INFORME MEDICIÓN TERCER TRIMESTRE 2026

INDICADOR/SISTEMAS

PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN PMG 2026

Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión

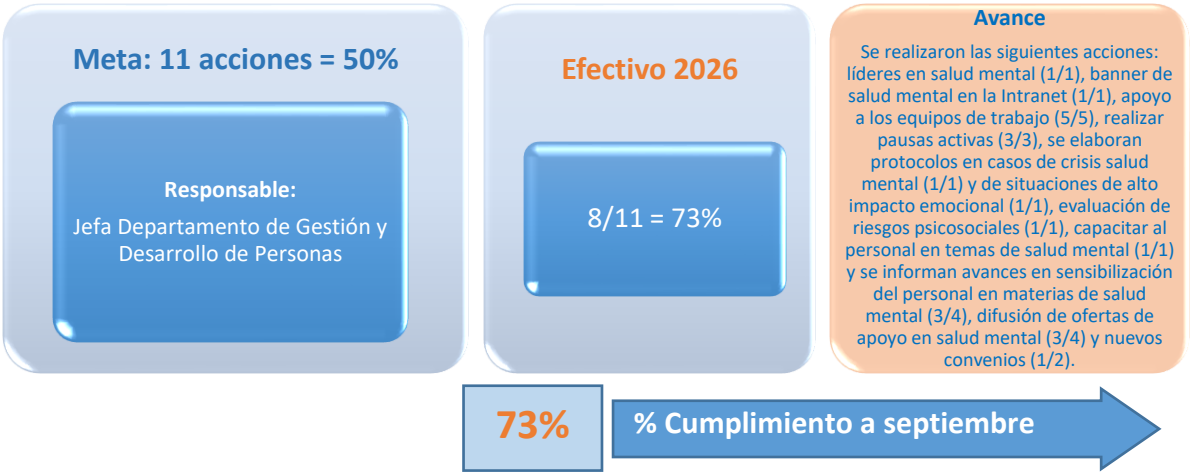
La formulación de indicadores de desempeño se basa en un marco conceptual que busca una mayor vinculación entre los procesos de planificación, presupuestario, evaluación y seguimiento, con la finalidad de contribuir a mejorar la calidad del gasto público.

<table>
<tr><th colspan="3">Objetivos de gestión 2026</th></tr>
<tr><td>Gestión eficaz</td><td>Eficiencia institucional</td><td>Calidad de los servicios proporcionados a los usuarios</td></tr>
<tr><th colspan="3">Ponderación</th></tr>
<tr><td>35%</td><td>30%</td><td>35%</td></tr>
<tr><td>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.</td><td>Favorecer que las instituciones públicas realicen sus procesos de manera sustentable y mejoren su desempeño financiero.</td><td>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.</td></tr>
<tr><th colspan="3">Sistema</th></tr>
<tr><td>1. Medidas de Equidad de Género
(15%)</td><td rowspan="2">3. Estado Verde
(15%)</td><td>4. Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria
(20%)</td></tr>
<tr><td>2. Riesgos Psicosociales Laborales y Ausentismo Laboral
(20%)</td><td>5. Transformación Digital
(15%)</td></tr>
<tr><th colspan="3">Indicador</th></tr>
<tr><td colspan="3">1. Concentración del Gasto Subtítulos 22 y 29
(15%)</td></tr>
</table>

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

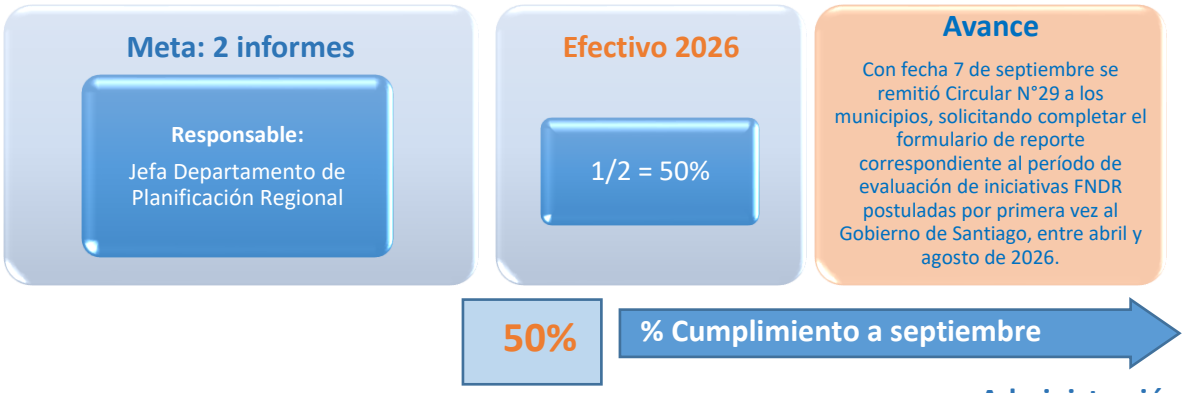
Medida 1.1: Política y/o procedimiento de gestión de personas con perspectiva de género

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



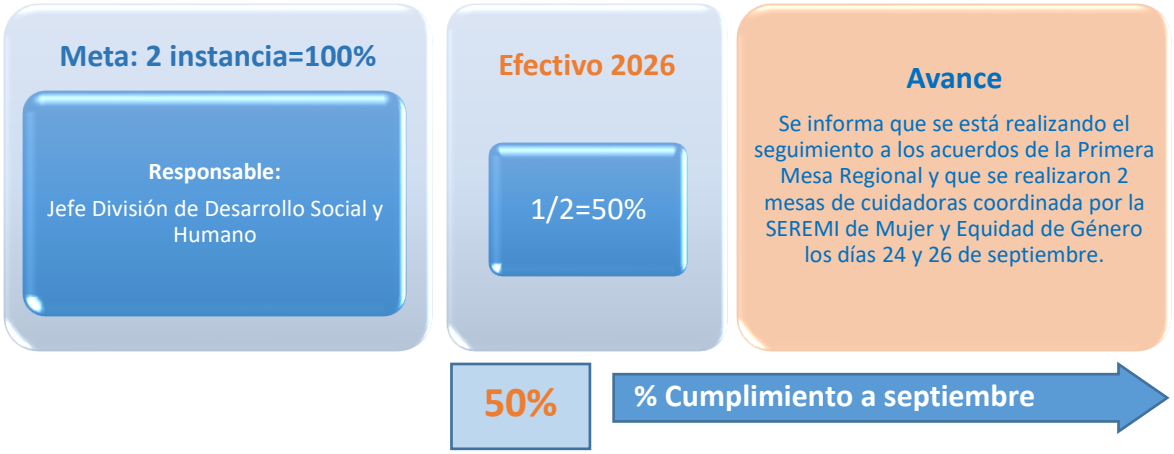
Medida 1.3: Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género

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 geoespaciales 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.

Meta: 3 informes =100%

Responsable:
Encargado Unidad de Gestión de Información Territorial

Efectivo 2026

2/3 =67%

Avance

Se remite el informe que da cuenta del avance en la actualización de la plataforma CONDOR, que se incorpora el indicador de vulnerabilidad socioeconómica incluyendo la variable de la jefa de hogar femenina proveniente del Censo 2024, permitiendo actualizar y complementar la caracterización de las condiciones de vulnerabilidad socioeconómica del territorio.

67%

% Cumplimiento a septiembre

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

9 /21 = 43%

Avance

De la Etapa 1, Objetivo 1 se encuentran cumplidos 4 requisitos técnicos y del Objetivo 2 se encuentran cumplidos 5 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	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	**100% (1/1)**

	y/o centros de unidad	trabajo, encontrándose la Información en la plataforma SUSESO.	
E1O1RT3	3) Definición de alcance de centros de trabajo	Con fecha 03 de agosto 2026, la Red de Expertos emite la opinión técnica favorable respecto a la gradualidad de la evaluación con el cuestionario CEAL-SM/SUSESO.	**100% (1/1)**
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/SUSESO, 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 de realizarse debido a que existen requisitos previos en curso.	**0% (0/1)**
E1O2RT2	6) Actividades Sensibilización	Se realiza sensibilización sobre la aplicación del CEAL-SM en los 3 centros de trabajo.	**100% (1/1)**
E1O2RT3	7) Medición riesgos psicosociales laborales según metodología definida en el CEAL-SM/SUSESO	Se realiza medición de los riesgos psicosociales a través de la aplicación del CEAL-SM en cada centro de trabajo.	**100% (1/1)**
E1O2RT4	8) Sistematización de resultados de la aplicación del cuestionario	Se realiza la sistematización de los resultados, la cual fue publicada en la plataforma de SUSESO.	**100% (1/1)**
E1O2RT5	9) Analiza los resultados de grupos de discusión por cada centro de trabajo.	Se analizaron los resultados CEAL-SM, formando cinco grupos de discusión constituidos por cada centro de trabajo y/o agrupación(es) y/o por unidad de análisis.	**100% (1/1)**
E1O2RT6	10) Identificar principales hallazgos en materia de riesgos psicosociales laboral	Pendiente de realizarse debido a que existen requisitos previos en curso.	**0% (0/1)**
E1O2RT7	11) Envía información de ausentismo laboral del año t-1	Se envió información de ausentismo laboral correspondiente al año t-1 a DIPRES.	**100% (1/1)**
E1O2RT8	12) Analiza el ausentismo laboral, mediante informe	Pendiente de realizarse debido a que existen requisitos previos en curso.	**0% (0/1)**
E1O2RT9	13) Difunde diagnóstico institucional	Pendiente de realizarse debido a que existen requisitos previos en curso.	**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	Pendiente de realizarse debido a que existen requisitos previos en curso.	**0% (0/1)**

	psicosociales laborales		
E2O1RT2	15) Difusión política de riesgos psicosociales laborales	Pendiente de realizarse debido a que existen requisitos previos en curso.	**0% (0/1)**
E2O1RT3	16) Diseño plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo.	Pendiente de realizarse debido a que existen requisitos previos en curso.	**0% (0/1)**
E2O1RT4	17) Difusión de informe de implementación del plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo.	Pendiente de realizarse debido a que existen requisitos previos en curso.	**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 de realizarse debido a que existen requisitos previos en curso.	**0% (0/1)**
E3O1RT2	19) Difusión de informe de implementación del plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo	Pendiente de realizarse debido a que existen requisitos previos en curso.	**0% (0/1)**
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 de realizarse debido a que existen requisitos previos en curso.	**0% (0/1)**
E4O1RT2	21) Difusión de resultados de la gestión de riesgos psicosociales y ausentismo laboral	Pendiente de realizarse debido a que existen requisitos previos en curso.	**0% (0/1)**

Plan de Mejoramiento de los Entornos de Trabajo (3/3 medidas): 100%

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

Dimensión	Medidas/acciones	Indicador comprometido	Análisis período	Estado
	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	Con fecha 10 de junio, se implementó la actividad de buzones de sugerencias en áreas estratégicas.	Cumplido

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.

Meta: Medir correctamente (18/18)

Responsable: Comité Estado Verde

Efectivo 2026

5/18 = 28%

Avance

De la Etapa 1, Objetivo 1 se encuentran cumplidos 4 requisitos técnicos y de la Etapa 2, Objetivo 1, se encuentra cumplido 1 requisito técnico.

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)**	**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 período t. Colaboradores y otros colaboradores = 237 colaboradores y 131 colaboradores externos	**100%**
		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	
		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	
		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	
E1O1RT3	**3) Alcance compromisos por inmueble**	Se aprueba el alcance de los compromisos por inmueble. Inmuebles a medir: Bandera 46, Bandera 84, Morandé 93 y Mailef 6091.	**100% (1/1)**
E1O1RT4	**4) Actividades concientización**	Se concientizó un total de 148 personas a través de la actividad "Misión Estado Verde", lo que arroja un valor final de 311 personas concientizadas en los años 1, 2 y 3 (ajustado).	**64%**
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**
E1O2RT1	**5) Diagnóstico ambiental**	Una vez completado el período 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%**
E1O2RT2	**6) Gestión energética (kWh)**	**Bandera 46: Noviembre=**48.089; diciembre=51.142; enero= 58.128; febrero=62.700; marzo=57.767; abril= 51.985; mayo=57.758; junio=67.128; julio=74.250; agosto=68.804	**83% (10/12)**
		Bandera 84: Noviembre=8.528; diciembre=9.123; enero=12.091; febrero=12.481; marzo=11.552; abril= 9.044; mayo= 9.068; junio=10.320; julio=10.266; agosto=9.301	
		Mailef 6091: Noviembre=186; diciembre=289; enero=648; febrero=725; marzo=673; abril=633; mayo=856; junio=1.054; julio=1.125; agosto=1.073	
		Morandé 93: Noviembre=8.265; diciembre=8.905; enero= 11.964; febrero=12.760; marzo=11.072; abril=8.656; mayo= 12.153; junio=12.787; julio=11.670; agosto=9.280	
E1O2RT3	**7) Gestión de vehículos**	**SJVY-44:** km inicial 01 de nov: 48.688; km recorrido a septiembre: 9.410. Combustible consumido al mes de septiembre = 1.406 lts de gasolina	**92% (11/12)**
		SWHK-12: km inicial 01 de nov: 62.560; km recorrido a septiembre: 20.779. Combustible consumido al mes de septiembre = 1.598 lts de gasolina	
		TDHL-98: km inicial 01 nov: 18.680; km recorrido a septiembre: 28.869. Combustible consumido al mes de septiembre = 3.312 lts de gasolina	
		TFXF-97: km inicial 01 nov: 23.543; km recorrido a septiembre: 15.658. Combustible consumido al mes de septiembre =1.304 lts de gasolina	
		TYDT-86: km inicial 01 nov: 11.668; km recorrido a septiembre: 12.542. Combustible consumido al mes de septiembre = 1.648 lts de gasolina	
E1O2RT4	**8) Traslados de personas**	**1) Encuesta Origen Destino:** Se planifica su lanzamiento para la semana del 21 de septiembre.	**50%**
		2) Contabilización de Viajes Institucionales en Avión: 16 vuelos nacionales ida y vuelta. 11 vuelos internacionales ida y vuelta.	**92% (11/12)**
E1O2RT5	**9) Gestión del papel**	700 resmas de papel compradas a la fecha.	**92% (11/12)**

E1O2RT6	**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; 28 abr – 25 jun=860; 25 jun – 26 ago=941	**83% (10/12)**
		Bandera 84: 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; 23 may- 22 jun 2026=424; 22 jun – 24 jul 2026=555; 24 jul – 24 ago 2026=577; 24 ago – 23 sept=501	
		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; 18 may- 17 jun 2026=1.653; 17 jun-16 jul= 3.729; 16 jun – 17 ago 2026=2.915; 17 ago – 16 sept 2026=791	
		Morandé 93: 27 oct-26 dic 2025=345; 26 dic 25-25 feb 26=345; 25 feb-28 abr 2026=345; 28 abr-25 jun=334; 25 jun – 26 ago=345	
E1O2RT7	**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): 98 kg. Cartón (MSUR): 292 kg. Vidrio (MSUR): 525 kg. Aluminio (MSUR): 101,2 kg. Papel (Fundación San José): 588,2 kg.	**92% (11/12)**
		Bandera 84: Caja de reciclaje papel 0,14 m3= 1 Contenedor amarillo plástico 0.05 m3= 1 Contenedor verde vidrio 0.05 m3= 1 Contenedor gris aluminio 0.05 m3= 1	
		Mailef 6091: Contenedor plásticos y latas 0.05 m3= 3 Contenedor productos orgánicos 0.05 m3= 3 Contenedor gris aluminio 0.05 m3= 3 Contenedor gris papel y cartón 0.05 m3= 3	
		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	
E1O2RT8	**12) Gestión compras sustentables**	De un total de 184 compras realizadas, se han aplicado criterios sustentables en 145, por tanto, un resultado de un 79%.	**79%**
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, 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. En la primera sesión de Comité se acuerda en mantener la Política Ambiente.	**100% (1/1)**

E2O1RT2	**14) Actualización plan de gestión ambiental**	Se entrega borrador de plan de gestión ambiental a Red de Expertos, para su opinión técnica favorable	**0% (0/1)**
E2O1RT3	**15) Contenidos mínimos plan de gestión ambiental**	Se entrega borrador de plan de gestión ambiental a Red de Expertos, para su opinión técnica favorable.	**0% (0/1)**
Etapa 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 ítems presupuestarios**	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)**

Plan de Gestión Ambiental (0/4 acciones): 0%

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	Durante el mes de septiembre, se implementa la encuesta Origen-Destino, el cual es un insumo clave para elaborar el informe de desempeño.	En proceso (6/7)
El Servicio no cuenta con procedimiento formal de registro de bitácoras de	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	Se elabora informe de la difusión de las actividades didácticas realizadas. Quedando pendiente el reporte y análisis del periodo t en la plataforma.	En proceso (6/7)

Brecha	Objetivo	Análisis período	Estado
vehículos institucionales	**Indicador ambiental** % de registro de bitácoras de vehículos institucionales con viajes por traslado durante el año 2026		
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 elabora informe de desempeño sobre las actividades de difusión realizadas y la transferencia de bienes muebles realizadas. Quedando pendiente el reporte y análisis del periodo t en la plataforma	En proceso (6/7)
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	Se citará a integrante del Departamento de Medio Ambiente y Acción Climática para su participación en el proceso de elaboración del Plan Anual de compras del año 2027.	En proceso (0/1)

Sistema 4

Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria

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

Meta: Medir correctamente (18/18)

Responsable:
Comité Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria y Transformación Digital

Efectivo 2026

13/18 = 72%

Avance

De la Etapa 1, Objetivo 1 se encuentra cumplido 1 requisito técnico, del Objetivo 2 se encuentran cumplidos 8 requisitos técnicos y de la Etapa 2, Objetivo 1 se encuentran cumplidos 4 requisitos técnicos.

Etapa 1 Objetivo 1: La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para el Sistema, mediante la creación del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital que será la instancia encargada entre otras materias de entregar lineamientos, opiniones, técnicas y asesoría, velando por la adecuada implementación del Sistema en cada una de sus etapas.			
E/O/RT	**Indicador**	**Análisis del Período**	**% Cumplido**
E1O1RT1	**1) Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria y Transformación Digital**	Mediante Resolución Exenta N°493 de fecha 02-04-2026 se actualiza el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital.	**100% (1/1)**
E1O1RT2	**2) Coordinación de actividad(es) de concientización**	En la sesión del Comité, realizada el día 29/09/2026, se aprobó por unanimidad realizar la Actividad de Concientización para el mes de octubre del 2026.	**0% (0/1)**
Etapa 1 Objetivo 2: El Servicio elabora un diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaria mediante el levantamiento de información de la medición de la satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevante sobre atención ciudadana que determina las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria y su difusión			
N°	**Indicador**	**Análisis del Período**	**% Cumplido**
E1O2RT1	**3) Diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaria**	En la sesión del Comité, realizada el día 29/09/2026, se aprobó por unanimidad la actualización del Diagnóstico del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.	**100% (1/1)**
E1O2RT2	**4) La información de otros instrumentos de percepción usuaria aplicados durante el año t y en los últimos 3 años**	Se sistematizó y analizó la información respecto al Estudio de percepción y opinión pública en la Región Metropolitana correspondiente al año 2024.	**100% (1/1)**
E1O2RT3	**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 (incluyendo trámites que autoricen proyectos de inversión, cuando corresponda) entregados a la ciudadanía y vigentes en el año t**	Registro #1: Solicitudes de Evaluación de Impacto Ambiental (SEIA) Corresponde a un componente del Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental regido por la Ley N°19.300, en que se evalúan proyectos que puedan causar efectos, características o circunstancias que impacten en el medio ambiente. Se revisan Evaluaciones de Impacto Ambiental (EIA) y Declaraciones de Impacto Ambiental (DIA). Las variables o campos que contienen las bases de datos sobre este trámite para la identificación de personas usuarias son: *Nombre *RUT *Género *Sexo *Fecha de Nacimiento *Pertenencia a alguna Etnia *Dirección *Email *Teléfono Registro #2: Postulación de iniciativas de inversión/S.N.I./Circular 33/Asignación directa 8% Corresponde a un componente de Preinversión, en que los servicios elaboran iniciativas de inversión para ser presentadas al GORE para su financiamiento, quien las analiza y evalúa. Existen distintos tipos de modalidades de preinversión,	**100% (1/1)**

		dependiendo de la naturaleza de la iniciativa y la institución que actúe como Unidad Técnica. Las variables o campos que contienen las bases de datos sobre este trámite para la identificación de personas usuarias son: *Comuna *N° Beneficiarias Mujeres *N° Beneficiarios Hombres *N° Total de Beneficiarios A su vez, están los datos asociados al Proyecto, tales como: *Nombre del Proyecto *Código *Comuna *Tipología *Unidad Técnica *Sector *Sub-Sector *Costo Total *Solicitado año t Registro #3: Postulaciones al Fondo Comunidad Activa 8% Corresponde a un fondo concursable proveniente del Fondo Nacional de Desarrollo Regional (FNDR) destinado a financiar proyectos ciudadanos de carácter comunal o regional que consideran distintos tipos de actividades relacionadas a cultura, deporte, seguridad, niños y niñas, adultos mayores, entre otras. Las variables o campos que contienen las bases de datos sobre este trámite son: * Nombre del Proyecto * Tipo de Organización * Nombre de la Organización * Rut de la Organización * Tipología de Actividades del Proyecto * Modalidad en qué opera * Submodalidad en qué opera * Alcance * Comuna * Provincia * Tipo de Beneficiario * N° de Hombres y N° de Mujeres miembros de la Organización * N° de Hombres y N° de Mujeres beneficiarias del Proyecto Registro #4: Solicitudes de Acceso a la Información Pública (SAIP) Corresponde a los requerimientos de las personas en el contexto de la Ley N°20.285 que garantiza el derecho de acceso a la información de los órganos de la Administración del Estado. Las variables o campos que contienen las bases de datos sobre este trámite para la identificación de personas usuarias son: *Código	

		*Nombre *Primer Apellido *Segundo Apellido *Tipo de Persona (natural o jurídica) *Nombre del representante (en caso de aplicar) *Correo electrónico *Número telefónico *Dirección Registro #5: Solicitudes de Audiencia de Lobby Corresponde a los requerimientos de audiencia que efectúan los sujetos activos en el contexto de la Ley N°20.730 que regula el lobby y las gestiones que representen intereses particulares ante las autoridades y funcionarios. Las variables o campos que contienen las bases de datos sobre este trámite para la identificación de personas usuarias son: *Nombres *Apellidos *RUT/Pasaporte *País Emisor *Medio de Contacto (Teléfono, E-mail, Otro) *Individualización de los asistentes a la audiencia o reunión (con los mismos datos anteriores) *Calidad del asistente (Lobbista, Gestor de Interés Particular, Sujeto Pasivo de Lobby) *Trabaja remuneradamente para alguna organización que realiza lobby o gestión de intereses (SI/NO) *Datos del representado (persona natural, persona jurídica, entidad sin personalidad jurídica). En caso de ser una persona jurídica solicita, además: Giro, Representante Legal, Naturaleza y Directorio. Registro #6: Consultas, Sugerencias, Reclamos y Felicitaciones ingresadas en la Oficina de Atención Ciudadana Corresponde a las inquietudes o quejas de las personas usuarias recibidas vía digital o presencial en la Oficina de Atención Ciudadana, en conformidad al Decreto N°680 de 1990. Las variables o campos que contienen las bases de datos sobre este trámite para la identificación de personas usuarias son: *Código *Nombre *Correo electrónico *Número telefónico	
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**	**Postulaciones al Fondo Comunidad Activa 8% Concurso** **Año 2023:** Transacciones Gestionadas: 2354 Tiempo de respuesta, en días hábiles: Promedio: 10,2 / Mediana: 4 / Mínimo: 0 / Máximo: 61 **Año 2024:** Transacciones Gestionadas: 2439 Tiempo de respuesta, en días hábiles: Promedio: 42,5 / Mediana: 42 / Mínimo: 42 / Máximo: 68 **Año 2025:**	**100% (1/1)**

		Transacciones Gestionadas: 3092 Tiempo de respuesta, en días hábiles: Promedio: 98,3 / Mediana: 99 / Mínimo: 96 / Máximo: 147 **Año 2026** (al 30 de junio): No existen resultados del concurso al 30 de junio de 2026. **Solicitudes de Evaluación de Impacto Ambiental (SEIA)** **Año 2023**: Transacciones Gestionadas: 230 Tiempo de respuesta, en días hábiles: Promedio: 18 / Mediana: 18 / Mínimo: 5 / Máximo: 38 **Año 2024**: Transacciones Gestionadas: 197 Tiempo de respuesta, en días hábiles: Promedio: 27,6 / Mediana: 24 / Mínimo: 8 / Máximo: 94 **Año 2025**: Transacciones Gestionadas: 207 Tiempo de respuesta, en días hábiles: Promedio: 24,6 / Mediana: 14 / Mínimo: 5 / Máximo: 114 **Año 2026** (al 30 de junio): Transacciones Gestionadas: 28 Tiempo de respuesta, en días hábiles: Promedio: 12,9 / Mediana: 13,5 / Mínimo: 8 / Máximo: 16 **Postulación de iniciativas de inversión/SNI/Circular 33/Asignación Directa 8%** **Año 2023**: Transacciones Gestionadas: 0 Tiempo de respuesta, en días hábiles: Promedio: 0 / Mediana: 0 / Mínimo: 0 / Máximo: 0 **Año 2024**: Transacciones Gestionadas: 157 Tiempo de respuesta, en días hábiles: Promedio: 59,1 / Mediana: 21 / Mínimo: 1 / Máximo: 476 **Año 2025**: Transacciones Gestionadas: 80 Tiempo de respuesta, en días hábiles: Promedio: 213 / Mediana: 152 / Mínimo: 2 / Máximo: 1226 **Año 2026** (al 30 de junio): Transacciones Gestionadas: 29 Tiempo de respuesta, en días hábiles: Promedio: 205 / Mediana: 150 / Mínimo: 2 / Máximo: 715	
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**	**Año 2023**: - 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 **Año 2024:** - 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 **Año 2025:**	**100% (1/1)**

		- 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 **Año 2026** (al 30 de junio) - Porcentaje de reclamos respondidos en el año 2026 = (38/39) = 97% - Porcentaje de reclamos respondidos en más de 20 días hábiles = (0/38) = 0% - Promedio = 11,4; mediana = 12; mínimo = 2; máximo = 18	
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**	**Año 2023:** - 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% - Tiempo promedio de respuestas a SAIP en días hábiles: 16,8 días. Mínima = 0, máxima = 35, mediana = 17 **Año 2024:** - Porcentaje de SAIP respondidas en el año 2024 = (505/532) * 100 = 95% - Porcentaje de SAIP respondidas en un plazo menor o igual a 10 días hábiles = (213/505) * 100 = 42% - Porcentaje de SAIP respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles = (262/505) * 100 = 60% - Porcentaje de SAIP respondidas en un plazo menor o igual a 20 días hábiles = (349/505) * 100 = 75% - Porcentaje de SAIP respondidas en un plazo mayor a 20 días hábiles = (156/505) * 100 = 31% Tiempo promedio de respuestas a SAIP en días hábiles: 15 días. Mínima = 0, máxima = 40, mediana = 14 **Año 2025:** - Porcentaje de SAIP respondidos en el año 2025 = (484/500) = 97% - Porcentaje de SAIP respondidas en un plazo menor o igual a 10 días hábiles = (131/484) = 27% - Porcentaje de SAIP respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles = (211/484) = 44% - Porcentaje de SAIP respondidas en un plazo menos o igual a 20 días hábiles = (334/484) = 69% - Porcentaje de SAIP respondidas en un plazo mayor a 20 días hábiles = (150/484) = 31% Tiempo promedio de respuestas a SAIP en días	**100% (1/1)**

		hábiles = 17 Mínima = 1, máxima = 33, mediana = 17 **Año 2026 (al 30 de junio)** - Porcentaje de SAIP respondidos en el año 2026 = (247/280) = 88% - Porcentaje de SAIP respondidas en un plazo menor o igual a 10 días hábiles = (100/247) = 41% - Porcentaje de SAIP respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles = (158/247) = 64% - Porcentaje de SAIP respondidas en un plazo menos o igual a 20 días hábiles = (206/247) = 83% - Porcentaje de SAIP respondidas en un plazo mayor a 20 días hábiles = (41/247) = 17% Tiempo promedio de respuestas a SAIP en días hábiles = 13,5 Mínima = 0, máxima = 32, mediana = 12	
E1O2RT7	**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.**	**Fondo Comunidad Activa 8% FNDR** **Año 2023** Transacciones Gestionadas: 2354 Transacciones gestionadas en un plazo mayor al esperado: 0 Tiempo de respuesta, en días hábiles: Promedio: 10,2 / Mediana: 4 / Mínimo: 0 / Máximo: 61 **Año 2024:** Transacciones Gestionadas: 2439 Transacciones gestionadas en un plazo mayor al esperado: 0 Tiempo de respuesta, en días hábiles: Promedio: 42,5 / Mediana: 42 / Mínimo: 42 / Máximo: 68 **Año 2025:** Transacciones Gestionadas: 3092 Transacciones gestionadas en un plazo mayor al esperado: 10 Tiempo de respuesta, en días hábiles: Promedio: 98,3 / Mediana: 99 / Mínimo: 96 / Máximo: 147 **Año 2026** (al 30 de junio): No existen resultados del concurso al 30 de junio de 2026. **Solicitudes de Evaluación de Impacto Ambiental (SEIA)** **Año 2023**: Transacciones Gestionadas: 230 Transacciones gestionadas en un plazo mayor al esperado: 0 Tiempo de respuesta, en días hábiles: Promedio: 18 / Mediana: 18 / Mínimo: 5 / Máximo: 38 **Año 2024**: Transacciones Gestionadas: 197 Transacciones gestionadas en un plazo mayor al esperado: 1 Tiempo de respuesta, en días hábiles: Promedio: 27,6 / Mediana: 24 / Mínimo: 8 / Máximo: 94 **Año 2025**: Transacciones Gestionadas: 207 Transacciones gestionadas en un plazo mayor al esperado: 4 Tiempo de respuesta, en días hábiles: Promedio: 24,6 / Mediana: 14 / Mínimo: 5 / Máximo: 114	**100% (1/1)**

		Año 2026 (al 30 de junio): Transacciones Gestionadas: 28 Transacciones gestionadas en un plazo mayor al esperado: 0 Tiempo de respuesta, en días hábiles: Promedio: 12,9 / Mediana: 13,5 / Mínimo: 8 / Máximo: 16 **Postulación de iniciativas de inversión/SNI/Circular 33/Asignación Directa 8%** **Año 2023**: Transacciones Gestionadas: 0 Transacciones gestionadas en un plazo mayor al esperado: 0 Tiempo de respuesta, en días hábiles: Promedio: 0 / Mediana: 0 / Mínimo: 0 / Máximo: 0 **Año 2024**: Transacciones Gestionadas: 157 Transacciones gestionadas en un plazo mayor al esperado: 16 Tiempo de respuesta, en días hábiles: Promedio: 59,1 / Mediana: 21 / Mínimo: 1 / Máximo: 476 **Año 2025**: Transacciones Gestionadas: 80 Transacciones gestionadas en un plazo mayor al esperado: 33 Tiempo de respuesta, en días hábiles: Promedio: 213 / Mediana: 152 / Mínimo: 2 / Máximo: 1226 **Año 2026** (al 30 de junio): Transacciones Gestionadas: 29 Transacciones gestionadas en un plazo mayor al esperado: 10 Tiempo de respuesta, en días hábiles: Promedio: 205 / Mediana: 150 / Mínimo: 2 / Máximo: 715	
E1O2RT8	**10) Difusión del diagnóstico a personal de planta, contrata, honorarios, código del trabajo, directivos y COSOC**	Con fecha 30/09/2026 se difunde por correo electrónico el Informe de Diagnóstico, entre el personal y representantes de la sociedad civil a través del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC).	**100% (1/1)**
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**	Con fecha 11 de junio de 2026, durante la sesión ordinaria del Comité, se evaluó la continuidad de la gobernanza y los integrantes aprobaron por unanimidad mantener la vigencia de la Política de Calidad de Servicios y Experiencia Usuaria, sancionada mediante la Resolución Exenta N°3770/2024.	**100% (1/1)**
E2O1RT2	**12) La política de calidad de servicio deberá contener al menos lo siguiente:** **• Principios orientadores.**	Con fecha 11 de junio de 2026, durante la sesión ordinaria del Comité, se evaluó la continuidad de la gobernanza y los integrantes aprobaron por unanimidad mantener la vigencia de la Política de Calidad de Servicios y Experiencia Usuaria,	**100% (1/1)**

	• **Objetivos.** • **Relación con las definiciones estratégicas institucionales.** • **Usuarios y usuarias de los servicios y su Caracterización.** • **Actores y roles.** • **Directrices.**	sancionada mediante la Resolución Exenta N°3770/2024.	
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**	Durante la sesión del Comité celebrada el 11 de junio de 2026, se evaluaron los estados de avance en materias clave de gestión: accesibilidad web, capacitación, gestión de reclamos, transparencia y medición de satisfacción usuaria. Asimismo, se acordó que en la próxima sesión se abordará el análisis para la actualización del Plan.	**100% (1/1)**
E2O1RT4	**14) Contenido mínimos del Plan de Mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria**	Durante la sesión del Comité celebrada el 11 de junio de 2026, se evaluaron los estados de avance en materias clave de gestión: accesibilidad web, capacitación, gestión de reclamos, transparencia y medición de satisfacción usuaria. Asimismo, se acordó que en la próxima sesión se abordará el análisis para la actualización del Plan.	**100% (1/1)**
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 actualización 2027-2029 e implementación para 2026.	**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**	Se planifica para el cuarto trimestre.	**0% (0/1)**

	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.		

Plan de Mejoramiento de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria (1/6 tareas): 17%

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.	Enero a diciembre 2026	Se reporta avance del 77%, en 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 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.	Enero a diciembre 2026	El día 25 de agosto se realiza la capacitación en atención ciudadana y lenguaje claro, en la que participaron 22 personas funcionarias.	Cumplido
Respuestas a reclamos y SAIP	3) Porcentaje de reclamos respondidos en más de 20 días hábiles.	Enero a diciembre 2026	En el mes de septiembre se da respuesta a 4 reclamos, ninguno de ellos superó los 20 días hábiles, alcanzando un 100% del indicador para dicho período. En cuanto al acumulado, de las 56 respuestas a reclamos otorgadas entre enero y septiembre de 2026, ninguna superó los 20 días hábiles de respuesta. Esto indica un 100 % de cumplimiento.	En Proceso
	4) Porcentaje de SAIP respondidas en más de 15 días hábiles.	Enero a diciembre 2026	Durante septiembre se registraron 18 solicitudes respondidas en más de 15 días hábiles, sobre un total de 38 respuestas del mes.	En proceso

Trámite/servicio cumplimiento de función o mandato	Tarea	Fecha inicio/fecha término	Análisis período	Estado
			Con ello, el acumulado enero-septiembre alcanza 155 solicitudes respondidas fuera del estándar definido, de un total de 381 solicitudes respondidas, equivalente a un 40,68%. El resultado se mantiene bajo la meta de 50,6%, aunque se deteriora respecto de agosto: en septiembre el 47,4% de las respuestas del mes superó los 15 días hábiles, frente a un 33,3% en agosto.	
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.	Enero a diciembre 2026	Durante el mes de septiembre se alcanzó un resultado acumulado de 93,1%, superando la meta de 60% por 33,1 puntos porcentuales. La medición se sustenta en un universo de 1.527 personas encuestadas a través de dos instrumentos independientes, cubriendo el período marzo–agosto 2026. La satisfacción del Call Center se mantuvo sobre el 93% en todos los meses medidos, evidenciando estabilidad y robustez del resultado. Ambos instrumentos aplican la misma escala Likert 1–5 y el mismo criterio de éxito (nota ≥ 4), asegurando comparabilidad metodológica.	En proceso
	6) Porcentaje de satisfacción usuaria en el proceso de postulación al S.N.I./Circular N°33/8% Asignación Directa en el año t.	Enero a diciembre 2026	Durante septiembre se realizó el cruce de los resultados de los cuestionarios 2025 y 2026, identificando continuidades, diferencias y principales brechas en la experiencia usuaria. Se observó una valoración positiva del trato y la claridad de los procesos, mientras persisten desafíos en tiempos de respuesta, trazabilidad y oportunidad de la información.	En proceso

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.

Meta: Medir correctamente (10/10)

Responsable:
Comité Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria y Transformación Digital

Efectivo 2026

4/10 = 40%

Avance

De la Etapa 1, Objetivo 1 se encuenta cumplido 1 requisito técnico y del Objetivo 2 se encuentran cumplidos 3 requisitos técnicos.

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 Usuaria y Transformación Digital.	**100% (1/1)**
Etapa 1 Objetivo 2: Efectuar un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de transformación digital			
E/O/RT	**Indicador**	**Análisis del Período**	**% Cumplido**
E1O2RT1	**2) Realiza de Diagnóstico de brechas en dimensiones estratégicas de la transformación digital**	La Red de Expertos del Gobierno Digital emite su opinión técnica favorable sobre el diagnóstico institucional de brechas efectuado por la institución, corroborando completitud, medio de envío y oportunidad de la información.	**100% (1/1)**
E1O2RT2	**3) Aplicación CPAT para identificar procedimientos administrativos y otras tramitaciones para caracterizar a los usuarios**	Se solicita la información de las transacciones correspondientes al período julio, agosto y septiembre, para actualizar CPAT en el cuarto trimestre.	**0% (0/1)**
E1O2RT3	**4) Aplicación de Pauta de evaluación de sitios web y servicios digitales**	Se aplicó durante el mes de junio el Instrumento de evaluación web y servicios digitales.	**100% (1/1)**
E1O2RT4	**5) Aplicación Instrumento marco de referencia de gestión de datos del Estado**	La evaluación del "Marco de Referencia de Gestión de Datos del Estado" arrojó un resultado general "Básico", alcanzando una puntuación total de 135.	**100% (1/1)**
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 la segunda sesión del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital, realizado el 29 de septiembre, se informó que la Red de Gobierno Digital realizó un ajuste en la	**0% (0/1)**

		programación de actividades del Plan, por tanto, se realizará una actualización a la resolución que lo aprueba.	
E2O1RT2	**7) Contenidos mínimos Plan de transformación digital**	En la segunda sesión del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital, realizado el 29 de septiembre, se informó que la Red de Gobierno Digital realizó un ajuste en la programación de actividades del Plan, por tanto, se realizará una actualización a la resolución que lo aprueba.	**0% (0/1)**
E2O1RT3	**8) Difusión de Plan de transformación digital**	Se planifica la difusión del Plan de Transformación Digital para el mes de noviembre.	**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**	Se informa que al mes de septiembre se han cumplido 57 actividades de un total de 93. En la segunda sesión del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital, realizado el 29 de septiembre, se informó que la Red de Gobierno Digital realizó un ajuste en la programación de actividades del Plan, por tanto, se realizará una actualización a la resolución que lo aprueba.	**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 planifica la difusión del Plan de Transformación Digital para el mes de noviembre.	**0% (0/1)**

Plan de Transformación Digital (57/93 tareas): 61%

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 ClaveÚnica 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	Cumplido

Trámite/servicio cumplimiento de función o mandato	Tarea	Fecha inicio/fecha término	Análisis período	Estado
			Fredes y Héctor Salinas Murua.	
	3) Hito: Adjudicar el servicio de desarrollo para la integración o formalizar la asignación del equipo interno y los recursos necesarios.	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 objetivo. Dicho documento detalla los profesionales, empresa prestadora de servicios y condiciones.	Cumplido
	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 ClaveÚnica 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	Se realiza la habilitación de la autenticación digital en ambiente de pruebas con éxito.	Cumplido
	7) Hito: Lograr la certificación de la integración y recibir las credenciales habilitadas para el ambiente de producción.	31-07-2026	Se logró la certificación de la integración y La recepción de las credenciales habilitadas para el ambiente de producción.	Cumplido
	8) Planificar y ejecutar el despliegue de la integración en el ambiente productivo del procedimiento administrativo.	03-08-2026 al 30-10-2026	Se genera planificación de tarea mediante reunión con equipo.	En proceso

Trámite/servicio cumplimiento de función o mandato	Tarea	Fecha inicio/fecha término	Análisis período	Estado
	9) Hito: Procedimiento administrativo operando en producción con ClaveÚnica y comunicado oficialmente a las personas usuarias.	30-10-2026	No aplica, se realizará la tarea según el período indicado.	Pendiente
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	La formalización de la asignación del equipo se hizo mediante memorando N°29, donde se indica que los integrantes son Jimmy Manzo Palominos y Fabrizio Lucero Retamal.	Cumplido
	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	Se definió el canal de integración y se formalizó la asignación del equipo interno.	Cumplido
	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	Se completó la capacitación obligatoria del equipo en la Plataforma de Notificaciones del Estado y se formalizó ante la Secretaría de Gobierno Digital la intención de incorporación del Gobierno de Santiago, mediante la solicitud de integración N°38108168, bajo la modalidad API. Ambas acciones cuentan con respaldo documental, por lo que se considera cumplida la actividad comprometida, alcanzando un nivel de avance del 100%.	Cumplido
	14) Solicitar la habilitación en cerofilas o equivalente para acceder al ambiente	07-09-2026 al 30-10-2026	Se solicitó la habilitación del Gobierno Regional de Santiago para integrarse a la Plataforma de Notificaciones CasillaÚnica en ambiente Demo, mediante la solicitud	Cumplido

Trámite/servicio cumplimiento de función o mandato	Tarea	Fecha inicio/fecha término	Análisis período	Estado
	de demostración de la plataforma.		N° 38108168. La solicitud fue aceptada por el equipo de CasillaÚnica, habilitando el acceso y proporcionando los antecedentes técnicos necesarios para iniciar las pruebas de integración mediante API y PISEE.	
	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 período indicado.	Pendiente
	16) Realizar las configuraciones o el desarrollo de la integración en el ambiente de demostración, según el canal elegido, y subsanar las observaciones de la SGD hasta obtener la validación.	02-11-2026 al 18-12-2026	No aplica, se realizará la tarea según el período indicado.	Pendiente
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	Se envía Memo a Jefatura DAF con formulación de requerimientos funcionales y técnicos.	Cumplido
	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 período 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 período indicado.	Pendiente

Trámite/servicio cumplimiento de función o mandato	Tarea	Fecha inicio/fecha término	Análisis período	Estado
	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 período 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 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 obtener acceso a la plataforma.	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
	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 y aprobada mediante Resolución Exenta N°920.	Cumplido
	26) Solicitud de conexión sistema de Gestión Documental Interno a DocDigital	04-05-2026 al 31-07-2026	Con fecha 20 de julio de 2026, se registró el requerimiento a través del Ticket N°46950, denominado	Cumplido

Trámite/servicio cumplimiento de función o mandato	Tarea	Fecha inicio/fecha término	Análisis período	Estado
			"Solicitud de conexión Sistema Interno a DocDigital", adjuntándose los antecedentes técnicos necesarios para su evaluación, incluyendo pruebas, evidencias, volumen de uso y direcciones públicas de salida del sistema institucional.	
	27) Pruebas de conexión y período de marcha blanca	03-08-2026 al 31-10-2026	Se acredita la utilización operativa de DocDigital mediante el registro de una comunicación oficial interinstitucional realizada el 28 de mayo de 2020, antecedente que permite verificar que la plataforma se encontraba habilitada y en funcionamiento para el envío y recepción de comunicaciones oficiales, previo a su utilización consolidada como canal institucional.	Cumplido
	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 período 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 período indicado.	Pendiente
	30) Hito: Plataforma Docdigital operando como el canal oficial de la institución, con los usuarios capacitados y la primera comunicación enviada.	27-11-2026	No aplica, se realizará la tarea según el período indicado.	Pendiente
Calidad web/ Accesibilidad web	31) Corregir e incorporar textos alternativos en todos los elementos visuales del sitio, asegurando que	02-03-2026 al 31-07-2026	Se aplicó evaluación mediante la herramienta WAVE, cuyos resultados evidenciaron que actualmente el sitio no presenta errores asociados a	Cumplido

Trámite/servicio cumplimiento de función o mandato	Tarea	Fecha inicio/fecha término	Análisis período	Estado
	describan con claridad y suficiente detalle su función o contenido.		textos alternativos en imágenes, verificándose la correcta incorporación de descripciones para los elementos visuales evaluados.	
	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	Se desarrolló e implementó un complemento para el gestor de contenidos (CMS) que establece como obligatorio el campo de texto alternativo en las nuevas cargas de imágenes. La solución incluye validaciones que bloquean la publicación de contenidos si las imágenes no tienen dicho atributo.	Cumplido
	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	Hito cumplido, todo el contenido visual y audiovisual del sitio dispone de alternativas textuales o auditivas correctas, verificables y accesibles.	Cumplido
	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 información y permita retomar la	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
	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	Se incorporaron mecanismos que permiten saltar directamente al contenido principal al navegador con teclado. Verificador obtenido con WAVE.	Cumplido
	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	Hito cumplido, 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.	Cumplido
	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	Se genera planificación de tarea mediante reunión con equipo.	En proceso
	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	Se genera planificación de tarea mediante reunión con equipo.	En proceso
	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 período indicado.	Pendiente
	42) Implementar botones para agrandar o reducir la fuente y asegurar que todo el texto pueda ampliarse hasta un 200% manteniendo	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
	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 revisaron y corrigieron las combinaciones de colores utilizadas en textos, íconos e imágenes de texto del sitio web para cumplir con una relación de contraste mínimo de 4:5:1 respecto de sus fondos. Asimismo, se incorporaron validaciones de contraste en el flujo de diseño y publicación, verificándose mediante la herramienta WAVE el cumplimiento total de los contrastes mínimos exigidos.	Cumplido
	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	Hito cumplido, ya que 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.	Cumplido
	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 optimizaron los botones de llamado a la acción con textos claros y concisos para ahorrar espacio visual, implementando etiquetas ARIA para ofrecer descripciones detalladas en lectores de pantalla. Esta diferenciación mejora la accesibilidad y usabilidad del sitio, respetando el sistema de diseño actual.	Cumplido
	46) Hito: Todos los botones y enlaces del sitio tienen llamados claros y descriptivos.	31-07-2026	Todos los botones y enlaces del sitio tienen llamados claros y descriptivos.	Cumplido
	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	Se genera planificación de tarea mediante reunión con equipo.	En proceso
	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 período indicado.	Pendiente

Trámite/servicio cumplimiento de función o mandato	Tarea	Fecha inicio/fecha término	Análisis período	Estado
	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 pausar o detener su reproducción.	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
	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	Avance en la aplicación de herramienta para evaluación y levantamiento de problemas críticos.	En proceso
	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	Se genera planificación de tarea mediante reunión con equipo.	En proceso
	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 período 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	03-08-2026 al 30-11-2026	Se aplica herramienta PAC para medir la accesibilidad de los documentos PDF y Se encuentra en desarrollo de herramienta para corregir PDF.	En proceso

Trámite/servicio cumplimiento de función o mandato	Tarea	Fecha inicio/fecha término	Análisis período	Estado
	se publiquen en formato accesible.			
	54) Hito: Todos los documentos descargables publicados en el sitio cumplen criterios de accesibilidad y pueden ser utilizados con tecnologías de asistencia.	30-11-2026	No aplica, se realizará la tarea según el período indicado.	Pendiente
	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	Se genera planificación de tarea mediante reunión con equipo.	En proceso
	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 período 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	Se genera planificación de tarea mediante reunión con equipo.	En proceso
	58) Garantizar la disponibilidad y correcto funcionamiento de los multicanales digitales existentes, como asistentes	03-08-2026 al 30-11-2026	Se genera planificación de tarea mediante reunión con equipo.	En proceso

Trámite/servicio cumplimiento de función o mandato	Tarea	Fecha inicio/fecha término	Análisis período	Estado
	virtuales o chats, mediante controles y mantenimientos regulares.			
	59) Configurar y mantener las funcionalidades del sitio (formularios y 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.	03-08-2026 al 30-11-2026	Se genera planificación de tarea mediante reunión con equipo.	En proceso
	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 período 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	31-07-2026	Hito cumplido, el código fuente del sitio web declara el juego de caracteres en utf-8, detalla el idioma principal mediante el atributo lang y utiliza html5 como lenguaje de marcado en toda su estructura.	Cumplido

Trámite/servicio cumplimiento de función o mandato	Tarea	Fecha inicio/fecha término	Análisis período	Estado
	de marcado en toda su estructura.			
	65) Configurar el sitio web con hojas de estilo en cascada (CSS) que separen contenido, estructura y diseño, asegurando que al deshabilitar los estilos el sitio se mantenga comprensible y navegable.	03-08-2026 al 30-11-2026	Se genera planificación de tarea mediante reunión con equipo.	En proceso
	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 período 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 aplicó el validador HTML de la W3C, verificándose que actualmente el sitio no presenta errores de validación.	Cumplido
	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 efectuó la validación del código CSS mediante el validador oficial de la W3C, corrigiéndose las incidencias atribuibles al desarrollo del sitio. Los errores remanentes corresponden a componentes nativos del núcleo de WordPress, cuya modificación no resulta técnicamente recomendable por afectar la mantenibilidad de la plataforma, sin generar impactos en el funcionamiento, visualización o accesibilidad del sitio web.	Cumplido
	69) Hito: El código HTML y CSS del sitio web se encuentra validado sin errores mediante el validador de la W3C	31-07-2025	El código HTML y CSS del sitio web se encuentra validado sin errores mediante el validador de la W3C.	Cumplido
	70) Corregir los enlaces del sitio web para asegurar que ninguno presente errores, redirecciones indebidas o esté roto, e incorporar un control periódico de	02-03-2026 al 31-07-2026	Se implementó un proceso periódico de validación de enlaces mediante herramientas automatizadas y revisión manual, corrigiéndose los enlaces con errores reales y descartándose incidencias	Cumplido

Trámite/servicio cumplimiento de función o mandato	Tarea	Fecha inicio/fecha término	Análisis período	Estado
	validación de enlaces en la gestión del sitio.		correspondientes a falsos positivos o restricciones de sitios externos, asegurando el correcto funcionamiento de los enlaces del sitio web institucional.	
	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	Se analizó el sitio con la herramienta httpstatus.io para verificar los códigos de estado HTTP, confirmando el acceso correcto y la redirección tanto con el prefijo, como sin este.	Cumplido
	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	Todos los enlaces del sitio funcionan correctamente y la URL es accesible con y sin el prefijo www, redirigiendo al mismo contenido oficial.	Cumplido
	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	Hito cumplido, 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.	Cumplido
	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	02-03-2026 al 31-07-2026	Se verifica la existencia de 6 documentos / certificados descargables, de los cuales 5	Cumplido

Trámite/servicio cumplimiento de función o mandato	Tarea	Fecha inicio/fecha término	Análisis período	Estado
	descargables para que puedan imprimirse sin alteraciones significativas en su apariencia, asegurando su legibilidad en formato físico.		presentan un formato vertical, cercano al A4, y uno horizontal formato similar a carta, lo cual permite su impresión sin deformaciones ni grandes cambios.	
	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	Los contenidos y documentos del sitio web cuentan con versiones de impresión optimizadas, legibles y sin alteraciones significativas en su apariencia.	Cumplido
	78) Corregir el código javascript del sitio web para asegurar que esté libre de errores en la consola del navegador, e implementar controles de validación en el ciclo de desarrollo y mantenimiento para prevenir nuevas incidencias.	02-03-2026 al 31-06-2027	Se corrige el código javascripts del sitio web y no presenta errores.	Cumplido
	79) Hito: El código javascript del sitio web se ejecuta sin errores en la consola del navegador.	31-06-2026	Hito cumplido, el código javascript del sitio web se ejecuta sin errores en la consola del navegador.	Cumplido
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	Se revisan selectores correspondientes y se corrigen nueve elementos sin estado.	Cumplido

Trámite/servicio cumplimiento de función o mandato	Tarea	Fecha inicio/fecha término	Análisis período	Estado
	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	Se agrega código CSS para diferenciación.	Cumplido
	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	Hito cumplido, 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.	Cumplido
	83) Incorporar indicadores de proceso que muestren en qué sección o página se encuentra la persona usuaria, como menús activos o rutas de navegación (breadcrumbs).	02-03-2026 al 31-07-2026	Se incorporaron indicadores de proceso que muestran en qué sección o página se encuentra la persona usuaria.	Cumplido
	84) Hito: El sitio muestra indicadores de proceso que señalan la sección o página en que se encuentra la persona usuaria.	31-07-2026	Hito cumplido, el sitio muestra indicadores de proceso que señalan la sección o página en que se encuentra la persona usuaria.	Cumplido
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	Se genera planificación de tarea mediante reunión con equipo.	En proceso
	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 período indicado.	Pendiente

Trámite/servicio cumplimiento de función o mandato	Tarea	Fecha inicio/fecha término	Análisis período	Estado
	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	Se genera planificación de tarea mediante reunión con equipo.	En proceso
	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 período indicado.	Pendiente
Gestión de datos/ Documentos y contenidos	89) Definir y oficializar una política de gestión documental para la institución.	03-08-2026 al 29-10-2027	Se genera planificación de tarea mediante reunión con equipo.	En proceso
	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 período indicado.	Pendiente
	91) Revisar el estándar de "metadatos para la gestión documental" e identificar las brechas institucionales.	04-05-2026 al 31-07-2026	Se efectuó la revisión del estándar de metadatos para la gestión documental mediante un levantamiento de información con la Oficina de Partes y el análisis del Sistema de Gestión Documental, identificándose brechas relacionadas con la disponibilidad y utilización de metadatos para la búsqueda y recuperación de documentos. Como resultado, se documentaron oportunidades de mejora orientadas a optimizar los filtros, la clasificación documental y la experiencia	Cumplido

Trámite/servicio cumplimiento de función o mandato	Tarea	Fecha inicio/fecha término	Análisis período	Estado
			de búsqueda de las personas usuarias.	
	92) Elaborar un plan de trabajo para el cumplimiento del estándar de metadatos.	01-08-2026 al 30-11-2026	Se genera planificación de tarea mediante reunión con equipo.	En proceso
	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 período 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.



FORMULARIO H

División de Planificación y Desarrollo Regional
Jefatura Departamento de Planificación Regional

Indicador N°1

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

Meta: 80%

N° instancias participativas implementadas en los instrumentos de planificación
/
N° total instancias participativas implem. instr.de planficación

Efectivo 2026

3
/
4

Avance

Se informan los siguientes avances en 1) Guía de la Transversalización del Enfoque de Género: 28/07 se realizó taller participativo de pilotaje con representantes de los municipios; 2) Política Regional de Movilidad con Enfoque de Cuidados: 27/08 se realizó una presentación y retroalimentación de la propuesta con GS y academia y 3) Estrategia de Vinculación Internacional: se realizó, en el mes de julio, encuesta a los 52 municipios obteniendo respuesta de 20.

75% **% Cumplimiento 3er Trimestre**

Jefatura División de Desarrollo Social y Humano

Indicador N°2

Porcentaje de iniciativas de desarrollo humano implementadas en el año t

Meta: 25%

Total de Personas Beneficiarias con inciativas de desarrollo humano
/
Total personas objetivos a ser beneficiarias en iniciativa de desarrollo humano

Efectivo 2026

93.044
/
140.462

Avance

Se remite listado con 22 iniciativas de desarrollo humano en ejecución con personas objetivos a ser beneficiarias de 140.462 y que se han beneficiado 93.044.

66% **% Cumplimiento 3er Trimestre**