de Mejoramiento de la Gestión PMG 2026

Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión

"La mejora continua no es un destino, es la forma en que decidimos trabajar cada día."



25 de Agosto 2026

Reporte mensual de
avance de compromisos al mes de
julio



Marco de los objetivos de gestión 2026

PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA 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.

Gestión eficaz · 35%

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.

- 1. Medidas de Equidad de Género (15%)
- 2. Riesgos Psicosociales Laborales y Ausentismo Laboral (20%)

Eficiencia institucional · 30%

Favorecer que las instituciones públicas realicen sus procesos de manera sustentable y mejoren su desempeño financiero.

- 3. Estado Verde (15%)
Indicador 1. Concentración del Gasto Subt. 22 y 29 (15%)

Calidad de los servicios a usuarios · 35%

Mejorar la calidad de servicio y experiencia usuaria mediante la instalación de capacidades de gestión implementando estándares de Gobierno Digital.

- 4. Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria (20%)
- 5. Transformación Digital (15%)

Resumen ejecutivo del avance a julio 2026

ESTADO DE CUMPLIMIENTO POR SISTEMA

Sistema / Indicador	Ponderación	Medición	Avance julio
Sistema 1 — Medidas de Equidad de Género	15%	5 medidas comprometidas	Avance parcial
Sistema 2 — Riesgos Psicosociales y Ausentismo	20%	5/21 requisitos	24%
Sistema 3 — Estado Verde	15%	5/18 requisitos	28%
Sistema 4 — Calidad de Servicio y Exp. Usuaría	20%	9/18 requisitos	50%
Sistema 5 — Transformación Digital	15%	4/10 requisitos	40%
Indicador — Concentración del Gasto Subt. 22 y 29	15%	Meta 91,07%	57%

Plan de Mejoramiento de los Entornos de Trabajo 100% 3 medidas comprometidas · 3 cumplidas	Plan de Gestión Ambiental 0% 4 acciones comprometidas · 0 cumplidas, se encuentra en proceso	Plan de Mejoramiento Calidad de Servicio 0% 6 tareas comprometidas · 0 cumplidas, se encuentra en proceso	Plan de Transformación Digital 57% 93 tareas comprometidas · 53 cumplidas
--	--	---	---

SISTEMA

1

Medidas de Equidad de Género

Ponderación 15%

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.

Resumen de avance de las medidas 1.1 a 1.5

SISTEMA 1 · MEDIDAS DE EQUIDAD DE GÉNERO

Medida	Meta 2026	Efectivo julio	Avance
1.1 — Salud mental y gestión de personas	11 acciones	6/11	54%
1.2 — Comunicación y difusión con enfoque de género	2 boletines	1/2	50%
1.3 — Capacitación a Direcciones de Seguridad Municipal	52 unidades	14/52	27%
1.4 — Mesa Regional de Cuidados	2 instancias	1/2	50%
1.5 — Datos desagregados por sexo (CONDOR)	3 informes	1/3	33%
Sistema 1 — total comprometido	15%	5 medidas	Parcial

Medida 1.1 · Salud mental 54% 6 de 11 acciones ejecutadas	Medida 1.2 · Boletín ERD 50% 1 de 2 boletines difundidos	Medida 1.3 · Capacitación municipal 27% 14 de 52 unidades formuladoras	Medidas 1.4 y 1.5 · Cuidados y datos 42% 1 de 2 instancias · 1 de 3 informes
--	---	---	---

SISTEMA

2

Riesgos Psicosociales Laborales y Ausentismo Laboral

Ponderación 20%

Meta: medir correctamente (21/21). Responsable: Jefe División de Administración y Finanzas. Efectivo julio 2026: $5/21 = 24\%$. De la Etapa 1, Objetivo 1 se encuentran cumplidos 3 requisitos técnicos y del Objetivo 2, 2 requisitos técnicos.

Etapa 1 · Objetivo 1 — Marco de gobernanza del Sistema

SISTEMA 2 · RIESGOS PSICOSOCIALES LABORALES · PONDERA 2,5%

La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para la implementación gradual del Sistema.

Requisito técnico	% Cumplido
1) Nombra a coordinador del Sistema de Riesgos Psicosociales Laborales	100% (1/1)
2) Definición e información de centros de trabajo y/o agrupaciones de centros de trabajo y/o centros de unidad	100% (1/1)
3) Definición de alcance de centros de trabajo	0% (0/1)
4) Funcionamiento Comité de Aplicación	100% (1/1)

Etapa 1 · Objetivo 2 — Diagnóstico institucional de riesgos psicosociales

SISTEMA 2 · RIESGOS PSICOSOCIALES LABORALES · PONDERA 2,5%

Requisito técnico	% Cumplido
1) Elaborar o actualizar el diagnóstico institucional	0% (0/1)
2) Actividades de sensibilización	100% (1/1)

Etapa 1 · Objetivo 2 — Diagnóstico institucional de riesgos psicosociales

SISTEMA 2 · RIESGOS PSICOSOCIALES LABORALES · PONDERA 2,5%

Requisito técnico	% Cumplido
3) Medición de riesgos psicosociales laborales según metodología CEAL-SM/SUSESO	0% (0/1)
4) Sistematización de resultados de la aplicación del cuestionario	0% (0/1)
5) Analiza los resultados de grupos de discusión por cada centro de trabajo	0% (0/1)
6) Identificar principales hallazgos en materia de riesgos psicosociales laborales	0% (0/1)
7) Envía información de ausentismo laboral del año t-1	100% (1/1)
8) Analiza el ausentismo laboral, mediante informe	0% (0/1)
9) Difunde diagnóstico institucional	0% (0/1)

Etapas 2, 3 y 4 — Política, plan plurianual y evaluación

SISTEMA 2 · RIESGOS PSICOSOCIALES LABORALES · PONDERAN 5% CADA UNA

Requisito técnico	% Cumplido
1) Define o actualiza política de gestión de riesgos psicosociales laborales	0% (0/1)

Etapas 2, 3 y 4 — Política, plan plurianual y evaluación

Requisito técnico	% Cumplido
2) Difusión de la política de riesgos psicosociales laborales	0% (0/1)
3) Diseño del plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo	0% (0/1)
4) Difusión del informe de implementación del plan plurianual	0% (0/1)

Etapa 3 · Objetivo 1: implementa y difunde el plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo y del ausentismo laboral.

Requisito técnico	% Cumplido
1) Implementación del plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo	0% (0/1)
2) Difusión del informe de implementación del plan plurianual	0% (0/1)

Etapa 4 · Objetivo: evalúa la gestión de riesgos psicosociales y ausentismo laboral

Requisito técnico	% Cumplido
1) evalúa riesgos psicosociales en cada centro de trabajo	0% (0/1)
2) difusión de resultados de la gestión de riesgos psicosociales y ausentismo laboral	0% (0/1)

Plan de Mejoramiento de los Entornos de Trabajo: 3 medidas comprometidas las 3 cumplidas (3/3)= 100%.

SISTEMA

3

Estado Verde

Ponderación 15%

Meta: medir correctamente (18/18). Responsable: Comité Estado Verde. Efectivo julio 2026: $5/18 = 28\%$. De la Etapa 1, Objetivo 1 se encuentran cumplidos 4 requisitos técnicos y de la Etapa 2, Objetivo 1, 1 requisito técnico.

Etapa 1 · Objetivo 1 — Marco de gobernanza Estado Verde

SISTEMA 3 · ESTADO VERDE · PONDERA 2,5%

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.

Requisito técnico	% Cumplido
1) Constitución Comité Estado Verde	100% (1/1)
2) Catastro de inmuebles (unidades)	100%
3) Alcance de compromisos por inmueble	100% (1/1)
4) Actividades de concientización	64%

Etapa 1 · Objetivo 2 — Diagnóstico de la gestión ambiental

SISTEMA 3 · ESTADO VERDE · PONDERA 2,5%

Análisis del período	% Cumplido
1) Diagnóstico ambiental	0%
2) Gestión energética (kWh)	67% (8/12)
3) Gestión de vehículos	75% (9/12)
4) Traslados de personas	50%
5) Gestión del papel	75% (9/12)
6) Gestión hídrica	67% (8/12)
7) Gestión de residuos	75% (9/12)
8) Gestión de compras sustentables	76%

Etapas 2 y 3 — Política y plan de gestión ambiental

SISTEMA 3 · ESTADO VERDE · PONDERAN 5% CADA UNA

Etapa 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.

Requisito técnico	% Cumplido
1) Elaboración de la política ambiental	100% (1/1)
2) Actualización del plan de gestión ambiental	0% (0/1)
3) Contenidos mínimos del plan de gestión ambiental	0% (0/1)

Etapa 3 · Objetivo 1: implementar el plan de gestión ambiental institucional.

Requisito técnico	% Cumplido
1) Ejecución del plan de gestión ambiental	0% (0/1)
2) Medición de indicadores y huella de carbono organizacional	0% (0/1)
3) Registro de costos de cada acción y vinculación a ítems presupuestarios	0% (0/1)

Plan de Gestión Ambiental: De 4 acciones comprometidas, 3 presentan un avance parcial (5 de 7 actividades cumplidas en total) y la última está programada para octubre. El avance global del periodo es del 0% porque ninguna acción ha concluido al 100%.

SISTEMA

4

Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría

Ponderación 20%

Meta: medir correctamente (18/18). Responsable: Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría y Transformación Digital. Efectivo julio 2026: 9/18 = 50%. Etapa 1 Objetivo 1: 1 requisito cumplido; Objetivo 2: 4 requisitos; Etapa 2 Objetivo 1: 4 requisitos.

Etapa 1 · Objetivo 1 — Gobernanza del Sistema

SISTEMA 4 · CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA · PONDERA 2,5%

Requisito técnico	% Cumplido
1) Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría y Transformación Digital	100% (1/1)
2) Coordinación de actividad(es) de concientización	0% (0/1)

Etapa 1 · Objetivo 2 — Diagnóstico de calidad de servicio y experiencia usuaria

SISTEMA 4 · CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA · PONDERA 2,5%

Requisito técnico	% Cumplido
1) Diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaria	0% (0/1)
2) Información de otros instrumentos de percepción usuaria aplicados durante el año t y en los últimos 3 años	0% (0/1)

Etapas 1 · Objetivo 2 — Diagnóstico de calidad de servicio y experiencia usuaria

Requisito técnico	% Cumplido
3) Catastro de la información disponible sobre experiencia usuaria, incluyendo caracterización de registros administrativos e identificación de trámites y/o servicios vigentes en el año t	100% (1/1)
4) Información de los trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía, vigentes en el año t y de los últimos 3 años, con estadísticas de tiempos de respuesta	100% (1/1)
5) Información de reclamos recibidos y respondidos del año t y de los últimos 3 años, con estadísticas de tiempos de respuesta	100% (1/1)
6) Información de las solicitudes de acceso a la información pública (SAIP) recibidas y respondidas del año t y de los últimos 3 años	100% (1/1)
7) Información de registros administrativos asociados a los trámites y/o servicios más relevantes, año t y últimos 3 años	0% (0/1)
8) Difusión del diagnóstico a personal de planta, contrata, honorarios, código del trabajo, directivos y COSOC	0% (0/1)

Etapas 2, 3 y 4 — Política, implementación y evaluación

SISTEMA 4 · CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA · PONDERAN 5% CADA UNA

Requisito técnico	% Cumplido
Etapas 2 · 1) Definición de la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	100% (1/1)

Etapas 2, 3 y 4 — Política, implementación y evaluación

SISTEMA 4 · CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA · PONDERAN 5% CADA UNA

Requisito técnico	% Cumplido
Etapa 2 · 2) Contenidos de la política: principios orientadores, objetivos, relación con las definiciones estratégicas institucionales, usuarios y su caracterización, actores y roles, y directrices	100% (1/1)
Etapa 2 · 3) Diseño del plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria con horizonte de 3 años, y su actualización si corresponde	100% (0/1)
Etapa 2 · 4) Contenidos mínimos del Plan de Mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria	100% (0/1)
Etapa 3 · 1) Implementa el Plan Anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria	0% (0/1)
Etapa 3 · 2) Difusión del informe de implementación del Plan al personal y al COSOC	0% (0/1)
Etapa 4 · 1) Evalúa la calidad de servicio y experiencia usuaria mediante los resultados de la implementación del plan ejecutado en la etapa 3	0% (0/1)
Etapa 4 · 2) Difunde el informe de evaluación entre su personal y la sociedad civil a través del COSOC (Ley N°20.500) u homólogo	0% (0/1)

Plan de Mejoramiento de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria: Se registran 6 tareas en curso; el cumplimiento total de las acciones se encuentra planificado y dentro de plazo para diciembre de 2026. El avance global del periodo es del 0% porque ninguna acción ha concluido al 100%.

SISTEMA

5

Transformación Digital

Ponderación 15%

Meta: medir correctamente (10/10). Responsable: Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria y Transformación Digital. Efectivo julio 2026: 4/10 = 40%. Etapa 1 Objetivo 1: 1 requisito cumplido; Etapa 1 Objetivo 2: 3 requisitos cumplidos.

Etapa 1 · Objetivos 1 y 2 — Gobernanza y diagnóstico digital

SISTEMA 5 · TRANSFORMACIÓN DIGITAL · PONDERAN 2,5% CADA UNO

Requisito técnico	% Cumplido
Etapa 1 · Obj. 1 · 1) Poner en funcionamiento una estructura de gobernanza para la implementación del Sistema de Transformación Digital	100% (1/1)
Etapa 1 · Obj. 2 · 1) Diagnóstico de brechas en dimensiones estratégicas de la transformación digital	100% (1/1)
Etapa 1 · Obj. 2 · 2) Aplicación CPAT para identificar procedimientos administrativos y otras tramitaciones, y caracterizar a los usuarios	0% (0/1)
Etapa 1 · Obj. 2 · 3) Aplicación de la Pauta de evaluación de sitios web y servicios digitales	100% (1/1)
Etapa 1 · Obj. 2 · 4) Aplicación del Instrumento marco de referencia de gestión de datos del Estado	100% (1/1)

Etapas 2 y 3 — Plan de transformación digital

SISTEMA 5 · TRANSFORMACIÓN DIGITAL · PONDERAN 5% CADA UNA

Etapa 2 · Objetivo 1: diseñar y formalizar el plan de transformación digital a partir de los resultados del diagnóstico.

Requisito técnico	% Cumplido
1) Elaboración del Plan de transformación digital	0% (0/1)
2) Contenidos mínimos del Plan de transformación digital	0% (0/1)
3) Difusión del Plan de transformación digital	0% (0/1)

Etapa 3 · Objetivo 1: implementar el plan de transformación digital institucional.

Requisito técnico	% Cumplido
1) La institución implementa el plan de transformación digital para el año t y registra su avance	0% (0/1)
2) La institución difunde entre su personal las iniciativas del plan y aquellas en proceso de implementación	0% (0/1)

Plan de Transformación Digital: 93 tareas comprometidas, 53 cumplidas, avance 57%.

Indicador 1 · Concentración del Gasto Subtítulos 22 y 29

EFICIENCIA INSTITUCIONAL · PONDERA 15%

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.

META 91,07%	RESPONSABLE Jefa Departamento de Finanzas	EFFECTIVO JULIO 2026 57%	
Presupuesto vigente	M\$ 4.048.766	Ejecutado a julio 2026	M\$ 2.306.552
% de gasto a julio	56,97%	Proyección a diciembre 2026	M\$ 3.687.039 (91,07%)

Avance: se informa un presupuesto vigente de M\$4.048.766 y una ejecución a julio de M\$2.306.552 en los subtítulos 22 y 29, Programa 01, equivalente a 56,97% del gasto. Se proyecta a diciembre 2026 una ejecución de M\$3.687.039, alcanzando la meta de 91,07%.

Formulación del Formulario A1 · Definiciones estratégicas

MARCO METODOLÓGICO

Como resultado del proceso de planificación estratégica se generan definiciones clave: Misión, Visión, Valores, Objetivos Estratégicos, Estrategias, Bienes y/o Servicios, Usuarios y Centros de Responsabilidad, entre otras. Para efectos de su presentación en el Formulario A1, como parte del proceso de formulación presupuestaria, deben incluirse los siguientes elementos:

- 1 Misión institucional
- 2 Objetivos Estratégicos Ministeriales aplicables al Servicio
- 3 Objetivos Estratégicos del Servicio
- 4 Bienes / Servicios provistos a los ciudadanos y/o usuarios

Ficha de identificación año 2024-2026 · Definiciones estratégicas (DIPRES)

 GOBIERNO DE CHILE Letra pequeña	FICHA DE IDENTIFICACIÓN AÑO 2024-2026 DEFINICIONES ESTRATÉGICAS		 DIPRES División de Presupuestos Gobierno de Chile
MINISTERIO	GOBIERNO REGIONALES	PARTIDA	31
SERVICIO	GOBIERNO REGIONAL METROPOLITANO DE SANTIAGO	CAPÍTULO	73

Ley orgánica o Decreto que la rige

Ley N°19.175, Orgánica Constitucional sobre Gobierno y Administración Regional y sus posteriores modificaciones, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública.

Misión Institucional

Liderar, planificar y gestionar los asuntos públicos de la Región Metropolitana de Santiago hacia el desarrollo sustentable, social, cultural y económico de sus habitantes, garantizando la equidad, la perspectiva de género, la transparencia y la responsabilidad en la asignación y utilización de los recursos, mediante una gobernanza participativa.

Objetivos Estratégicos Institucionales

Prioridad	Tipo de Objetivo	Descripción	Atributos Considerados		
			Enfoque de Género	Cambio Climático	Líneas Programáticas
1	Estratégico	Aumentar la participación de las personas que habitan en la Región en la elaboración de los instrumentos de planificación regional, con enfoque de género, que garanticen el desarrollo sustentable, armónico y equitativo de los territorios.	SI	SI	2
2	Estratégico	Verificar que nuestra inversión en la Región cumpla con altos estándares de transparencia en la rendición de cuentas.	No	No	2
3	Estratégico	Impulsar iniciativas de desarrollo humano que permitan mejorar las condiciones de vida de las personas que habitan el territorio, promoviendo acciones de equidad, seguridad, movilidad, sustentabilidad y justicia social basadas en el enfoque de género, en la cantidad de oportunidades y en los derechos humanos.	SI	SI	2

Bienes / Servicios Finales

Número	Bien / Servicio Final
1	Elaboración participativa de políticas, estrategias y/o planes
2	Ejecución transparente del presupuesto de inversión
3	Financiamiento iniciativas ciudadanas áreas educación, discapacidad, inclusión, salud y/o cultura

Formulario A1 · Cambios 2027 vs. 2024–2026

COMPARACIÓN DE DEFINICIONES ESTRATÉGICAS

Objetivos estratégicos institucionales

Año 2024–2026	Año 2027
1. Aumentar la participación de las personas que habitan en la Región en la elaboración de los instrumentos de planificación regional, con enfoque de género, que garanticen el desarrollo sustentable, armónico y equitativo de los territorios.	1. Aumentar la participación ciudadana en el diseño de instrumentos de planificación regional a través de la implementación de mecanismos de consulta inclusivos con enfoque de género.
2. Verificar que nuestra inversión en la Región cumpla con altos estándares de transparencia en la rendición de cuentas.	2. Reducir las brechas de vulnerabilidad social de los habitantes de la región mediante el financiamiento de obras de infraestructura pública, programas sociales y fomento productivo que impulsen el desarrollo territorial armónico y equitativo.
3. Impulsar iniciativas de desarrollo humano que permitan mejorar las condiciones de vida de las personas que habitan el territorio, promoviendo acciones de equidad, seguridad, movilidad, sustentabilidad y justicia social basadas en el enfoque de género, en la igualdad de oportunidades y en los derechos humanos.	3. Aumentar la entrega oportuna de obras de infraestructura regional para los habitantes de la región a través de una ejecución eficiente de los recursos del programa de inversión pública.

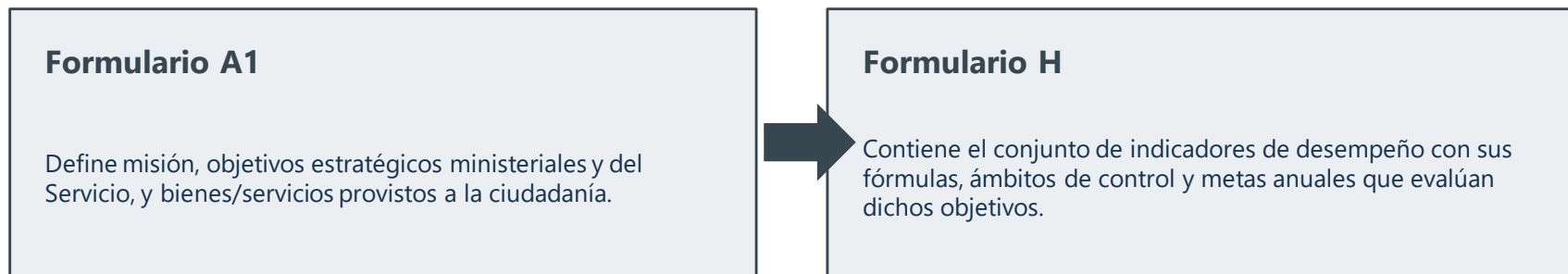
Bienes / servicios finales

Año 2024–2026	Año 2027
1. Elaboración participativa de políticas, estrategias y/o planes.	1. Elaboración participativa de instrumentos para la entrega eficiente de prestaciones sociales.
2. Ejecución transparente del presupuesto de inversión.	2. Financiamiento de obras de infraestructura, iniciativas de inversión y programas.
3. Financiamiento de iniciativas ciudadanas en educación, discapacidad, inclusión, salud y/o cultura.	3. Ejecución de iniciativas y proyectos de desarrollo regional.

Del Formulario A1 al Formulario H

VINCULACIÓN METODOLÓGICA

De las definiciones estratégicas del Formulario A1 de la DIPRES se vinculan y alimentan los indicadores del Formulario H (indicadores de desempeño). Cada objetivo y producto estratégico definido en el Formulario A1 debe tener asociado al menos un indicador en el Formulario H para medir su cumplimiento.



Los ámbitos de medición de los indicadores son únicamente los vinculados a objetivos estratégicos: no pueden existir indicadores en el ámbito de Proceso, ya que éstos sólo miden la gestión interna de la institución y no los resultados en los ciudadanos o usuarios.

Avance Formulario H · Indicadores de desempeño

2° TRIMESTRE 2026

Indicador N°1 · Meta: 80%

División de Planificación y Desarrollo Regional · Depto. de Planificación Regional

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

Fórmula: N° instancias participativas implementadas / N° total de instancias participativas de instrumentos de planificación

Avance: No se registran avances en la implementación de instancias participativas asociadas a los instrumentos informados: 1) Guía de Transversalización del Enfoque de Género; 2) Política Regional de Cuidados y Corresponsabilidad; 3) Política Regional de Movilidad con Enfoque de Cuidados; 4) Estrategia de Vinculación Internacional.

0%

Cumplimiento
2° trim. 2026

Indicador N°2 · Meta: 25%

División de Desarrollo Social y Humano

Porcentaje de iniciativas de desarrollo humano implementadas en el año t

Fórmula: $Total de personas beneficiarias con iniciativas de desarrollo humano / Total de personas objetivo a beneficiar (8.598 / 144.762)$

Avance: Se remite listado con 23 iniciativas de desarrollo humano en ejecución, que planifican beneficiar a 144.762 personas, de las cuales se han beneficiado 8.598.

6%

Cumplimiento
2° trim. 2026



***“Cada compromiso cumplido es una mejora real
en la vida de las personas de nuestra Región.
Sigamos avanzando juntos.”***



Administración Regional

Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión