ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE MAIPÚ

PROGRAMA MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN MUNICIPAL AÑO 2025

Metas institucionales y colectivas

Subdirección de Recursos Humanos

De acuerdo con lo establecido en la ley 19.803 y al reglamento del programa (Decreto N° 2969/2002), que regula el programa de mejoramiento de la gestión para la asignación de incentivos al personal de planta y contrata municipal, el proceso de formulación de metas colectivas e institucionales para el año 2025 se inició en la Municipalidad de Maipú el 4 de julio de 2024.

Hitos técnico-administrativos del proceso

- Memorándum N° 26.805, de la Dirección de Administración y Finanzas, solicita la confirmación de integrantes del Comité Técnico Municipal.
- Memorándum N° 27.329, de la Administración Municipal, nomina a los representantes del Sr. Alcalde (titulares y suplentes).
- Memorándum N° 34.318, de la Subdirección de Recursos Humanos, requiere la presentación de propuestas de metas a las direcciones y juzgados de policía local
- Durante los meses de julio y agosto, todas las unidades desarrollaron internamente sus propuestas, como parte de la planificación programática y presupuestaria 2025, coordinado por la Secretaría Comunal de Planificación. El proceso de formulación de metas PMG contó con la asistencia metodológica de dicha Dirección.
- El Comité Técnico se constituyó el 28 de agosto de 2024 para iniciar el ciclo de reuniones presenciales con las unidades, para la exposición de propuestas por parte de los directivos, y recepción de observaciones y recomendaciones de mejora.
- Integraron el Comité Técnico, además de los representantes del Sr. Alcalde, los representantes de las tres asociaciones de funcionarios de la Municipalidad: AFUMMA, Planta General y SMAPA.
- Entre el 28 de agosto y el 23 de septiembre se efectuó el ciclo completo de reuniones del Comité Técnico, incluida la revisión de propuestas corregidas, remitidas por las unidades municipales.
- Con fecha 1 de octubre de 2024, el Comité Técnico sancionó la propuesta final de metas colectivas e institucionales que a continuación se expone.

Seguimiento y reporte

Corresponderá al Concejo Municipal evaluar y aprobar la propuesta presentada por el Sr. Alcalde y sancionar cambios de metas durante el año 2025, mientras que a la Unidad de Control le corresponderá realizar el seguimiento del cumplimiento de las metas indicadas y aprobadas por el Comité Técnico Municipal PMG y el Honorable Concejo Municipal.

PMGM 2025
Acta de reuniones

Participantes	
Nombre	**Cargo/ Dirección / Depto.**
Integrantes de Comisión	
Cristian Rubio Carvajal	Subdirector de Recursos Humanos
Carlos Aguirre Catalán	Dirección de Prevención y Seguridad Ciudadana
Marisol Contreras García	Dirección de Asesoría Jurídica
Marco Arredondo Ortega	Dirección de Desarrollo Comunitario
Jacqueline Navarrete Orrego	Asociación SMAPA
Luis Neira Vargas	AFUMA
Sebastián Zamora Cancino	Planta General
Invitados	
Natalie González	Gabinete - Alcaldía
Felipe Ibarra	Administración Municipal
Marisol Contreras	Dirección de Asesoría Jurídica – DAJ
Katherine Miranda Orrego	Secretaria Municipal - SECMUN
Maria Elisa Baschmann Henriquez	Dirección de Control
Lorena López	Dirección de Administración y Finanzas - DAF
Marco Arredondo	Dirección de Desarrollo Comunitario - DIDECO
Manuel Alejandro González	Secretaría Comunal de Planificación - SECPLA
Paloma Valenzuela Hernández	Dirección de Aseo, Ornato y Gestión Ambiental - DAOGA
Vania Rammsy López	Dirección de Inspección
Gabino Chandía	Dirección de Prevención y Seguridad Ciudadana - DIPRESEC
Anai Muñoz Sanchez	Dirección de Transito y Transporte - DTT
Guillermo Borcoski Cebrero	Dirección de Obras Municipales - DOM
Javier Reyes Gomez	Dirección de Operaciones
Alex Gómez	Dirección de Riesgo, Desastres y Emergencias
Jorge Ramirez Molina	Dirección de Tecnología y Comunicaciones - DITEC
Felipe Neira Morales	Dirección de Servicio Municipal de Alcantarillado y Agua Potable – SMAPA
Marcia Marín	Dirección de Salud Municipal – DISAM
Paula Buzeta	Primer Juzgado Policía Local
Ana María Vivanco	Segundo Juzgado Policía Local
María Loreto Sánchez	Tercer Juzgado de Policía Local

- Se revisan las propuestas de los PMGM 2025 de las Direcciones Municipales que participaron en este proceso, las cuales, luego de analizarlas y realizar en conjunto las modificaciones necesarias para su presentación, quedan aprobadas por esta comisión.

Asistencia

Cargo/ Dirección / Depto./Organización	Nombre	Firma
Subdirección de Recursos Humanos	Cristian Rubio Carvajal	
Dirección de Prevención y Seguridad Ciudadana	Carlos Aguirre Catalán	
Dirección de Asesoría Jurídica	Marisol Contreras García	
Dirección de Desarrollo Comunitario	Marco Arredondo Ortega	
Jacqueline Navarrete Orrego	Asociación SMAPA	
Luis Neira Vargas	AFUMA	
Sebastián Zamora Cancino	Planta General	

METAS INSTITUCIONALES, I. MUNICIPALIDAD DE MAIPÚ, AÑO 2025							
N°	**Área de mejoramiento**	**Meta (objetivo específico de gestión)**	**Justificación**	**Prioridad / ponderador**	**Etapas**	**Indicador de gestión**	**Verificador o documento de respaldo**
1	Procesos de apoyo a la producción de servicios	El 50% de las licitaciones mayores a 100 UTM adjudicadas durante el 2025 (entre enero y noviembre) y con al menos un pago realizado durante el año 2025, inicia su fase contractual con una ficha ad hoc para verificación de antecedentes (check list) de facturación y pago, ajustada a las respectivas Bases Administrativas	El municipio administra al año 2024 un cuantioso volumen de contratos, que exigen oportunidad y completitud de la información adjunta para visación de estados de pago. Se prevé que esta cantidad de contratos se mantenga e incluso aumente al año 2025. En consecuencia, se torna imperioso fortalecer los mecanismos de control preventivo para la minimización de errores y de devolución de facturas a las unidades, por insuficiencia del respaldo documental para su aprobación.	ALTA 50%	Semestral	**Porcentaje de contratos con ficha de verificación documental, implementados** (N° de compras con ficha ad hoc, previa a fase contractual, durante 2025 / N° total de compras durante 2025)* 100	- Fichas de verificación documental generadas, identificadas según el respectivo decreto aprobatorio u orden de compra. - Memorandos de envío con estados de pago, con ficha de antecedentes adjunta - Planilla global de contratos y órdenes de compra generados durante al año 2025
2	Transparencia	Incorporar 5 nuevos mapas o paneles (dashboards) en la plataforma "Datos Maipú"	La Municipalidad lanzó en 2024 la plataforma "Datos Maipú", donde se disponibiliza una serie de datos y herramientas sobre el quehacer municipal y comunal. Para que esta plataforma se transforme en una instancia más reconocida y recurrente de análisis de información para todo usuario, y base para la toma de decisiones institucionales, es necesario alimentarla con mayor información, de interés para la comunidad usuaria.	MEDIA 30%	Anual	**Plataforma "Datos Maipú" optimizada** (N° de mapas o paneles nuevos en la plataforma "Datos Maipú" / 5) * 100	Informes bimestrales con el avance de desarrollo de la nueva información desarrollada sobre la plataforma: mapas y paneles, pantallazos y link de la plataforma
3	Infraestructura municipal	Mejorar dependencias (interiores, fachadas y techumbres) de 4 espacios municipales, incluyendo reparación y pintura con colores municipales históricos	La Municipalidad cuenta con numerosos espacios (de acceso público o restringido) con fachadas malgastadas y no mantenidas, además de estar pintadas con colores distintos a la marca municipal histórica, lo que los hace más difícil de identificar.	BAJA 20%	Anual	**Dependencias municipales mejoradas** (N° de dependencias municipales mejoradas / 4) * 100	- Ficha de dependencias intervenidas, con datos del lugar, fecha de ejecución, y detalles de las mejoras implementadas; fotografías con el antes y después.

METAS COLECTIVAS ALCALDÍA, I. MUNICIPALIDAD DE MAIPÚ, AÑO 2025							
N°	**Área de mejoramiento**	**Meta (objetivo específico de gestión)**	**Justificación**	**Prioridad / ponderador**	**Etapas**	**Indicador de gestión**	**Verificador o documento de respaldo**
1	Comunicación Territorial	Ampliación a 5 nuevos puntos de distribución de boletines municipales en la comuna	La Municipalidad requiere una comunicación omnicanal para llegar a la mayoría de los vecinos en el territorio, mediante formatos digitales e impresos. Dado el tamaño de la comuna y la apertura de nuevas dependencias con servicios municipales, es necesario ampliar el alcance de la distribución de boletines municipales impresos, hasta ahora principalmente entregados en eventos masivos o al público asistente a dependencias de la Manzana Municipal. Se proyectan, como nuevos puntos de entrega, las farmacias del CAM Poniente y CAM Ciudad Satélite, el CESFAM de El Abrazo, el COSAM 2 (Lo Errázuriz) , el Anexo COSAM (Maipú Centro) y el SAR Bachelet (Los Héroes).	ALTA 50%	Anual	**Ampliación de puntos de distribución de boletines municipales, ejecutada** (N° de puntos de distribución de boletines municipales en 2025, menos el N° de puntos disponibles en 2024) / 5)* 100	Reportes bimestrales de avance, con puntos de distribución implementados y cantidad de boletines distribuidos
2	Control de Gestión Estratégico	Optimizar Panel de Seguimiento de Indicadores	El próximo año será el primer año de un nuevo período de gestión municipal, 2025-2028. Por lo tanto, se requiere generar una herramienta que permita seguir los principales indicadores priorizados, en una versión mejorada respecto de la existente.	MEDIA 30%	Etapa 1: Diseño de mejoras Etapa 2: Implementación Etapa 3: Evaluación anual	**Plan de mejoramiento de Visor Gestión, implementado** Porcentaje de avance de etapas del plan	Informes bimestrales con el avance de la iniciativa
3	Comunicación inversión pública	20 difusiones, por redes sociales sobre los inicios, avances o inauguraciones de las obras municipales de inversión	La municipalidad está ejecutando obras de inversión por montos mayores a los que ha tenido en promedio a lo largo de su historia. Por lo tanto, se vuelve necesario hacer una buena difusión del avance de estos proyectos, dado que por su cantidad y plazos de ejecución, requieren recordación pública.	BAJA 20%	Anual	**Visitas a obras de inversión en terreno con difusión por redes sociales, ejecutadas** (N° de visitas a obras en terreno, difundidas por redes sociales, durante 2025 / 20) * 100	Informes bimestrales con los detalles de cada visita y fotografías de los canales utilizados

METAS COLECTIVAS ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL, AÑO 2025							
N°	Área de mejoramiento	**Meta (objetivo específico de gestión)**	Justificación	Prioridad / ponderador	Etapas	Indicador de gestión	Verificador o documento de respaldo
1	Gestión interna	Propuesta de implementación de Decretos de pagos electrónicos.	Responder a la necesidad de proponer un procedimiento que permita contar con decretos de pago de forma electrónica.	ALTA 50%	ANUAL	**Porcentaje de cumplimiento de documentos** (N° de propuestas entregadas / N° de propuestas planificadas) x 100	Propuesta enviada al Sr. alcalde.
2	Clima laboral	Creación de propuesta y ejecución de jornadas de autocuidado en conjunto con equipos en distintas direcciones municipales (DIDECO-DIPRESECDAOGA-DOM).	Atender y promover el autocuidado laboral, con el fin de crear instancias que ayuden al bienestar de funcionarios de los equipos municipales que, debido a la naturaleza de sus labores, no cuentan con las instancias necesarias para esta práctica.	MEDIA 30%	ANUAL	**Porcentaje de cumplimiento** (N° de propuestas ejecutadas / N° de propuestas planificadas) x 100	Listado de asistentes por jornada.
3	Gestión	Coordinación y realización de un (1) seminario y/o taller sobre materias municipales relevantes, como son transparencia y probidad dirigido a funcionarios municipales	Crear instancias de formación y/o conocimientos relevantes en materias municipales, a través de la organización de un seminario y/o taller de convocatoria ampliada.	BAJA 20%	ANUAL	**Porcentaje de cumplimiento** (N° de seminario y/o taller realizado / N° de seminario y/o taller planificado) x 100	Material de apoyo; listado de asistentes y/o fotografías del evento.

METAS COLECTIVAS DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS, AÑO 2025							
N°	Área de mejoramiento	**Meta (objetivo específico de gestión)**	Justificación	Prioridad / ponderador	Etapas	Indicador de gestión	Verificador o documento de respaldo
1	Movilización	Implementación de sistema digital de control y seguimiento del gasto municipal en combustible, en departamento de movilización.	El municipio requiere proveer de información con un sistema digital de control y seguimiento sobre el gasto mensual de combustible, por cada dirección, que permita identificar las unidades con mayor consumo y asignar el saldo según necesidad y prioridades. Esto contribuirá a mejorar la eficiencia y ordenar objetivamente el gasto operativo.	ALTA 50%	Anual / Bimestral Definición de etapas para creación de dashboards 1.- Identificar direcciones de seguimiento (3) 2.- Identificar la cantidad de tipo de vehículos por dirección 3.- Asignar presupuesto por dirección 4.- Detalle del consumo del combustible 5.- Visión de dashboards	**Sistema digital de consumo del combustible** (N° etapas realizadas / N° etapas planificadas)*100	1.- Dipresec, DISAM SMAPA 2.- Listado de vehículos 3.-Presupuesto asignado por dirección 4.- Gasto registrado por dirección 5.-Link a dashboards
2	Gestion de recursos humanos	Generar relatorías internas de compras públicas, con el fin de capacitar el 30% de los funcionarios de la administración y finanzas.	Capacitar al 30% de los funcionarios de la Dirección de Administración y Finanzas, a partir del 2do trimestre al 31 de diciembre 2025, para áreas de interés transversal y crítico: compras públicas, para mejorar el nivel de desempeño administrativo y técnico.	MEDIA 30%	Anual / semestral	**Relatorías internas en la Dirección de Administración y Finanzas, ejecutadas** (Cantidad de personas capacitados / Cantidad de personas total de DAF) *100	Control de asistencia, Fotos, Presentaciones, desde el 2do trimestre al 31 de diciembre 2025
3	Bienestar y seguridad del trabajo	Formular y diseñar propuesta de protocolo de acción de alcohol y drogas (como actuar)	Se requiere con una propuesta preventiva para casos de consumo de alcohol y drogas en espacios laborales, junto con ello la ejecución de un protocolo de actuación de casos y la implementación de un plan de acción orientado a la prevención y difusión de dichos instrumentos	BAJA 20%	Anual / bimestral	**Implementación de protocolo de acción de alcohol y drogas** Propuesta de protocolo de acción (1)	Borradores, propuesta memo enviado a la DAJ

METAS COLECTIVAS DIRECCIÓN DE ASEO, ORNATO Y GESTIÓN AMBIENTAL, AÑO 2025							
N°	Área de mejoramiento	**Meta (objetivo específico de gestión)**	Justificación	Prioridad / ponderador	Etapas	Indicador de gestión	Verificador o documento de respaldo
1	Procesos administrativos relacionados con la gestión de Estados de Pago de contratos de Recolección de Residuos sólidos domiciliarios y asimilables administrados por el Departamento de Aseo.	Elaborar un manual de procedimiento, para cada contrato, que facilite el control interno asociado a la gestión de estados de pago para los contratos de Recolección de Residuos Sólidos Domiciliarios y asimilables (RSD), según lo establecido en las Bases Administrativas y Técnicas de ambos contratos.	Es necesario aplicar una exhaustiva revisión de la información que componen los estados de pago mensuales asociados a los contratos de Recolección de Residuos Sólidos Domiciliarios y asimilables (RSD), según los requerimientos establecidos en las bases técnicas y administrativas que son parte de los contratos, para una correcta justificación y oportuno tiempo de respuesta, en el posterior proceso de pago.	ALTA 50%	Etapa 1: Recopilación de antecedentes para el proceso de revisión de estados de pago de ambos contratos. Etapa 2: Capacitación sobre bases técnicas y administrativas de ambos contratos a los equipos de Departamento de Aseo y Facturación de la Dirección de DAOGA. Etapa 3: Redacción de propuesta de los manuales de procedimiento para cada contrato. Etapa 4: Revisión de propuesta de manual para ambos contratos con equipo de Aseo y Facturación de la Dirección de DAOGA. Etapa 5: Envío mediante memorándum a DAJ, propuesta de manuales de procedimiento contratos de Recolección de Residuos Sólidos Domiciliarios y asimilables (RSD).	**Manuales de procedimientos de control de estados de pago para contratos de Recolección de Residuos Sólidos Domiciliarios y asimilables (RSD) en Departamento de Aseo.** (N° de etapas del proceso ejecutadas durante 2025 / N° de etapas programadas para 2025 (5)) * 100	Etapa 1: Informe de avance. Etapa 2: Lista de asistencia, fotografías y ppt de capacitación. Etapa 3: Documentos de propuestas manuales de procedimiento gestión de estados de pago para ambos contratos. Etapa 4: Minuta de reunión, lista de asistencia y fotografías. Etapa 5: Memorándum con propuestas de manual de procedimiento dirigido a DAJ.
2	Fortalecimiento de competencias en los funcionarios municipales	Desarrollar e implementar 5 charlas expositivas y/o talleres para capacitar a las y los funcionarios de distintas direcciones municipales en temáticas medioambientales.	Capacitar a las y los funcionarios municipales en materias medioambientales para asegurar que el municipio cumpla con las leyes ambientales vigentes, y para promover la adopción de prácticas sustentables, tanto en su quehacer laboral diario como en su vida fuera del trabajo. Esta meta buscar fortalecer la capacidad para abordar de manera efectiva los desafíos ambientales emergentes.	MEDIA 30%	ANUAL	**Porcentaje de avance del plan de capacitación medioambiental, año 2025** (N° de charlas y/o talleres ejecutadas durante 2025 / N° de charlas y/o talleres contempladas para 2025 (5)) * 100	Listas de asistencia a charlas y/o talleres. Fotografías. PPT's presentadas en charlas y/o talleres o informes de contenidos.

METAS COLECTIVAS DIRECCIÓN DE ASEO, ORNATO Y GESTIÓN AMBIENTAL, AÑO 2025							
N°	Área de mejoramiento	**Meta (objetivo específico de gestión)**	Justificación	Prioridad / ponderador	Etapas	Indicador de gestión	Verificador o documento de respaldo
3	Gestión territorial	Intervenir en al menos el 70% de los 8.800 m2, en proyectos de mejoramiento de áreas verdes existentes y/o construcción de nuevas áreas verdes sobre espacios que están desprovistos de estos en el Bien Nacional de Uso Público, considerando también recuperación de espacios públicos donde existe presencia de microbasurales.	La intervención está orientada a mejorar la calidad ambiental y disminuir los efectos del cambio climático de los entornos habitados dentro del territorio comunal, mediante incorporación de masa vegetal y diseño de paisaje (árboles, exóticos, arbustos y cubre suelos de bajo requerimiento hídrico), en concordancia con la Ordenanza de Eficiencia Hídrica (Decreto Alcaldicio N°163-2023). Esto contribuirá a mejorar la calidad de vida de las y los vecinos de la comuna. Recuperar espacios públicos es un aporte para mitigar una problemática integral, del punto de vista de la contaminación visual y ambiental y seguridad (por ejemplo, la reducción de microbasurales). Esto se podrá complementar con el mejoramiento de aquellas áreas verdes que, producto de sus años de utilización, se encuentran en deterioro y desincentivan el uso y valoración de los espacios públicos.	BAJA 20%	Etapa 1: Diagnóstico Etapa 2: Diseño Etapa 3: Ejecución de proyectos.	**Áreas verdes construidas o mejoradas, año 2025** (Metros cuadrados de áreas verdes construidos o mejorados, durante 2025 / Metros cuadrados proyectados a intervenir durante 2025 (8.800 m2)*100	Etapa 1: Informe Etapa 2: Planimetría, fotomontaje e informe Etapa 3: Planimetría, fotografías de avances.

METAS COLECTIVAS DIRECCIÓN DE ASESORÍA JURÍDICA, AÑO 2025							
N°	**Área de mejoramiento**	**Meta (objetivo específico de gestión)**	**Justificación**	**Prioridad / ponderador**	**Etapas**	**Indicador de gestión**	**Verificador o documento de respaldo**
1	Prestación de Servicios	Respuesta efectiva de un 70% de los requerimientos ingresados vía OIRS en el año 2025	La magnitud de requerimientos que ingresa anualmente ha mostrado una tendencia al aumento; por lo tanto, se requiere velar por un mayor esfuerzo de las unidades en dar respuesta a los usuarios.	ALTA 50%	Anual	**Porcentaje de respuesta a solicitudes de información, sugerencias y reclamos ingresados por OIRS en el año 2025.** (N° de requerimientos vía OIRS respondidos en el año 2025/ N° total de requerimientos ingresados vía OIRS en el año 2025) * 100	Reporte de respaldo de plataforma digital OIRS
2	Satisfacción usuaria	Identificación por (de) áreas de mejora a usuarios del Departamento de Defensoría Ciudadana, mediante aplicación de encuesta en el año 2025	Evaluar los programas de servicios que entrega el departamento de Defensoría Ciudadana con la finalidad de generar procesos de mejora continua, con mayor aplicación a los requerimientos de la comunidad. Para esto se proyecta aplicar una encuesta de satisfacción a los usuarios, por los servicios recibidos durante el año 2025; se considerarán dos momentos de aplicación en el primer semestre, para comparar e identificar acciones de mejora a implementar durante el segundo semestre.	MEDIA 30%	Anual	**Áreas de mejora identificadas, mediante encuesta aplicada** (Porcentaje de respuestas con notas promedio 1 a 4, en escala de 1 a 7) por Área)	Informe de resultados, con detección de áreas a mejorar
3	Prestación de Servicios	Identificar los principales factores que inciden en el desistimiento, con motivo identificado de las partes, en el proceso de mediación familiar municipal, durante 2025	La Ley 18695 establece como función de las municipalidades, el otorgamiento de asistencia jurídica a los vecinos. La mediación, como método alternativo de solución de conflictos, se comprende dentro de la referida asistencia jurídica. Pesquisar el porcentaje de usuarios que se desisten de proseguir con el proceso de mediación solicitado al Centro Municipal, así como los factores conducentes a dicho resultado, permiten contribuir a mejorar la calidad del servicio otorgado.	BAJA 20%	Anual	**Porcentaje de desistimientos en Mediación Familiar Municipal, con motivo identificado, gestionados por Defensoría Ciudadana durante el año 2025** (N° de causas de mediación familiar municipal con desistimiento, con motivo identificado en el año 2025/ Total de desistimientos en el año 2025)* 100	Informe de cierre anual, con el porcentaje de desistimientos efectivos y los factores que inciden en dicho resultado

METAS COLECTIVAS DIRECCIÓN DE CONTROL, AÑO 2025							
N°	**Área de mejoramiento**	**Meta (objetivo específico de gestión)**	**Justificación**	**Prioridad / ponderador**	**Etapas**	**Indicador de gestión**	**Verificador o documento de respaldo**
1	Gestión interna	Digitalizar las rendiciones de subvenciones y/o fondos concursables entregados a la comunidad	Contar con una base de información que permita acceder fácilmente a la documentación que funda las rendiciones de las subvenciones y/o fondos concursables entregados a la comunidad para los años 2021, 2022 y 2023, ello al objeto de mejorar los procesos de búsqueda de antecedentes por parte de la Dirección de Control	ALTA 50%	Anual	N° total rendiciones digitalizadas / N° total de rendiciones programadas a digitalizar	Documento excel que contenga: - Decreto alcaldicio que otorga la subvención y/o fondo concursable - Fecha de escaneo de la documentación que contiene la rendición
2	Gestión interna	Creación de una herramienta tecnológica que permita hacer un seguimiento interno a los decretos de pago a fin de llevar un control de la documentación de forma más eficiente	Contar con una herramienta que permita una búsqueda interna más efectiva de los instrumentos sujetos a revisión de la Dirección de Control	MEDIA 30%	Anual	Herramienta desarrollada	Reporte con iniciativa desarrollada por parte de la Dirección de Control
3	Capacitación	Capacitar a la Dirección de Control en materias relacionadas a: i. Actualización de la Ley N°19.886 ii. Resolución N°1962 de la Contraloría General de la República	Nivelar conocimientos en distintas temáticas relativas a materias relevantes en el ámbito municipal	BAJA 20%	Anual	N° total de capacitaciones ejecutadas / N° total de capacitaciones programadas a realizar	Registro de asistencia y fotográfico, además de material trabajo.

METAS COLECTIVAS DIRECCIÓN DE DESARROLLO COMUNITARIO, AÑO 2025							
N°	**Área de mejoramiento**	**Meta (objetivo específico de gestión)**	**Justificación**	**Prioridad / ponderador**	**Etapas**	**Indicador de gestión**	**Verificador o documento de respaldo**
1	Desarrollo Social	Formulación de un Manual de procedimiento de emergencia social	Considerando que nuestra comuna es la segunda en cantidad de población y viviendas del país, abarcando casi el 7% de la superficie de la provincia de Santiago y cuenta con una considerable demanda social, es imperativo crear lineamientos de trabajo efectivos. Por esta razón, la creación de un manual de procedimientos de emergencia social se vuelve fundamental para estandarizar procesos y procedimientos. El objetivo principal es garantizar una respuesta oportuna, adecuada y coordinada ante cualquier incidente inesperado, ya sea provocado por fenómenos naturales o de origen humano.	ALTA 50%	Etapa 1: levantamiento de información Etapa 2: Construcción y diseño de manual Etapa 3: Envío de manual vía memorándum a la Dirección de Asesoría Jurídica para la realización de su Decreto Alcaldicio.	**Cumplimiento de las etapas del Manual de procedimiento de emergencia social** (Número de etapas ejecutadas/número de etapas planificadas)*100	1. Informe del levantamiento de la información, mediante memorándum de la Unidad Técnica a DIDECO 2. Envío de manual de procedimiento finalizado, mediante memorándum de la Unidad Técnica a DIDECO 3. Envío de manual de procedimiento finalizado de DIDECO a Dirección de Asesoría Jurídica
2	Desarrollo Territorial	Formulación de un Manual de procedimiento interno para la tramitación de subvenciones corrientes	En los últimos años se ha venido ampliando tanto la cantidad de organizaciones comunitarias funcionales como los recursos municipales para postular a proyectos. En este contexto, se busca proporcionar información clave y una atención oportuna a todas las dirigencias sociales de la comuna mediante un Manual de procedimiento interno para la tramitación de subvenciones corrientes, que oriente los puntos claves para el proceso de postulación y entrega. Por tanto, este manual tiene como objetivo mejorar la eficiencia operativa y garantizar la consistencia y calidad en la ejecución de dicho proceso.	MEDIA 30%	Etapa 1: levantamiento de información Etapa 2: Construcción y diseño de manual Etapa 3: Envío de manual vía memorándum a la Dirección de Asesoría Jurídica para la realización de su Decreto Alcaldicio.	**Cumplimiento de las etapas del Manual de procedimiento interno para la ejecución de subvenciones corrientes** (Número de etapas ejecutadas/número de etapas planificadas)*100	1. Informe del levantamiento de la información, mediante memorándum de la Unidad Técnica a DIDECO 2. Envío de manual de procedimiento finalizado, mediante memorándum de la Unidad Técnica a DIDECO 3. Envío de manual de procedimiento finalizado de DIDECO a Dirección de Asesoría Jurídica
3	Desarrollo Económico	Formulación de un Manual de procedimiento interno para la tramitación de permisos para ferias de emprendedores en la plaza de Maipú	Con el objetivo de estandarizar los procesos realizados por la Dirección de Desarrollo Comunitario, a través del manual de procedimiento interno para la tramitación de permisos para ferias de emprendedores en la plaza de Maipú. Este documento proporcionará una guía detallada sobre procesos tales como definición de tipología de actividades, convocatorias, postulación, criterios de selección, requisitos de participación y procedimientos de evaluación entre otros. Esto con el propósito de estandarizar la tramitación de estos permisos, facilitar una mayor cobertura de este servicio municipal y transparentar el uso del principal espacio de nuestra comuna para actividades comerciales de las y los emprendedores de Maipú.	BAJA 20%	Etapa 1: levantamiento de información Etapa 2: Construcción y diseño de manual Etapa 3: Envío de manual vía memorándum a la Dirección de Asesoría Jurídica para la realización de su Decreto Alcaldicio.	**Cumplimiento de las etapas del Manual de procedimiento interno para la tramitación de permisos para ferias de emprendedores en la plaza de Maipú** (Número de etapas ejecutadas/número de etapas planificadas)*100	1. Informe del levantamiento de la información, mediante memorándum de la Unidad Técnica a DIDECO 2. Envío de manual de procedimiento finalizado, mediante memorándum de la Unidad Técnica a DIDECO 3. Envío de manual de procedimiento finalizado de DIDECO a Dirección de Asesoría Jurídica

METAS COLECTIVAS DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN MUNICIPAL, AÑO 2025							
N°	**Área de mejoramiento**	**Meta (objetivo específico de gestión)**	**Justificación**	**Prioridad / ponderador**	**Etapas**	**Indicador de gestión**	**Verificador o documento de respaldo**
1	Fiscalización	Realizar catastro de estructuras publicitarias mayores aéreas en la vía pública. Ejes Avenida Pajaritos, 5 de Abril, Camino Melipilla y Américo Vespucio	Se requiere establecer un registro interno en la Dirección sobre estructuras soportantes mayores de publicidad aérea en vía pública, como parte del trabajo del departamento de Fiscalización. Ejes avenida Pajaritos, 5 de Abril, Camino Melipilla y Américo Vespucio	ALTA 50%	Anual ETAPAS Desarrollo sistema de captura recolección de información sobre estructuras mayores aéreas. 1,- Diseñar sistema de Captura de información en terreno. 2,- Recolección de información sobre estructuras	**Catastro de publicidades mayores aéreas en vía pública** (N° total de estructuras de publicidad aérea mayores identificadas durante 2025	Planilla e informe catastro de estructuras publicitarias aéreas mayores en vía publica
2	Control Sanitario	Plan de charlas y acciones educativas orientadas a la comunidad en control de plagas.	Diseño e implementación de un programa anual para el desarrollo de charlas y acciones educativas orientadas hacia la comunidad, en materia de control de plagas urbanas	MEDIA 30%	Anual ETAPAS 1. Diseño y programación de charlas y acciones educativas 2. Ejecución e implementación de charlas	**Plan de charlas y acciones educativas realizadas, año 2025** (Total de acciones educativas realizadas/ Total de acciones educativas programadas) * 100	- Documento que represente el programa su implementación y uso - Informe con Fechas de charlas realizadas
3	Procesos de apoyo a la producción de servicios	Creación de sistema de seguimiento de compras mayores a 100 UTM para la Direccion de Inspección	La administración de procesos licitatorios mayores a 100 UTM y en fase contractual requiere un ordenamiento lógico y sistemático, que favorezca una tramitación más eficiente entre los actores intervinientes, desde la fase de requerimiento hasta la recepción conforme de un bien o servicio. Se contempla administrar un documento de compras año 2025 con un ID único y permanente por procesos	BAJA 20%	Anual ETAPAS 1.- Generación de esquema de funcionamiento. 2.- Determinación de herramienta adecuada a utilizar 3.- Implementación.	**Expediente de compras y contratos mayores a 100 UTM, creado e implementado** (N° de sistema de seguimiento creado / N° de sistema proyectado 2025)* 100	Planilla de seguimiento de compras general con indicadores sobre las 100 UTM

METAS COLECTIVAS DIRECCIÓN DE OBRAS MUNICIPALES, AÑO 2025							
N°	**Área de mejoramiento**	**Meta (objetivo específico de gestión)**	**Justificación**	**Prioridad / ponderador**	**Etapas**	**Indicador de gestión**	**Verificador o documento de respaldo**
1	Prestación de Servicios	Digitalizar el 70% de los Permisos de Obra Nueva y Permisos de Obra Menor, Recepciones y Resoluciones aprobados durante el año 2023 y año 2022.	La digitalización de estos antecedentes permitirá la búsqueda inmediata de información, para atender las consultas de todas las unidades municipales, como también de solicitudes de los vecinos, sin necesidad de recurrir a los archivos físicos que guardan dichos antecedentes.	ALTA 50%	ANUAL	**Porcentaje de digitalización de permisos, recepciones y resoluciones aprobadas, años 2023 y 2022.** (Año 2022 y 2023 digitalizadas x 100 / (N° permisos + N° recepciones + N° resoluciones) emitidos año 2022 y año 2023	Respaldo digital.
2	Gestión y análisis de información	Georreferenciar el 80% de los denuncios por edificaciones irregulares, recibidos entre los meses de abril a diciembre del año 2021 y año 2022.	Catastrar los denuncios recibidos durante los meses de abril a diciembre del año 2021 y año 2022 por edificaciones irregulares ante el Depto. de Inspección DOM, con el objeto de conocer la concentración geográfica de los denuncios, incorporándolos al SITMA. Esta plataforma digital en SITMA permitirá efectuar estudios y generar estadísticas que identifiquen sectores geográficos (barrios) que concentren mayores problemas de construcciones irregulares, las que servirán de apoyo tanto para el actuar de esta DOM, como aporte a futuras modificaciones del PRC.	MEDIA 30%	ANUAL	**Georreferenciación de denuncios ingresados en DOM, meses de abril-diciembre 2021** (N° de denuncios georreferenciados x 100 / N° total de denuncios recibidos)	Respaldo digital.
3	Modernización de los procesos de información y servicios municipales	Digitalizar el 100% de los permisos de ocupación de bienes nacional de uso público (BNUP), otorgados en la comuna durante el año 2023.	Dar continuidad a la implementación de una plataforma digital que permita obtener una consulta rápida y veraz respecto de los permisos de ocupación temporal en el bien nacional de uso público y los antecedentes que dieron origen a dicha autorización. Permitir dar una respuesta eficiente a la comunidad ante consultas respecto de esos trabajos. Continuar con el proceso de archivo y digitalización de la información.	BAJA 20%	ANUAL	**Digitalización de permisos de ocupación de bienes nacionales de uso público otorgados durante 2023** (N° de permisos BNUP digitalizados año 2023 x 100 / N° total de permisos BNUP otorgados en el año 2023 (500)	Respaldo digital.

METAS COLECTIVAS DIRECCIÓN DE OPERACIONES, AÑO 2025							
N°	**Área de mejoramiento**	**Meta (objetivo específico de gestión)**	**Justificación**	**Prioridad / ponderador**	**Etapas**	**Indicador de gestión**	**Verificador o documento de respaldo**
1	Proceso de apoyo para la prestación de servicios	Enviar a SECPLA y/u otra Institución la postulación de financiamiento externo un plan de implementación de 2.000 nodos o puntos de tele gestión de alumbrado público	La Dirección de Operaciones tiene a su cargo la mantención del parque lumínico de la comuna en funcionamiento (62.000 puntos lumínicos), detectando posibles fallas y gestionando la continuidad del servicio. Como parte de esta función, el Departamento de Alumbrado Público gestiona la postulación y/o recambio de luminarias antiguas por otras de eficiencia energética, que generan menos consumo de energía y mejoran la capacidad lumínica del parque, con un significativo aporte de recursos externos. Para el año 2025 se contempla postular 2.000 unidades de luminarias a recambio. Entre los beneficios del recambio de luminarias se encuentra la disminución de costos de mantención de alumbrado público, y la seguridad de espacios públicos, entre otros.	ALTA 50%	TRIMESTRAL	**Porcentaje de cumplimiento del plan anual de postulación para implementación nodos de sistema de tele gestión para luminarias existentes de tecnología led, año 2025** (N° de nodos postulados para luminarias durante el año 2025 / N° total de puntos (nodos) previstos para postular (2.000) para el año presupuestario 2025)*100	Informes del Depto. de Alumbrado Público, que deben contener los documentos emitidos que verifiquen el envío a postulación de los proyectos
2	Proceso de apoyo para la prestación de servicios	Enviar a SECPLA y/u otra Institución la postulación de financiamiento externo la construcción de 120.000 m2 de pavimentos nuevos y/o reconstrucción de pavimentos con alto grado de deterioro	El Departamento de Pavimentación está a cargo de gestionar la mantención y reparación de pavimentos en calzadas y aceras de la comuna que presenten deterioro, ya que podrían ser factores de riesgo para el tránsito vehicular y peatonal. Con este propósito, la Dirección de Operaciones postula periódicamente a financiamiento externo (regional o sectorial). Para el año 2025 se proyecta postular una superficie de 120.000 m2. de pavimentos.	MEDIA 30%	TRIMESTRAL	**Porcentaje de cumplimiento del plan anual de postulación de mantención de pavimentos, año 2025.** (Metros cuadrados enviados a postulación durante el año 2025 / Total de metros cuadrados contemplados para postular (120.000 m2) durante 2025) *100	Informe del Departamento de Pavimentación y Canales y Aguas Lluvias que deben contener los documentos emitidos que verifiquen el envío a postulación de los proyectos
3	Capacitación interna	Acreditación de al menos dos (2) funcionarios de la Dirección en Compras Públicas, Nivel Básico	La Dirección de Operaciones gestiona procesos de licitación que requieren competencias administrativas en compras públicas. Chile Compra dispone de recursos para una capacitación y acreditación online y asíncrona, factible de abordar por parte de los funcionarios de la Dirección de Operaciones	BAJA 20%	ANUAL	**Tasa de funcionarios acreditados en compras públicas, Nivel Básico.** (N° de funcionarios que cumplen el plan de capacitación interno y acreditación en Chile Compra / N° total de funcionarios que cumplen el plan de capacitación interno en compras públicas año 2025 (2)) * 100	Certificados de acreditación

METAS COLECTIVAS DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN Y SEGURIDAD CIUDADANA, AÑO 2025							
N°	**Área de mejoramiento**	**Meta (objetivo específico de gestión)**	**Justificación**	**Prioridad / ponderador**	**Etapas**	**Indicador de gestión**	**Verificador o documento de respaldo**
1	Planificación y control de gestión	Registrar el 65% de las gestiones realizadas por la unidad de patrullajes (móviles de seguridad) ante situaciones de emergencia o riesgo que ocurran en la comuna	Mejorar el sistema de registro de las acciones realizadas por los móviles de seguridad a través de la plataforma SOSAFE GO permitirá contar con información y datos de gestión que facilitarán realizar los ajustes necesarios en la mejora del servicio. Esto contribuirá a una gestión más eficiente y eficaz de las emergencias y riesgos en beneficio de la comunidad.	ALTA 50%	**Anual** 1. Realizar capacitación a equipo de patrulleros de móviles de seguridad (50%) 2. Marcha Blanca de la implementación del Servicio. (30%) 3. Seguimiento del registro de la base de datos (20%)	**Porcentaje de registros realizados por equipo de patrulleros de móviles de seguridad ante la asistencia de situaciones de emergencia.** (N° de registros realizados por equipo de patrulleros de móviles de seguridad, durante el año 2025 / total de situaciones de emergencia asignadas a esta unidad de móviles, durante el año 2025) *100	*Plan de Capacitación en el uso plataforma SOSAFE GO * Listado de asistencia de patrulleros a la capacitación * Base de datos con registro de acciones
2	Prestación de servicios	Diseñar un Manual metodológico para la elaboración de planes de Convivencia Comunitaria que favorezca la resolución pacífica de conflictos y sana convivencia vecinal	Implementar en los barrios un plan de trabajo que entregue a vecinos y vecinas herramientas concretas para la resolución pacífica de conflictos, lo que permitirá prevenir situaciones de violencia y fortalecerá los lazos y la convivencia vecinal.	MEDIA 30%	**Anual** 1. Primera propuesta Manual para elaboración planes de convivencia comunitaria (25%) 2. Implementación piloto (25%) 3. Proceso de evaluación y retroalimentación de la metodología (25%) 4. Elaboración del producto final. (25%)	**Manual metodológico para la elaboración de planes de convivencia comunitaria y/o vecinal, elaborado** (N° de etapas cumplidas en la Gantt, durante 2025 / N° de etapas programadas en la Gantt, año 2025)* 100	*Listas de asistencia de reuniones de trabajo equipo Gestión Territorial. *Acta con registro de actividades *Registro Fotográfico *Manual metodológico para la elaboración de Planes de Convivencia Comunitaria, elaborado
3	Atención al usuario	Ejecutar 3 capacitaciones dirigidas a funcionarios/as y prestadores de servicio de DIPRESEC, en base a los requerimientos de perfeccionamiento identificadas por las encargaturas.	El Plan Anual de Capacitación 2025 tiene como objetivo abordar y fortalecer las áreas más relevantes identificadas por las encargaturas. Este plan se enfoca en fortalecer las competencias de los funcionarios/as y prestadores de servicio, reforzando las herramientas en áreas técnica, operativa y/o administrativa relevantes para desarrollar sus funciones	BAJA 20%	**Anual** 1. levantamiento de requerimientos (20%) 2. Diseño del plan de capacitación (30%) 3. Ejecutar capacitaciones (50%)	**Personal capacitado en materias técnicas, operativas y/o administrativas que permitan a DIPRESEC desarrollar una gestión más eficiente.** (N° de capacitaciones realizadas en año 2025/ N° de capacitaciones programadas en el plan anual de capacitación 2025) *100	*Plan de capacitación *Listas de asistencia a capacitaciones * Fotografías de capacitaciones

METAS COLECTIVAS DIRECCIÓN DE RIESGOS, DESASTRES Y EMERGENCIAS, AÑO 2025							
N°	**Área de mejoramiento**	**Meta (objetivo específico de gestión)**	**Justificación**	**Prioridad / ponderador**	**Etapas**	**Indicador de gestión**	**Verificador o documento de respaldo**
1	Planificación para la gestión territorial	Elaborar y enviar a SECPLA dos perfiles de estudio de riesgos para la comuna de Maipú para postular a fondos externos	En el marco del Plan de Reducción de Riesgo de Desastres, es necesario realizar estudios de riesgo para evaluar los niveles de afectación a la comunidad, en caso de ocurrencia de un desastre. Uno de los dos estudios se orientará al área de materiales peligrosos, y el segundo al riesgo por inundaciones. Ambos estudios servirán de insumo a la actualización de antecedentes del Plan Regulador Comunal en el municipio.	ALTA 50%	Anual	**Perfiles de estudios de riesgo, elaborados y enviados a SECPLA para postulados a financiamiento externo** (N° de perfiles de estudio elaborados y enviados a SECPA durante 2025 / 2 * 100)	- Memorándums enviados a la SECPLA para ser presentados a la respectiva fuente de financiación de estudios - Perfiles de estudio elaborados
2	Proceso de apoyo para la prestación de servicios a la comunidad	Realizar primera atención al 80% de sinestros ocurridos por incendios en un plazo no mayor a 49 horas, donde se requiera la presencia de la municipalidad solicitado desde bomberos	Concurrencia, evaluación y coordinación de las medidas necesarias que permitan mitigar contingencias provocadas la emergencia por causal de incendio donde se requiera la presencia de la municipalidad solicitado por bomberos	MEDIA 30%	Anual	**Siniestros por incendio, atendidos en plazo establecido** (N° de siniestros atendidos en un plazo no mayor a 49 horas / N° total de primeras atenciones de siniestros, solicitadas por Bomberos durante 2025)*100	- Registro interno de solicitudes de concurrencia, recibidas desde Bomberos - Fichas de atención por emergencia
3	Proceso de apoyo para la prestación de servicios a la comunidad	Realizar 6 reuniones con empresas del sector privado de la comuna para abordar temas relacionados con la gestión para la reducción del riesgo de desastres	En el marco de la gestión de riesgo de desastres, es necesario coordinar, con las empresas del sector privado, los medios y medidas contempladas por ellos para la reducción de riesgos.	BAJA 20%	Anual	**Ciclo de reuniones sostenidas e informadas** (N° de reuniones sostenidas / N° total de reuniones programadas (6)) * 100	- Minutas de reunión - Lista de asistentes - Registro fotográfico

METAS COLECTIVAS DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL, AÑO 2025							
N°	**Área de mejoramiento**	**Meta (objetivo específico de gestión)**	**Justificación**	**Prioridad / ponderador**	**Etapas**	**Indicador de gestión**	**Verificador o documento de respaldo**
1	Atención de usuarios	Realizar 20.000 atenciones podológicas preventivas durante el año 2025.	La podología es una necesidad latente para las personas mayores y personas con afecciones como la diabetes, que contribuye de manera directa en la calidad de vida. El tratamiento en etapas iniciales de las patologías podológicas evita gastos mayores en tratamientos más complejos El Instituto Nacional de Estadísticas estima en alrededor de 88.500 personas (un 15,1%) la población adulta mayor en la comuna, para el año 2025, segmento mayoritariamente inscrito en el sistema de atención pública de salud, por lo tanto principal demandante de cuidados podológicos.	ALTA 50%	1. Programación de atenciones 2. Gestión de abastecimiento 3. Coordinación de derivaciones con los distintos CESFAM municipales 4. Generar registro clínico de las atenciones realizadas	**Cumplimiento de programación anual de prestaciones podológicas** (N° de atenciones realizadas en 2025 / N° total de atenciones programadas para 2025) * 100	- Informes estadísticos de prestaciones realizadas (Sistema estadístico Rayén) - Registros de operativos -Informe consolidado anual
2	Atención de usuarios	Aumento de 10% en la cobertura, respecto al año 2024	Facilitar a la comunidad el acceso a medicamentos de menor costo a través de la gestión de la red de farmacias municipales de Maipú, reduciendo de esta forma el gasto de bolsillo en salud para los vecinos de la comuna de Maipú. El gasto de bolsillo es, según la Organización Panamericana de la Salud, aquel gasto que el beneficiario realiza en el momento de la atención y, en general, en el punto de acceso, como es el caso de la compra de medicamentos.	MEDIA 30%	1- Programación anual de compras. 2- Reprogramación y ajustes de compras según comportamiento de la demanda 3- Reforzamiento de difusión de la red de farmacias.	**Aumento en la cobertura total de la red de farmacias municipales** (Nº de usuarios atendidos año 2025/ (Nº de usuarios atendidos año 2024))-1) * 100	Reporte software de farmacias
3	Gestión de procesos de apoyo	Implementación de un sistema de monitoreo de tiempos de pago de facturas, en la Dirección de Salud Municipal	La gestión de pagos es un proceso crítico a nivel municipal; pero, más aún, los retrasos en pagos a proveedores de la Dirección de Salud Municipal pueden tener consecuencias que afecten directamente el abastecimiento de insumos y medicamentos que van dirigidos al cuidado de la salud de las personas. Contar con un monitoreo periódico permite buscar dónde se encuentran las principales brechas de gestión y buscar soluciones que optimicen los procesos de pago.	BAJA 20%	1. Diseñar formato de seguimiento de tiempos de pago, con asignación de responsabilidad para la tarea (40%) 2. Generar informe mensual de tiempos de pago de la DISAM y enviar reporte a la dirección y departamentos de la dirección de salud (50%) 3. Generar informe consolidado de tiempos de pago (10%)	**Porcentaje de avance en sistema de monitoreo de tiempos de pago de facturas.** Cada etapa tiene asignada una ponderación; la suma simple de los porcentajes da cuenta del porcentaje de implementación.	Etapa 1: Documento que indique el formato y procedimiento de seguimiento, y el/la responsable de confeccionar los informes Etapa 2: Memo/Mail de respaldo de envío de informe mensual de reporte. Etapa 3: Documento consolidado de informe de tiempos de pago

METAS COLECTIVAS SECRETARÍA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN, AÑO 2025							
N°	**Área de mejoramiento**	**Meta (objetivo específico de gestión)**	**Justificación**	**Prioridad / ponderador**	**Etapas**	**Indicador de gestión**	**Verificador o documento de respaldo**
1	Desarrollo Territorial	Dar respuesta en un 75% a los requerimientos de diseño ingresados a la Unidad de Proyectos	Esta meta se enmarca en la gestión de proyectos y planificación de la cartera de inversión en infraestructura pública barrial, a cargo de SECPLA. SECPLA recibe regularmente requerimientos técnicos internos de diseño de proyectos, para la formulación de dicha cartera, lo que se refleja en las siguientes actividades en la Unidad de Proyectos: evaluaciones técnicas, gestión de factibilidades, informes, propuestas, cabidas, planos de arquitectura y especialidades, presupuestos, diagnósticos, especificaciones técnicas, permisos de edificación, cabidas, layout, levantamiento, y renderizados, entre los principales. La meta propuesta se fundamenta en la necesidad de contar con una cartera de proyectos acorde con las necesidades de la población, que permitan al municipio cubrir oportunamente las brechas de cantidad y calidad de equipamiento, espacio público y áreas verdes de la población comunal.	ALTA 50%	ANUAL	**Porcentaje de efectividad en la cartera de diseño de proyectos** (N° de requerimientos diseñados en el año 2025 / N° total de requerimientos de diseño para el año 2025) * 100	1.- Memorándum o correo electrónico de requerimiento y respuesta del desarrollo de proyectos de arquitectura u otro insumo. 2.- Para verificar dicho requerimiento, se deberá adjuntar uno de los siguientes documentos: a) Comprobantes de ingreso de solicitudes a la Dirección de Obras b) Permisos de Edificación o Recepciones Definitivas de Obras c) Ingreso a Propuestas d) Informes técnicos e) Cabidas f) Diagnósticos g) Proyectos de arquitectura h) Propuesta de arquitectura i) Presupuestos j) Layout k) Levantamiento l) Render m) Otros antecedentes técnicos elaborados por la Unidad
2	Procesos de apoyo a la producción de servicios	Cumplir con un 75% la efectividad en el proceso de compras y licitación pública, logrando la entrega de las Bases Administrativas en un plazo de 40 días hábiles a la Dirección de Asesoría Jurídica, a partir de la entrega del requerimiento al analista de licitaciones.	Aumentar la capacidad de gestión de la Unidad de Licitaciones en los procesos de compras y licitación pública.	MEDIA 30%	ANUAL	**Porcentaje de cumplimiento de plazos para la entrega de las Bases Administrativas a DAJ.** (Nº de bases administrativas enviadas a DAJ con plazo de 40 días hábiles / Nº total de bases administrativas enviadas a DAJ)*100	1.- Nomina de requerimientos de Licitaciones (contiene fecha de entrega de las Bases Técnicas ya subsanadas y finales por parte de la Unidad Técnica y fecha del primer envío de las Bases Administrativas a la Dirección de Asesoría Jurídica). 2.- Bitácora del Sistema de Gestión Documental "Ceropapel" (señala fecha del primer envío de las Bases Administrativas a DAJ)

METAS COLECTIVAS SECRETARÍA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN, AÑO 2025							
N°	**Área de mejoramiento**	**Meta (objetivo específico de gestión)**	**Justificación**	**Prioridad / ponderador**	**Etapas**	**Indicador de gestión**	**Verificador o documento de respaldo**
3	Desarrollo Territorial	Cumplir con un 70% de los hitos establecidos en la Carta Gantt del proceso "Actualización Plan Regulador Comunal de Maipú".	SECPLA tiene a su cargo la Unidad de Asesoría Urbana, responsable del ámbito de urbanismo y planificación territorial en la comuna, a través del plan regulador comunal (PRC), vigente desde el año 2004. La meta planteada se fundamenta en el cumplimiento del Art. 28 Sexies de la Ley General Urbanismo y Construcción, que apunta a que los instrumentos de planificación territorial (IPT) deberán actualizarse periódicamente en un plazo no mayor a diez años, conforme a las normas que disponga la Ordenanza General.	BAJA 20%	ANUAL	**Porcentaje de cumplimiento de hitos técnicos en la Carta Gantt de la Actualización Plan Regulador Comunal (PRC).** (N° de hitos técnicos del plan cumplidos durante 2025 / N° total de hitos técnicos comprometidos para el año 2025) * 100	1.- Carta Gantt con sus modificaciones. 2.- Para verificar el cumplimiento de los hitos comprometidos, se deberá adjuntar uno de los siguientes documentos: Informes oficiales, presentaciones u oficios sobre el estado de avance del proceso modificatorio, ante el Alcalde, Concejo Municipal y MINVU.

METAS COLECTIVAS SECRETARÍA MUNICIPAL, AÑO 2025							
N°	**Área de mejoramiento**	**Meta (objetivo específico de gestión)**	**Justificación**	**Prioridad / ponderador**	**Etapas**	**Indicador de gestión**	**Verificador o documento de respaldo**
1	Proceso de producción de servicios	Implementación de un repositorio digital, con las actas de constitución, estatutos, y certificado de Persona Jurídica, correspondiente al año 2023.	Reducir los tiempos de gestión de procesos relativos a personas jurídicas, con un beneficio que se extiende a otras unidades municipales	ALTA 50%	1. Diseño del repositorio. 2. Implementación piloto y ajustes 3. Ingreso de información al repositorio año 2023 4. Puesta a disposición para consulta de unidades municipales requirentes	**Repositorio digital de expedientes de personas jurídicas** (N° de etapas cumplidas del plan, durante 2023 / N° total de etapas del plan, a cumplir durante 2023 (4)) * 100	Etapa N°1: Memorándum con informe que detalle el diseño del proyecto de Repositorio, indicando cada etapa. Etapa N° 2: Memorándum, donde se acompañará un link que permita acceder al piloto del proyecto Etapa N° 3, Memorándum donde se acompañará el link con la información ingresada al sistema del proyecto. Etapa N° 4: Memorándum con link para acceder directamente a dicho Programa a intranet.
2	Proceso de producción de servicios	Digitalizar el 100% de actas de sesiones del Concejo Municipal, realizadas y aprobadas en el segundo semestre del año 2007	El proceso de implementación de la ley N° 21.180, de transformación digital del estado, supone aplicar estándares sistemáticos de acceso digital a la información de interés público. El archivo histórico de actas del Concejo Municipal se encuentra disponible en el sitio institucional de Transparencia a contar del año 2008 a la fecha. La Secretaría Municipal aplicará a este proceso la misma política implementada a la fecha, sobre la digitalización retroactiva del expediente histórico de decretos alcaldicios y puesta a disposición en Transparencia	MEDIA 30%	Anual	**Digitalización de actas históricas del Concejo Municipal SGD** (N° de actas de sesión del Concejo Municipal aprobadas en el segundo semestre de 2007, e ingresadas al SGD durante 2025/ N° total de actas de sesión del Concejo Municipal aprobadas en el segundo semestre de 2007) *100	- Listado de actas de sesión del Concejo Municipal, del segundo semestre de 2007, incorporadas al SGD - Enlace de expediente publicado en Transparencia Municipal
3	Capacitación interna	Acreditación de al menos 2 funcionarios de Secretaría Municipal en Compras Públicas, Nivel Básico	La Secretaría Municipal contribuye con las fases de apertura de procesos licitatorios y participación en comisiones evaluadoras de licitaciones sobre 100 UTM. Para cumplir cabalmente dicho cometido se torna necesario fortalecer competencias técnicas en los funcionarios que les corresponde desarrollar dicha función. La Dirección de Chile Compra dispone de recursos formativos para una capacitación online, gratuita y asíncrona, permitiendo la acreditación oficial por parte de funcionarios de esta Dirección.	BAJA 20%	ANUAL	**Funcionarios acreditados en compras públicas, Nivel Básico** (N° de funcionarios que obtienen la acreditación en Chile Compra durante 2025 / N° total de funcionarios que cumplen el plan de capacitación en compras públicas, año 2025) * 100	- Certificado de acreditación

METAS COLECTIVAS DIRECCIÓN SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO, AÑO 2025							
N°	**Área de mejoramiento**	**Meta (objetivo específico de gestión)**	**Justificación**	**Prioridad / ponderador**	**Etapas**	**Indicador de gestión**	**Verificador o documento de respaldo**
1	Proceso de apoyo a la prestación de servicios	Elaborar un manual de procedimientos por Departamento.	En la actualidad ningún departamento cuenta con un manual de procedimientos elaborado y/o decretado. Elaborar manuales de procedimientos es crucial porque proporcionan una guía sistemática y clara sobre cómo deben realizarse las actividades dentro de una organización. Estos documentos no solo aseguran la consistencia y la calidad en la ejecución de tareas, sino que también facilitan la capacitación eficiente de nuevos empleados, promueven la eficiencia operativa al minimizar errores y optimizar recursos, y garantizan el cumplimiento de normativas legales y estándares de calidad. Además, los manuales de procedimientos actúan como herramientas fundamentales para la mejora continua, permitiendo la identificación y la implementación de mejoras en los procesos existentes.	ALTA 50%	Anual	**Manuales de procedimiento elaborados** (Número de manuales de procedimiento elaborados / Total de manuales de procedimientos a elaborar) *100	Memorándum a la Dirección de Asesoría Jurídica solicitando decretar los manuales de procedimientos
2	Atención al usuario	Actualización del 10% de la Base de clientes a los que SMAPA presta servicios.	Actualizar la base de contactos de clientes es fundamental porque asegura que la información de contacto sea precisa y relevante. Esto no solo facilita una comunicación efectiva y personalizada con los clientes, sino que también mejora la eficiencia operativa al evitar intentos de contacto fallidos o mal dirigidos. Además, mediante esta meta se comienza a subsanar la observación realizada por Contraloría General de la República "... Conforme a la revisión realizada a la base de datos de los deudores al 31 de diciembre de 2017 se advirtió la falta de la descripción específica de los clientes, esto es, nombre, Rut, dirección, tipo de medidor y número de medidor." (Pre-informe de observaciones N° 560 de 2018 sobre auditoría a los ingresos y gastos consignados en los estados financieros del SMAPA)	MEDIA 30%	Anual	**Porcentaje de actualización de base de clientes SMAPA** (Número de clientes actualizados / Total de clientes al 01 de enero de 2025) *100	Informe Técnico emitido por el Dpto. Comercial, incluyendo la base de datos al 01/01/2025
3	Proceso de apoyo a la prestación de servicios	Georreferenciar el 100% de los clientes pertenecientes a las comunas de Cerrillos y Estación Central.	Tener a los clientes georreferenciados es importante porque proporciona información crucial sobre su ubicación geográfica, lo cual es fundamental, ya que abre oportunidades significativas para mejorar la eficiencia operativa y la experiencia del cliente lo cual podría traducirse en optimizar estrategias. Se consideran sólo Cerrillos y Estación Central, pues la base de clientes de Maipú ya está disponible en SITMA.	BAJA 20%	Anual	**Porcentaje de actualización de base de clientes SMAPA** (Número de clientes georreferenciados / Total de clientes Cerrillos y Estación Central al 01 de enero de 2025) *100	Plano georreferenciado de los clientes y excel con las coordenadas

METAS COLECTIVAS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA Y COMUNICACIONES, AÑO 2025							
N°	**Área de mejoramiento**	**Meta (objetivo específico de gestión)**	**Justificación**	**Prioridad / ponderador**	**Etapas**	**Indicador de gestión**	**Verificador o documento de respaldo**
1	Recursos Materiales	Ejecutar un plan de promoción sobre el uso seguro de recursos informáticos, con un 80% de cumplimiento de las charlas planificadas	Entregar a los funcionarios recomendaciones e información sobre normas básicas de seguridad informática tiene el propósito principal de evitar incidencias por uso incorrecto de los dispositivos y dar aplicación al Reglamento de Seguridad Informática Municipal, aprobado mediante D.A. 2023.	ALTA 50%	Anual	**Plan de promoción de seguridad informática, implementado** (N° de charlas ejecutadas a funcionarios, durante 2025 / N° total de charlas planificadas para el año 2025 (**10**)) * 100	- Lista de asistentes a cada charla (ONLINE O PRESENCIAL) Y FOTOS DEL EVENTO.
2	Procesos de apoyo para la prestación de los Servicios Municipales	Reparación o reemplazo de un 85% de los computadores o notebook, por parte de la Unidad de Soporte Técnico, dentro de las 48 horas hábiles desde el retiro del equipo o recepción del equipo en DITEC.	Mejorar la calidad de los servicios que DITEC entrega a los usuarios internos incide, directa o indirectamente, en la calidad de la atención que estos brindan a los vecinos. Disminuir los tiempos de reparación o reemplazo de equipos contribuye a que los usuarios internos cuenten con las herramientas tecnológicas que requieren para entregar un servicio de mejor calidad a los vecinos.	MEDIA 30%	Mensual	**Reparación o reemplazo de CPU municipales, en plazo establecido** (N° de computadores o notebook reparadas o reemplazadas dentro de 48 horas hábiles por Soporte Técnico, durante 2025 / N° total de notebook o computadores reparadas o reemplazadas por Soporte Técnico, durante 2025) *100)	- Listado en Excel de las Ordenes de trabajo con la Constancia de recepción del notebook o computador reparada o reemplazada, por parte del usuario atendido
3	Comunicación con usuarios y usuarias	Generación de un 80% de informes trimestrales de evaluación de calidad de atención, sobre cada agente de Call Center municipal.	La Municipalidad cuenta con un servicio de Call Center compuesto por agentes de las direcciones de Administración y Finanzas; Defensoría Ciudadana; Desarrollo Comunitario; Aseo, Ornato y Gestión Ambiental; Inspección Municipal; y Tránsito y Transporte. Aproximadamente son 12 agentes los que serán evaluados cada trimestre. Mantener las evaluaciones de la calidad de atención en este Call Center es esencial para garantizar que los agentes brinden un servicio cordial y profesional a los ciudadanos. Evaluar regularmente las interacciones entre cada agente y sus usuarios a través de audios ayudará a identificar áreas de mejora y a mantener altos estándares de servicio al vecino. Los informes proporcionaran a los ejecutivos una visión clara de cómo se está desempeñando y que aspectos deben mejorar.	BAJA 20%	Anual	**Informes trimestrales sobre calidad de atención de agentes del Call Center Municipal, emitidos** (N° de informes emitidos, durante 2025/ N° total de informes a elaborar (48)) *100	- Reportes trimestrales de evaluación de calidad de atención de agentes del Call Center Municipal

METAS COLECTIVAS DIRECCIÓN DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE, AÑO 2025							
N°	**Área de mejoramiento**	**Meta (objetivo específico de gestión)**	**Justificación**	**Prioridad / ponderador**	**Etapas**	**Indicador de gestión**	**Verificador o documento de respaldo**
1	Gestión de la información territorial	Georreferenciar en SITMA información del 80% de las obras realizadas con dos contratos Reductores y Balizas vigentes en 2025, con financiamiento municipal.	Sistematizar la información de las obras ejecutadas de los contratos para una mejor toma de decisiones en la distribución de los recursos municipales.	ALTA 50%	Anual	**Porcentaje de georreferenciación de obras de tránsito ejecutadas con financiamiento municipal.** (N° de obras ejecutadas con recepción aprobada por la Dirección de Tránsito y georreferenciadas en SITMA con contratos vigentes en 2025 /N° de obras ejecutadas con contratos vigentes en 2025) *100	Planilla de las obras realizadas. Mapa con puntos georreferenciados.
2	Procesos de apoyo a la producción de servicios	Acreditación de al menos dos funcionarios de la DTT en Compras Públicas	La Dirección de Tránsito gestiona procesos de licitación que requieren competencias administrativas de nivel básico e intermedio en compras públicas. La Dirección de Chile Compra dispone de recursos para una capacitación y acreditación online y asíncrona, factible de abordar por parte de un staff de la Dirección	MEDIA 30%	1. Conformación del staff de funcionarios evaluadores de licitaciones año 2025 2. Capacitación en normativa y procedimientos de compras públicas 3. Rendición de prueba para acreditación en niveles Básico y/o Intermedio	**Funcionarios de la Dirección de Tránsito y Transporte acreditados en compras públicas** (N° de funcionarios acreditados en Chile Compra / 2) * 100	Certificado de acreditación
3	Atención de público / Usuarios	Mejorar la calidad de atención en el Departamento de Licencias de Conducir	Mejorar sustancialmente la experiencia usuaria en la atención recibida en el Departamento de Licencias de Conducir	BAJA 20%	1. Diseño de Plan de implementación de protocolo. 2. Elaboración protocolo.	**Elaboración de Protocolo de atención de público** (N° de etapas del plan, ejecutadas durante 2025 / 2) * 100	Enviar diseño. - Memo enviado a DAJ con el Protocolo.

METAS COLECTIVAS PRIMER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL, AÑO 2025							
N°	**Área de mejoramiento**	**Meta (objetivo específico de gestión)**	**Justificación**	**Prioridad / ponderador**	**Etapas**	**Indicador de gestión**	**Verificador o documento de respaldo**
1	Procesos de apoyo a la entrega de servicios	Recopilación y exposición escrita, breve y sumaria de infracciones a diversas normas de competencia del Tribunal más recurrentes, como: Ley de Tránsito N°18.290, Ley de Alcoholes N°19.925, Ordenanzas Municipales, Decreto Ley sobre Rentas Municipales N° 3063, Ley N° 19.496 Sobre la Protección de los Derechos de los Consumidores, Ley General de Urbanismo y Construcciones, Ley N°18.700 Orgánica Constitucional Sobre Votaciones Populares y Escrutinios, Ley N° 21.442 de Copropiedad Inmobiliaria y Ley N° 21.020 Sobre Tenencia Responsable de Mascotas y Animales de Compañía; y su sanción	Alcanzar una mayor rapidez en la atención de público en mesón de la oficina de partes y despacho de oficina de actuarios, sin necesidad de consultar al juez, secretario abogado y oficina de profesionales. Se contribuye además a un manejo más especializado del personal involucrado, sobre estas materias.	ALTA 50%	Tres etapas: 1° Identificación y clasificación de la información 2° Implementación y ajustes 3° Entrega de material a través de acta suscrita por los colaboradores trimestralmente, cuya acta será incorporada en el libro de Decretos Económicos llevada por esta Magistrada	**Compendios físicos y digitales, entregados a cada funcionario de la oficina de partes y sala de actuarios del Tribunal** (N° de etapas del proceso, implementadas durante 2025 / N° de etapas programadas para 2025 (3))* 100	- Repositorios en pdf con las normas y su sanción. Se verifica a través de un registro fotográfico
2	Procesos de apoyo a la entrega de servicios	Elaboración y entrega de informativo actualizado a los usuarios del Tribunal, con los procedimientos ante los juzgados de policía local, conforme a lo establecido en la ley 18.287 y normas supletorias, por materia.	Atendido que la gran mayoría de nuestros usuarios comparecen por sí y sin patrocinio de abogado habilitado, se busca que éstos tengan la información necesaria para hacer valer sus acciones y pretensiones como en derecho corresponda.	MEDIA 30%	Tres etapas: 1° Diseño y elaboración del informativo 2° Puesta a disposición de los usuarios 3° Informativos físicos y evaluación de su aplicación, por parte de usuarios, y ajustes.	**Informativos actualizados a disposición de los recurrentes** (N° de etapas del proceso, implementadas durante 2025 / N° de etapas programadas para 2025 (3)) * 100	- Registro estadístico bimestral de informativos entregados. - Registro fotográfico
3	Procesos de apoyo a la entrega de servicios	Repositorio con información a nuestros usuarios, con materias y entidades más recurrentes, para la tramitación de denuncias en las que los juzgados de policía local no son competentes; ej: daños a la propiedad, injurias y calumnias, amenazas, entre otras.	Reducir y privilegiar los tiempos de espera de nuestros usuarios que concurren al Tribunal, los que asisten como parte en materias propias de esta judicatura, en desmedro de aquellos que concurren a efectuar consultas de competencia de otras entidades, llámese juzgado civil o fiscalía, entre otros.	BAJA 20%	Tres etapas: 1° Identificación y clasificación de la información 2° Implementación y ajustes 3° Puesta a disposición de los usuarios	**Informativos actualizados a disposición de los usuarios del Tribunal** (N° de etapas del proceso, implementadas durante 2025 / N° de etapas programadas para 2025 (3)) * 100	- Informativos físicos elaborados - Registro estadístico bimestral de informativos entregados - A través de registro fotográfico

METAS COLECTIVAS SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL, AÑO 2025							
N°	Área de mejoramiento	**Meta (objetivo específico de gestión)**	Justificación	Prioridad / ponderador	Etapas	Indicador de gestión	Verificador o documento de respaldo
1	Proceso de apoyo para la prestación de servicios	Digitalización del 100% de las sentencias año 2023 -2024, en materias de competencia del Juzgado de Policía Local, tales como: Ley Tránsito (Infraccionales y choques), Faltas: Ley General de Urbanismo y Construcción, Ley DL 3607/81 Vigilantes Privados, Ley Copropiedad Inmobiliaria y Ordenanzas Municipales, entre otras, Ley Consumidor y SERNAC Financiero Ley 20.009)	Mejorar la eficiencia y productividad, reduciendo los tiempos de búsqueda documental. Se agiliza la gestión del Tribunal, optimizando los tiempos de respuesta a los usuarios, contribuyendo a una mayor satisfacción de calidad y buen servicio.	ALTA 50%	Anual	**Archivo digital de sentencias años 2023 y 2024** (N° de sentencias digitalizados durante año 2023-2024 / N° total de sentencias años 2023 y 2024, a digitalizar)* 100	Informe de sentencias digitalizadas, incluido planilla excel de causas ingresadas en el bimestre
2	Proceso de apoyo para la prestación de servicios	Poner a disposición de formatos tipo de escritos a tramitar ante el 2° Juzgado de Policía Local	El público usuario del tribunal no necesariamente sabe cuáles son los documentos, antecedentes y requerimientos necesarios para poder tramitar causas o hacer gestiones en el tribunal, por lo que el tener acceso a formatos tipo de escritos agilizaría la tramitación de los procesos y aportaría un lenguaje más homogéneo según materia.	MEDIA 30%	Anual	**Formatos tipo de escritos a disposición de los usuarios del 2° Juzgado de Policía Local** (N° de causas ingresadas durante 2025, que emplean uno de los formatos tipo puestos a disposición /N° total de causas ingresadas durante 2025)* 100	- Formatos tipo de escritos elaborados, según materia. - Estadística bimestral de formatos entregados en papel
3	Proceso de apoyo para la prestación de servicios	Desarrollar plan de capacitación interna 2025 para los funcionarios del 2° JPL Maipú,	La capacitación interna va dirigida al perfeccionamiento técnico de los funcionarios de este Tribunal para que éstos se desempeñen eficientemente en las funciones asignadas.	BAJA 20%	Etapa 1: Diseño del plan y calendarización Etapa 2: Implementación Etapa 3: Puesta a disposición del registro en audios, al personal	**Plan de capacitación interna año 2025, implementado** (N° de etapas del plan, cumplidas durante 2025/ N" total de etapas del plan de capacitación interna 2025) * 100	- Plan de capacitación interna: contenidos y Gantt de implementación - Fotografías de sesiones realizadas - Libro de asistencia - Registro en audios (para recurrir en tiempo diferido por el personal)

METAS COLECTIVAS TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL, AÑO 2025							
N°	Área de mejoramiento	**Meta (objetivo específico de gestión)**	Justificación	Prioridad / ponderador	Etapas	Indicador de gestión	Verificador o documento de respaldo
1	Capacitación (interna)	Elaboración y Ejecución de Plan de Capacitación Interna con 3 charlas en el año realizadas por abogados del Juzgado, y la asistencia de al menos el 51% del personal del Tribunal, sobre 3 materias normativas atingentes al quehacer judicial: 1) Ley 20.009 y sus modificaciones 2) Ley del Consumidor y sus modificaciones 3) Ley de Seguridad Privada y sus modificaciones.	La necesidad de realizar un refuerzo y actualización en materias normativas que son atingentes en el quehacer diario de tramitaciones del Juzgado para todo el personal, tomando como base el conocimiento y la experiencia de los abogados que pertenecen a dichas dependencias.	ALTA 50%	Anual	**Capacitación interna, realizada** (N° de charlas realizadas con al menos el 51% de asistencia del personal / N° total de charlas planificadas en el año (3)) * 100	1) Listado de asistencia firmada en cada charla realizada. 2) Nómina general de funcionarios del Tribunal actualizada a la fecha de la ejecución de cada charla. 3) Registro fotográfico de la charla realizada. 4) Presentación en Power Point utilizada para dictar la charla. 5) Print de Pantalla de la ubicación en One Drive de la carpeta creada "CAPACITACIONES 2025" que contiene los medios de verificación.
2	Proceso para la producción de servicios	Digitalización del 20% de causas del año 2023 que se encuentren falladas al 31/12/2024.	La necesidad de poder contar con expedientes tramitados en su totalidad en formato digital para facilitar su búsqueda, resguardar la información y tenerla disponible de manera rápida en caso de ser necesaria.	MEDIA 30%	Anual	**Expedientes de causas año 2023, con sentencia y digitalizados** (N° de expedientes del año 2023 fallados al 31/12/2024 y digitalizados / N° total de expedientes del año 2023 fallados al 31/12/2024) * 100	1) Listado de las causas digitalizadas en archivo excel que contenga rol, año, estado procesal y fecha de digitalización. 2) Print de Pantalla de la ubicación en One Drive de la carpeta creada "EXPEDIENTES FALLADOS 2023" que contiene los archivos digitalizados y los medios de verificación.
3	Proceso para la producción de servicios	Levantamiento del 15% del Inventario total de expedientes pendientes de fallo ingresados al Juzgado entre los años 2018 y 2020 con fecha de corte al 31/12/2024.	Necesidad de corroborar la información enviada a la Corte de Apelaciones de Santiago en los Estados Anuales durante la gestión de la Judicatura anterior.	BAJA 20%	Anual	**Expedientes de causas 2018 a 2020, inventariados** (N° total de expedientes - N° total de expedientes fallados) / N° total de expedientes fallados ingresados entre los años 2018 y 2020) * 100	1) Listado de expedientes inventariados clasificados según su materia, indicando número de rol, año y estado procesal. 2) Set de fotografías de la toma de inventario. 3) Print de Pantalla de la ubicación en One Drive de la carpeta creada "INVENTARIO CAUSAS FALLADAS 2018-2020" que contiene los medios de verificación.

ANEXO: ACTA DEL COMITÉ DEL PROGRAMA MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN MUNICIPAL. AÑO 2025