PROGRAMA MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN MUNICIPAL AÑO 2026

Metas institucionales y colectivas

Subdirección de Recursos Humanos

Mandato legal

La ley 19.803 y el reglamento municipal vigente (Decreto alcaldicio N° 2969/2002) regulan el programa de mejoramiento de la gestión para la asignación de incentivos al personal de planta y contrata, que cada unidad municipal debe formular, como parte de la planificación programática del año siguiente.

El referido reglamento establece, en su artículo 4°, inciso final, que *"dicho programa deberá ser adecuadamente coordinado y armonizado con los demás instrumentos de gestión municipal que establece la normativa vigente"*. En el artículo 5° especifica que *"El Alcalde propondrá al Concejo, conjuntamente con el proyecto de presupuesto, el Programa de Mejoramiento de la Gestión Municipal, que le ha presentado el Comité Técnico Municipal. (...) deberá ser aprobado por el Concejo Municipal antes del día 15 de diciembre de cada año"*.

Hitos del proceso de formulación de metas año 2026

- Memorándum N° 27564, de la Subdirección de Recursos Humanos, informa las recomendaciones técnicas y requerimientos normativos para la formulación de las metas del programa PMGM
- Memorándum N° 29253, de la Subdirección de Recursos Humanos, requiere la presentación de propuestas de metas a las direcciones y juzgados de policía local.
- Durante el mes de julio, todas las unidades desarrollaron internamente sus propuestas, como parte de la planificación programática y presupuestaria 2026 coordinada por la Secretaría Comunal de Planificación (SECPLA). El proceso de formulación de metas PMG contó con la asistencia metodológica de dicha Dirección.
- El Comité Técnico se constituyó el 15 de julio de 2025 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: Asociación de Funcionarios Municipales de Maipú (AFUMMA), Planta General y Asociación de Funcionarios SMAPA.
- Entre el 15 de julio y el 28 de agosto se efectuó el ciclo completo de reuniones del Comité Técnico con cada dirección y juzgado, para conocer, formular observaciones y recibir las propuestas corregidas y definitivas, remitidas éstas por las unidades municipales, mediante memorándum, como se detalla en cuadro de la página siguiente.
- Con fecha 1 de septiembre de 2025, el Comité Técnico Municipal sancionó la propuesta final de metas colectivas e institucionales que el presente documento expone.
- Mediante memorándum N° 38811, del 1 de septiembre de 2025, la Subdirección de Recursos Humanos informó al Sr. Alcalde el consolidado con la propuesta de metas.

Seguimiento y reporte periódico de cumplimiento de las metas

El reglamento del programa establece, en su art. 10°, que *"las unidades (...) deberán establecer mecanismos internos permanentes de evaluación, coordinación y control de avance, informando de su estado y resultado a la Unidad de Control Municipal en las fechas que determine el Programa. El Alcalde podrá asimismo encargar a unidades municipales específicas, labores de apoyo y seguimiento para la ejecución del Programa de Mejoramiento de Gestión, en especial si tuvieren a su cargo labores de coordinación y gestión"*.

El art. 11° señala que, en la eventualidad de que una o más de las metas institucionales o colectivas establecidas requieran *"ser revisadas o reformuladas, por motivos fundados (...), se aplicará igual procedimiento que el establecido para la formulación y aprobación del Programa de Gestión (...) con el objeto de que [el Comité Técnico] efectúe una proposición y seguidamente se someta al acuerdo del Concejo Municipal. Respecto de los objetivos de gestión institucional y de las metas por unidades de trabajo, dicho programa contemplará además la asignación de responsabilidades específicas que permitan coordinar y supervisar las actividades necesarias para asegurar su cumplimiento"*.

Para dicho efecto, cada dirección municipal dispone de una unidad encargada del control de gestión (ECG), responsable del seguimiento periódico de los avances en la consecución de las metas, en coordinación con las jefaturas o encargados de unidades internas, y de elaborar los informes que cada dos meses el director respectivo debe emitir ante la Dirección de Control, totalizando seis al término del año presupuestario. Las jefaturas internas, por su parte, son responsables de registrar y documentar, a través de los verificadores comprometidos, tales avances, así como de reportar ante el ECG y/o el director respectivo, los eventuales escollos, imprevistos y/o causas externas calificadas que "limiten o dificulten seriamente su logro" (art. 11° del reglamento) y requieran, en consecuencia, "*ser revisadas o reformuladas", como se señala en el párrafo anterior*.

PMGM 2026
Acta de Reunión

Participantes	
Nombre	**Cargo/ Dirección / Depto.**
Integrantes de Comisión	
Cristian Rubio Carvajal	Subdirector de Recursos Humanos
Gabino Chandia Solana	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
Freddy Campusano Cerda	AFUMA
Cristian Ponce Jara	Planta General
Invitados	
Rosa María González Aramundiz	Gabinete - Alcaldía
Laura Cruz Guerra	Administración Municipal
Marisol Contreras Garcia	Dirección de Asesoría Jurídica – DAJ
Katherine Miranda Orrego	Secretaria Municipal - SECMUN
Maria Elisa Baschmann Henriquez	Dirección de Control
Lorena Lopez Alegría	Dirección de Administración y Finanzas - DAF
Nishme Zafe Bestias	Dirección de Desarrollo Comunitario - DIDECO
Manuel Gonzalez Lorca	Secretaría Comunal de Planificación - SECPLA
Paloma Valenzuela Hernández	Dirección de Aseo, Ornato y Gestión Ambiental - DAOGA
Vania Rammsy López	Dirección de Inspección
Andrea Gomez Tormo	Dirección de Prevención y Seguridad Ciudadana - DIPRESEC
Elizabeth Leiva Cortes	Dirección de Transito y Transporte - DTT
Francisco Llanos Clavijo	Dirección de Obras Municipales - DOM
Javier Reyes Gomez	Dirección de Operaciones
Alex Gomez Anabalón	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
Patricia Gonzalez Chamorro	Dirección de Salud Municipal – DISAM
Carla Torres Aguayo	Primer Juzgado Policía Local
Ana Maria Vivanco Gomez	Segundo Juzgado Policía Local
Francisco Aguirre Balmaceda	Tercer Juzgado de Policía Local

MIS NOTAS:
• Se revisan las propuestas de los PMGM 2026 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	
Dpto. Personal	Maria Angelica Dote	
Dirección de Prevención y Seguridad Ciudadana	Gabino Chandia Solana	
Dirección de Asesoría Jurídica	Marisol Contreras García	
Dirección de Desarrollo Comunitario	Marco Arredondo Ortega	
Asociación SMAPA	Jacqueline Navarrete Orrego	
AFUMA	Freddy Campusano Cerda	
Planta General	Cristian Ponce Jara	

METAS INSTITUCIONALES, AÑO 2026							
Área de mejoramiento	**Meta (objetivo específico de gestión)**	**Justificación**	**Prioridad / ponderador**	**Etapas**	**Indicador de gestión**	**Fórmula de cálculo**	**Verificadores**
Fortalecimiento de capacidades internas a través de la creación de una Academia Municipal de formación continua.	N° 1, Implementar al menos 9 talleres virtuales Como parte de una Academia Municipal	En el contexto de mejora continua y profesionalización del equipo municipal, surge la necesidad de actualizar y reforzar conocimientos que comúnmente se dan por asumidos, pero que son esenciales para una gestión de calidad. Esta iniciativa no solo permite nivelar capacidades y promover el aprendizaje colaborativo, sino que también motiva a cada Dirección a preparar y representar su trabajo con excelencia, innovación y claridad. Además, la modalidad virtual sincrónica y que luego esté disponible para facilitar la participación transversal de los funcionarios.	Alta 50%	Anual		Número de talleres realizados	- Plan Metodológico de la Academia Municipal -Informe con el registro de talleres realizados (fecha, Dirección responsable, temática) y Link Disponible del Repositorio: Grabaciones, disponibles, Cápsulas, Material (ppt), etc.
Control de Seguimiento Estratégico	N° 2, Al menos alcanzar un 60% de avance de las etapas del seguimiento estratégico.	En el segundo año del periodo 2025-2028, se fortalecerá el dashboard centralizado integrando la socialización y validación de direcciones que participen en Centro de Gobierno. Esto permitirá normalizar las distintas métricas según los indicadores oficiales definidos por el Alcalde en 2025, asegurando una medición objetiva y comparable del avance en la gestión municipal.	Media 30%	Etapa 1: Levantamiento de información Captura de insumos y definición de indicadores por Dirección. Etapa 2: Diseño técnico Estructura y lógica del dashboard, incluyendo fórmulas y visualizaciones Etapa 3: Integración y pruebas Aseguramiento de la calidad de los datos y consistencia del dashboard. Etapa 4: Socialización y validación de indicadores con las Direcciones y registro de comentarios. Etapa 5: Normalización y documentación final Estandarización de métricas, elaboración de manuales y fichas técnicas, y registro formal de la validación de cada etapa.	Fortalecimiento del dashboard centralizado mediante socialización y validación de indicadores con cada Dirección.	(% Avance = (Etapas completadas/ Total de etapas) *100)	Etapa 1: Documento formal con los indicadores de cada dirección. Etapa 2: Documentación del dashboard y de donde se extraerá la información. Etapa 3: Informe de revisión y resultados Etapa 4: Actas y Minutas de los Centro de Gobierno donde se utilice la herramienta Etapa 5: Documentación técnica que respalde la normalización de indicadores (fichas, manuales).
Sociabilización de herramientas y	N° 3, Generar al menos 2 encuentros	La sociabilización de experiencias permite que más equipos conozcan e identifiquen oportunidades	Baja 20%	Anual		Número de encuentros	Programas de actividad, relatorías,

METAS INSTITUCIONALES, AÑO 2026							
Área de mejoramiento	**Meta (objetivo específico de gestión)**	**Justificación**	**Prioridad / ponderador**	**Etapas**	**Indicador de gestión**	**Fórmula de cálculo**	**Verificadores**
experiencias de inteligencia artificial en la gestión municipal	internos durante el año para sociabilizar experiencias, herramientas o aplicaciones de IA utilizadas en contextos municipales	concretas de aplicar inteligencia artificial en sus procesos. Estas instancias fortalecen el aprendizaje colectivo y promueven una cultura de innovación práctica dentro del municipio.				realizados para sociabilizar usos de IA en el trabajo municipal	presentaciones, fotografías, nómina de asistentes

METAS COLECTIVAS ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL, AÑO 2026							
Área de mejoramiento	**Meta (objetivo específico de gestión)**	**Justificación**	**Prioridad / ponderador**	**Etapas**	**Indicador de gestión**	**Fórmula de cálculo**	**Verificadores**
Control de gestión	N° 1, Propuesta de implementación de Sistema de monitoreo presupuestario de Fondos externos sociales (DIDECO – DIPRESEC).	Debilidad en el control presupuestario de la ejecución de los fondos externos de carácter social de las direcciones DIDECO y DIPRESEC.	Alta 50%	Anual	Propuesta de sistema de monitoreo, entregada	(Propuesta entregada / Propuesta planificada) x 100	Propuesta enviada a las direcciones por memorándum.
Atención al cliente	N° 2, Instructivo para implementación de encuesta de satisfacción usuaria en los servicios entregados por la Municipalidad en el Edificio Consistorial.	Conocer la satisfacción usuaria de las atenciones prestadas por la Municipalidad dentro del Edificio Consistorial, con fin de poder realizar mejoras en la calidad de los servicios.	Media 30%	Primera etapa (I semestre): Definición y diseño de la encuesta. Segunda etapa (II semestre): Instructivo para implementación de la encuesta.	Modelo de encuesta e instructivo, elaborado	Primera etapa (I semestre): (Modelo de encuesta enviado / Modelo de encuesta planificado) x 100 Segunda etapa (II semestre): (Instructivo enviado / Instructivo planificado) x 100	Primera etapa (I semestre): Modelo de encuesta, enviado por memorándum a la Dirección de Administración y Finanzas. Segunda etapa (II semestre): Instructivo de implementación enviado por memorándum a la Dirección de Administración y Finanzas para su aplicación.
Gestión interna	N° 3, Manual de Ingreso a la Municipalidad de Maipú, nociones generales.	Facilitar la comprensión de conocimientos básicos respecto a normas administrativas y municipales a los funcionarios municipales.	Baja 20%	Primera etapa (1° semestre): Determinar las materias que se incluirán en el instrumento y propuesta de índice. Segunda etapa (2° semestre): Elaboración y envío del instrumento.	Propuesta de manual de ingreso, elaborado	Primera etapa (I semestre): (Propuesta de Manual enviada / Propuesta de Manual planificada) x 100 Segunda etapa (II semestre): (Manual enviado / Manual planificado) x 100	Primera etapa (I semestre): Envío de propuesta de Manual por memorándum a la Dirección de Asesoría Jurídica. Segunda etapa (II semestre): Envío de Manual por memorándum a la Dirección de Asesoría Jurídica.

METAS COLECTIVAS ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS, AÑO 2026							
Área de mejoramiento	**Meta (objetivo específico de gestión)**	**Justificación**	**Prioridad / ponderador**	**Etapas**	**Nombre del indicador**	**Fórmula de cálculo**	**Verificador o documento de respaldo**
Control de Gestión Unidades Centralizadoras DAF	Diseñar e implementar Dashboard de seguimiento, de contratos de suministros gestionados por las unidades centralizadoras en DAF	Actualmente no existe una herramienta consolidada que permita visualizar el estado de ejecución, vigencia y avances en el cumplimiento de los contratos de suministros centralizados. Esto dificulta el control presupuestario, la proyección de renovaciones o cierres contractuales y una oportuna toma de decisiones en DAF. El desarrollo de este Dashboard permitirá aumentar la eficiencia, transparencia y control de la gestión contractual interna.	50%	1.Levantamiento de información – (Contratos a monitorear) 2.- Diseño y desarrollo del Dashboard 3.- Validación e implementación con unidades piloto	Sistema digital de Contratos (1) Dashboard operativo	(N° de etapas realizadas/ N° de etapas programadas (3))	Etapa 1: Listado de contratos vigentes de las unidades centralizadoras al 30 de abril 2026 Etapa 2: capturas de pantalla del Dashboard de cada uno de los contratos de las unidades centralizadoras Etapa 3: Link al Dashboard operativo y validado de contratos de suministro de las unidades centralizadoras
Proceso de apoyo a la producción de servicios (Servicios Generales)	Diseñar, implementar y capacitar a los funcionarios para un sistema de control de inventario en la Bodega de Servicios Generales	El proceso actual de control de inventario presenta deficiencias en la trazabilidad y gestión de stock, lo que genera demoras en la reposición y riesgo de errores en el despacho. La implementación de un sistema de pickeo permitirá fortalecer la gestión logística, optimizar tiempos de operación y generar una base de datos sólida que respalde el trabajo de las unidades de almacenamiento y distribución, asegurando la cuadratura de inventario y la identificación única de artículos mediante códigos.	30%	1.- Recopilación de información y diagnóstico del proceso actual 2.- Cuadratura de inventario y validación de stock físico vs. Registro 3.- Creación de códigos de barra por producto 4.Capacitacion e implementación del sistema de control	Sistema de control de inventario implementado	(N° de etapas realizadas / N° de etapas planificadas (4))	Etapa 1: Informe diagnóstico del proceso, a dic. 2025 Etapa 2: Planilla Excel con cuadratura de inventario de productos en bodega de Servicios Generales Etapa 3: Listado de productos con código de barra Etapa 4: Lista de asistencia de las capacitaciones y fotos
Sub- Dirección de Recursos humanos	Realizar 4 jornadas de sensibilización en torno a la temática de identidad de género para colaboradores públicos.	Se pretende generar espacios de sensibilización sobre identidad de género para combatir la discriminación, los estereotipos y la exclusión; promoviendo la igualdad de los funcionarios; por otro lado, promueve la salud mental, la calidad de vida laboral, especialmente de la población LGBT, asegurando el reconocimiento y aceptación en el ambiente laboral.	20%	Anual	Charlas de Identidad de Genero	N° de charlas realizadas	Fotos, Lista de asistencia

METAS COLECTIVAS ALCALDÍA, AÑO 2026							
Área de mejoramiento	**Meta (objetivo específico de gestión)**	**Justificación**	**Prioridad / ponderador**	**Etapas**	**Nombre del indicador**	**Fórmula**	**Verificadores**
Difusión de Servicios y Seguridad Comunitaria	Aumentar el porcentaje de cobertura en la publicación de servicios municipales y acciones de seguridad en Instagram, para lograr mayor visibilidad de gestiones útiles y reforzar la percepción de seguridad en la comunidad. Servicios: Al menos el 20% Seguridad: Al menos el 15%	Incrementar la cobertura de publicaciones de servicios municipales y acciones de seguridad en Instagram es clave para mejorar la transparencia y el acceso a la información en Maipú. En el primer semestre de 2025, el 18% de las publicaciones difundieron servicios útiles y el 7,1% abordaron seguridad comunitaria, por lo que se busca aumentar la visibilidad de ambas áreas mediante coordinación con las direcciones municipales y difusión oportuna de acciones que beneficien directamente a la comunidad.	Alta 50%	Anual	Porcentaje de publicaciones municipales con enfoque en beneficios y servicios comunitarios.	(N° de publicaciones sobre Servicios / N° total de publicaciones en Instagram en 2026) * 100 (N° de publicaciones sobre Seguridad / N° total de publicaciones en Instagram en 2026) * 100	Informe bimensual de Comunicaciones sobre publicaciones realizadas a través del Instagram -Matriz resumen de publicaciones en Instagram 2026, que registra fecha, tipo de publicación y servicio o actividad municipal, utilizada para verificar y calcular el indicador tanto de Servicios como de Seguridad.
Sistematización de información ciudadana	Implementar un piloto para sistematizar información ciudadana que apoye la toma de decisiones al interior del Municipio y, posteriormente, contar con un mecanismo que comunique a la comunidad los trabajos realizados por el municipio. Al finalizar el año, se debe haber implementado al menos el 50% de las etapas planificadas del piloto, que incluyen: * Integración de canales * Sistematización y centralización * Gestión de requerimientos * Georreferenciación y comunicación ciudadana	El municipio recibe un alto volumen de solicitudes y requerimientos ciudadanos provenientes de diversos canales (OIRS, redes sociales, call center, concejales, entre otros), los cuales hoy se gestionan de forma manual y descentralizada, dificultando tener una visión integral para la toma de decisiones. El piloto busca centralizar y sistematizar esta información en un único espacio digital, utilizando automatización e inteligencia artificial para optimizar la captura, procesamiento y análisis de datos, reduciendo tiempos de gestión y mejorando la eficiencia interna. Además, permitirá fortalecer la transparencia y la comunicación con la comunidad, al publicar de manera periódica los trabajos realizados y mejorando la relación entre el Municipio y los vecinos.	Media 30%	Etapa 1: Identificación y recolección de información Integración de los distintos canales de ingreso y automatización del registro de requerimientos ciudadanos. Etapa 2: Sistematización y centralización, consolidación de la información en un único espacio digital y disponibilidad en una plataforma visual para las áreas municipales. Etapa 3: Gestión de requerimientos; monitoreo y actualización de estados de avance a través de la plataforma. Etapa 4: Georreferenciación y transparencia ciudadana	Porcentaje de avance en la implementación del piloto de sistematización de información ciudadana.	Porcentaje de avance = (N° de etapas implementadas/ N° total de etapas planificadas) *100	Informes de avance bimensual. Los verificadores serán para validar cada etapa: Etapa 1: Planilla Excel respaldo de la recolección. Etapa 2: Link o Pantallazo de la plataforma Etapa 3: Link o pantallazo de la herramienta Etapa 4: Link de información en Arcgis o publicación en SOSAFE

METAS COLECTIVAS ALCALDÍA, AÑO 2026							
Área de mejoramiento	**Meta (objetivo específico de gestión)**	**Justificación**	**Prioridad / ponderador**	**Etapas**	**Nombre del indicador**	**Fórmula**	**Verificadores**
Seguimiento y control de las actividades en los convenios vigentes generados por área de Cooperación Público-Privada, Alcaldía.	Mejorar la gestión de los convenios vigentes mediante la implementación de un dashboard que permita visualizar y monitorear el avance de las acciones planificadas en cada convenio. Meta: Al final del año, al menos el 80% de los convenios vigentes deben estar monitorizados en el dashboard.	Este indicador busca mejorar la gestión de los convenios vigentes articulados por el área de Cooperación Público Privada en Alcaldía, asegurando que sus actividades se ejecuten y controlen adecuadamente, más allá de solo aumentar su número.	Baja 20%	Anual	Porcentaje de acciones ejecutadas según la planificación anual establecida en los convenios de colaboración vigentes	Porcentaje de convenios monitorizados Nivel de implementación del dashboard (%) = (Número de convenios monitorizados en el dashboard / Número total de convenios vigentes) *100	- Nómina de convenios vigentes utilizada para alimentar el dashboard. - Captura o link del dashboard mostrando los convenios vigentes y el estado de sus acciones planificadas.

METAS COLECTIVAS DIRECCIÓN DE ASEO, ORNATO Y GESTIÓN AMBIENTAL, AÑO 2026						
Área de mejoramiento	**Meta (objetivo específico de gestión)**	**Justificación**	**Prioridad / ponderador**	**Nombre del indicador**	**Fórmula**	**Verificadores**
Procesos de apoyo a la producción de servicios.	N° 1, Elaborar un manual de procedimiento para la tramitación de los estados de pago de los contratos de mantención de áreas verdes.	Se requiere generar una herramienta guía para la exhaustiva revisión, control y gestión, de los expedientes de los estados de pago mensuales asociados a los contratos de Mantención de Áreas Verdes, a cargo del Departamento de Ornato en DAOGA. Lo anterior, de acuerdo con los requerimientos establecidos en las bases técnicas y administrativas, para una correcta fundamentación y oportuno tiempo de respuesta, en el posterior proceso de pago.	Alta 50%	Porcentaje de cumplimiento de las etapas.	(N° de etapas del proceso ejecutadas durante 2026 / N° de etapas programadas para 2026 (5)) * 100	Etapa 1: Sistematización de antecedentes recopilados. Etapa 2: Minutas, actas y listas de asistencia de las mesas de trabajo realizadas. Etapa 3: Borrador del manual elaborado. Etapa 4: Versión final del borrador. Etapa 5: Memorándum de envío del manual, a la Dirección de Asesoría Jurídica.
Procesos de apoyo a la producción de servicios.	N° 2, Elaborar un manual de procedimiento para la tramitación de los estados de pago del contrato de Retiro de Residuos Sólidos Voluminosos, Mixtos y de Construcción.	Se requiere generar una herramienta guía para la exhaustiva revisión, control y gestión de los expedientes de los estados de pago mensual asociados al contrato de Retiro de Residuos Sólidos Voluminosos, Mixtos y de Construcción, a cargo del Departamento de Aseo en DAOGA. Lo anterior, de acuerdo con los requerimientos establecidos en las bases técnicas y administrativas, para una correcta fundamentación y oportuno tiempo de respuesta, en el posterior proceso de pago.	Media 30%	Porcentaje de cumplimiento de etapas.	(N° de etapas del proceso ejecutadas durante 2026 / N° de etapas programadas para 2026 (5)) * 100	Etapa 1: Sistematización de antecedentes recopilados. Etapa 2: Minutas, actas y listas de asistencia de las mesas de trabajo realizadas. Etapa 3: Borrador del manual elaborado. Etapa 4: Versión final del borrador. Etapa 5: Memorándum de envío del manual, a la Dirección de Asesoría Jurídica.
Procesos de apoyo a la prestación de servicios.	N° 3, Implementar al menos 9 talleres dirigidos a vecinos y vecinas de la comuna, con el fin de capacitarles en la correcta separación y disposición de residuos reciclables.	Educar a los vecinos en técnica de separación de residuos en origen, pilar fundamental para que la recolección selectiva funcione correctamente. Esto, en consideración de que si las personas no están bien informadas, el proceso pierde eficiencia y eficacia, los materiales reciclables se contaminan y aumenta la cantidad de descarte asociado a los servicios de reciclaje. Consecuentemente, los talleres buscan informar, motivar y apoyar a la comunidad para que adopte hábitos de corresponsabilidad en la gestión de residuos, en miras de reducir la cantidad de basura que generamos, avanzando hacia una comuna más limpia y sustentable.	Baja 20%	Número de talleres ejecutados.	Conteo total de talleres realizados en el periodo.	Etapa 1: Documento de contenidos de talleres. Etapa 2: Registro fotográfico y lista de participantes.

METAS COLECTIVAS DIRECCIÓN DE ASESORÍA JURÍDICA, AÑO 2026						
Área de mejoramiento	**Meta (objetivo específico de gestión)**	**Justificación**	**Prioridad / ponderador**	**Etapas**	**Nombre del indicador**	**Verificador(es)**
Prestación de servicios - Área de Mediación Familiar	N° 1, Diseñar e implementar un plan piloto de Mediación Familiar por videoconferencia	El área de Mediación Familiar en la Defensoría Ciudadana atiende regularmente a sus usuarios mediante atención presencial. De acuerdo con lo dispuesto en el nuevo inciso final del artículo 103 de la Ley 19.968, la mediación se podrá realizar - con acuerdo de las partes- vía remota mediante videoconferencia, según lo dispuesto en el artículo 109 bis. La meta se apoyará en esta facultad que otorga la ley como una oportunidad para el diseño e implementación de una mejora en la calidad y eficiencia del servicio.	Alta 50%	Anual	Cumplimiento de diseño y plan piloto de Mediación	Informe de diseño e implementación y link de la implementación del plan piloto.
Prestación de Servicios – Área Transparencia Activa	N° 2, Transparencia Proactiva: Recopilación y publicación de información relevante y de interés público, a lo menos en temáticas como preguntas frecuentes en transparencia pasiva.	Fortalecimiento de la transparencia proactiva: es un espacio para publicar información que va más allá de las obligaciones de transparencia activa que establece la ley. Su objetivo es anticiparse a las necesidades de la ciudadanía, ofreciendo datos útiles y de interés público de forma voluntaria	Media 30%	Anual	Cumplimiento de recopilación y publicación de información relevante	Link a ítem de transparencia proactiva
Capacitación	N°3, A lo menos 3 capacitaciones internas en temáticas relativas a leyes y modificaciones legales en el Departamento de Defensoría Ciudadana	Nivelar conocimientos en distintas temáticas y asegurar la competencia técnica en los constantes cambios en leyes relacionadas en materiales a lo menos legales en materia civil, familia, laboral., establecen que sea una necesidad permanente la capacitación al equipo, garantizando que la información que se entrega a la comunidad sea correcta y actualizada. Además, de utilizar estos recursos para orientar y apoyar a la ciudadanía de manera más efectiva.	Baja 20%	Anual	N° de capacitaciones ejecutadas/ N° total de capacitaciones programadas (3) *100	Registro de asistencia Registro fotográfico Contenidos de las capacitaciones efectuadas

METAS COLECTIVAS DIRECCIÓN DE COMPRAS, AÑO 2026							
Área de mejoramiento	**Meta (Objetivo específico de gestión)**	**Justificación**	**Prioridad / ponderador**	**Etapas**	**Indicador**	**Fórmula**	**Verificadores**
Gestión Interna	N° 1, El 80% de los procesos de Licitación Pública mayores a 100 UTM ingresados a la Dirección de Compras y enviados a la Dirección de Asesoría Jurídica entre el 1 de enero de 2026 y el 30 de septiembre de 2026 son tramitados dentro de un plazo igual o menor a 40 días hábiles. Dicho plazo será contabilizado desde el ingreso del requerimiento vía memorándum a la Dirección de Compras, hasta el envío del proyecto de Decreto Alcaldicio que aprueba las Bases a la Dirección de Asesoría Jurídica a través de Ceropapel.	El objetivo de esta meta es reducir los plazos de las licitaciones superiores a 100 UTM, para mejorar el servicio al usuario interno, en línea con el eje estratégico que busca acortar tiempos de procesos críticos y con la función de monitorear plazos establecida en el Decreto de creación de la Dirección de Compras de la I. Municipalidad de Maipú.	Alta 50%	Anual	Porcentaje de cumplimiento de plazos de licitaciones mayores a 100 UTM para la entrega de las Bases Administrativas a DAJ.	(Nº de bases administrativas enviadas a DAJ con plazo ≤40 días hábiles / Nº total de bases administrativas enviadas a DAJ) x 100	- Reporte de fechas de derivación al analista (Fuente: correo electrónico) y decreto visado por la Directora de la dirección de Compras en Cero Papel (Fuente: historial expediente en Cero Papel). - Planilla de seguimiento mensual. Nota: En el Reporte de fechas de derivación al analista se considerará el correo electrónico asociado al último memorándum de solicitud de inicio del proceso licitatorio.
Gestión Interna	N° 2, El 80% de los procesos de compra mayores a 100 UTM incluidos en el Plan Anual de Compras (PAC) 2026 (actualizado al 30 de junio de 2026) y cuya planificación corresponda al primer semestre de 2026, inician su tramitación con fecha igual o anterior al 31 de mayo de 2026.	El objetivo es anticipar las licitaciones, mejorar la competitividad y evitar compras de urgencia, aportando a la eficiencia de recursos públicos y uso de datos para la gestión posterior de los procesos esenciales para la gestión interna del municipio.	Media 30%	Anual	Porcentaje de procesos del PAC mayores a 100 UTM iniciados con fecha ≤ 31/05/2026, y planificados para el primer semestre de 2026.	(Nº de procesos mayores a 100 UTM iniciados hasta 31/05/2026 / Nº total de procesos mayores a 100 UTM planificados en el PAC actualizado al 30/06/2026) × 100	- Decreto Alcaldicio que aprueba PAC 2026 y sus modificaciones al 30 de junio de 2026. - Reporte de procesos de ingreso por Cero Papel al 31 de mayo de 2026 (Fuente: Planilla de seguimiento y Memorándum de ingreso de requerimiento).
Gestión Interna	N° 3, El 80% de los contratos de continuidad que deben pasar por un proceso de licitación mayor a 100 UTM y cuya fecha de término sea igual o menor al 31 de diciembre de 2026 son debidamente alertados según	Los contratos de continuidad corresponden a aquellos que permiten el normal desarrollo de las funciones esenciales del municipio. En ese sentido, se vuelve relevante generar un sistema de alertas sobre el término de los mismos para	Baja 20%	Anual	Porcentaje de contratos de continuidad vigentes que deben pasar por un proceso de Licitación Pública mayor a 100	(Nº de contratos de continuidad que deben pasar por un proceso de Licitación Pública mayores a 100UTM por vencer reportados / Nº de procesos de continuidad que deben pasar por un proceso de Licitación Pública mayores a 100UTM por vencer a reportar	1. Listado de Contratos de Continuidad a considerar en el año 2026 y su fecha de término según la información contenida en el Módulo de Gestión de Contratos o en Acta de Inicio del Contrato y/o sus modificaciones. 2. Documento "Protocolo de Sistema de Alerta para Contratos de Continuidad". 3. Memorándum informando el Proceso de

METAS COLECTIVAS DIRECCIÓN DE COMPRAS, AÑO 2026							
Área de mejoramiento	**Meta (Objetivo específico de gestión)**	**Justificación**	**Prioridad / ponderador**	**Etapas**	**Indicador**	**Fórmula**	**Verificadores**
	Protocolo de Alertas de la Dirección de Compras.	evitar que la ausencia de dichos Contratos afecte la continuidad del servicio.			UTM alertados en el año 2026.	según Protocolo de Alertas de la Dirección de Compras) x 100	Continuidad por Vencer. Nota: El Documento Protocolo de Sistema de Alerta para Contratos de Continuidad indicará los plazos sobre los cuales se debe generar la alerta según monto de los contratos.

METAS COLECTIVAS DIRECCIÓN DE CONTROL, AÑO 2026							
Área de mejoramiento	**Meta (objetivo específico de gestión)**	**Justificación**	**Prioridad / ponderador**	**Etapas**	**Nombre del indicador**	**Fórmula**	**Verificadores**
Gestión Interna	N° 1, Creación de una herramienta tecnológica que permita hacer un seguimiento a las rendiciones de las subvenciones y/o fondos concursables a fin de llevar un control 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.	Alta 50%	Fase 1, Análisis y Planificación: Reuniones con usuarios, análisis de procesos, definición de arquitectura. (3 meses) Fase 2, Desarrollo y Prototipo: Desarrollo y Prototipo, pruebas iniciales, iteración y mejoras (3 meses) Fase 3, Desarrollo Completo: Desarrollo de funcionalidades avanzadas, pruebas de integración, capacitación (3 meses) Fase 4, Implementación y Optimización: Implementación del sistema, monitoreo y optimización, evaluación final (3 meses)	Herramienta desarrollada	Herramienta desarrollada	Reporte con iniciativa desarrollada por parte de la Dirección de Control
Gestión Interna	N° 2, Realizar a lo menos 3 cápsulas, las cuales se refieren a pequeñas unidades de contenido informativo, generalmente breves y concisas, diseñadas para facilitar la comprensión de un tema específico.	Tener a disposición elementos digitales que permitan la comprensión de temas que tienen ciertos niveles de complejidad y que permiten que el usuario de las mismas acceda a información necesaria de una forma más dinámica	Media 30%	Anual	Cápsulas informativas	N° total de cápsulas realizadas / N° total de cápsulas programadas (3)	Envío de las cápsulas a los integrantes del equipo de la Dirección de Control
Gestión Interna	N° 3, Envío de un boletín, con carácter semestral, que contenga una exposición didáctica de la Resolución Exenta N°1962 de la Contraloría General de la República para su mejor entendimiento, en atención a la relevancia del instrumento además de una (1) capacitación anual sobre la materia	Necesidad de contar con un instructivo que facilite la comprensión de la Resolución Exenta N°1962 de la Contraloría General de la República que aprueba normas sobre control interno	Baja 20%	Boletín: Semestral (10%) Capacitación: Anual (10%)	Boletines semestrales y capacitación sobre Res. Ex N° 1962 CGR	N° total de boletines emitidos / N° total de boletines programados (2) Sesión de capacitación realizada / Sesión de capacitación programada (1)	Envío de los Boletines a los integrantes de la Dirección de Control Capacitación realizada a los integrantes de la Dirección de Control, debiendo adjuntar medios de verificación de la actividad

METAS COLECTIVAS DIRECCIÓN DE DESARROLLO COMUNITARIO, AÑO 2026							
Área de mejoramiento	**Meta (objetivo específico de gestión)**	**Justificación**	**Prioridad / ponderador**	**Etapas**	**Nombre del indicador**	**Fórmula**	**Verificadores**
Procesos de apoyo a la producción de servicios comunitarios	N° 1, Elaboración de Guía de medidas para la prevención de la discriminación por género en talleres comunitarios de DIDECO	La elaboración de esta guía se basa en la recopilación y análisis de distintos antecedentes, con el objetivo de ofrecer herramientas claras y útiles para prevenir la discriminación por género en talleres municipales que ejecuta la DIDECO, con el fin de garantizar espacios seguros, inclusivos y respetuosos, que promuevan la equidad, prevengan situaciones de discriminación o violencia, y fortalezcan el acceso igualitario a la participación de todas las personas.	Alta 50%	Etapa 1: Revisión de antecedentes y recopilación de material Etapa 2: Diseño y construcción de Guía de medidas para la prevención de la discriminación por género en talleres comunitarios de DIDECO Etapa 3: Envío de Guía de medidas para la prevención de la discriminación por género en talleres comunitarios de DIDECO desde la Unidad Técnica a DIDECO mediante memorándum. Etapa 4: Envío de memorándum de DIDECO a la Dirección de Asesoría Jurídica para solicitar decretar dicho instrumento. Etapa 5: Difusión y capacitación de Guía de medidas para la prevención de la discriminación por género en talleres comunitarios de DIDECO, entre los diferentes departamentos de la Dirección que realizan talleres.	Cumplimiento de las etapas de la Guía de medidas para la prevención de la discriminación por género en talleres comunitarios de DIDECO	(número de etapas ejecutadas/número de etapas planificadas) *100	1. Envío de documento con los antecedentes para elaborar Guía de medidas para la prevención de la discriminación por género en talleres comunitarios de DIDECO. 2. Envío de propuesta de Guía de medidas para la prevención de la discriminación por género en talleres comunitarios de DIDECO para revisión desde la unidad técnica a la DIDECO. 3. Memorándum con envío de Guía de medidas para la prevención de la discriminación por género en talleres comunitarios de DIDECO finalizado desde la Unidad Técnica hacia nuestra Dirección. 4. Memorándum con envío de Guía de medidas para la prevención de la discriminación por género en talleres comunitarios de DIDECO desde nuestra Dirección de Desarrollo Comunitario a la Dirección de Asesoría Jurídica para solicitar su Decreto
Procesos de apoyo a la producción de servicios comunitarios	N° 2, Creación e implementación de un visor georreferenciado para la gestión de información sobre las organizaciones vigentes de la comuna	Desarrollar un visor digital tipo dashboard georreferenciado que permita visualizar, mediante un mapa, las organizaciones de la comuna junto con las siguientes variables: subvenciones adjudicadas, uso de comodatos, uso precario o título de dominio, personalidad jurídica vigente y cantidad de socios. Esto con el objetivo de optimizar la planificación y	Media 30%	Etapa 1: Diseño y construcción del dashbord. Etapa 2: Propuesta de diseño de dashbord Etapa 3: Envío del dashbord con guía de uso Etapa 4: Capacitación para el uso del dashbord	Cumplimiento de las etapas del visor digital para las organizaciones	(número de etapas ejecutadas/número de etapas planificadas) *100	1. Envío de memorándum con base de datos con las variables a utilizar desde la unidad técnica a la DIDECO. 2. Envío de propuesta de diseño de dashbord mediante correo electrónico desde la Unidad Técnica a la DIDECO 3. Envío de memorándum con dashbord y guía de uso a todos los departamentos de la Dirección. 4. Lista de asistentes a capacitación para el uso de visor digital tipo dashbord, con al menos 1 asistente por cada departamento de la DIDECO.

METAS COLECTIVAS DIRECCIÓN DE DESARROLLO COMUNITARIO, AÑO 2026							
Área de mejoramiento	**Meta (objetivo específico de gestión)**	**Justificación**	**Prioridad / ponderador**	**Etapas**	**Nombre del indicador**	**Fórmula**	**Verificadores**
		programación territorial de los distintos componentes de la Dirección, facilitando una toma de decisiones estratégicas desde una perspectiva territorial, participativa y basada en datos.					
Procesos de apoyo a la producción de servicios comunitarios	N° 3, Diseñar un sistema de postulación digital para fondos concursables municipales gestionados por DIDECO.	Diseñar un sistema digital de postulación a fondos concursables como parte del proceso de la modernización institucional ya que este proceso en la actualidad se realiza de manera física y presencial, por lo cual, lo que se busca es optimizar los recursos. fortalecer la transparencia, facilitar el acceso a las convocatorias y promover una participación más eficiente, inclusiva y oportuna de las organizaciones.	Baja 20%	Etapa 1: Identificar variables que debe contener el sistema digital para la postulación a fondos concursables municipales de DIDECO Etapa 2: Diseño de sistema digital para la postulación a fondos concursables municipales de DIDECO Etapa 3: Evaluación de la funcionalidad y eficacia del sistema digital para la postulación a los fondos concursables municipales de la DIDECO	Cumplimiento de las etapas del sistema digital para postulación a fondos concursables municipales.	(número de etapas ejecutadas/número de etapas planificadas) *100	1. Envío de documento mediante memorándum desde la unidad técnica a la Dirección de Desarrollo Comunitario con las variables identificadas para el sistema digital para la postulación a fondos concursables municipales de DIDECO. 2. Envío de propuesta de diseño de sistema digital para postulación a fondos concursables municipales de DIDECO mediante memorándum desde el Departamento de Organizaciones Comunitarias a la Dirección de Desarrollo Comunitario. 3. Envío de memorándum a Comunicaciones Alcaldía solicitando la publicación del sistema digital en la página de la municipalidad de Maipú

METAS COLECTIVAS DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN MUNICIPAL, AÑO 2026							
Área de mejoramiento	**Meta (objetivo específico de gestión)**	**Justificación**	**Prioridad / ponderador**	**Etapas**	**Nombre del indicador**	**Fórmula**	**Verificadores**
Fiscalización	N° 1, Diseño e implementación de un sistema de monitoreo georreferenciado para fiscalizar locales clausurados entre 2023-2024	En el marco de una mejora e integración de nuevas estrategias de fiscalización, se requiere generar un sistema de monitoreo activo y georreferenciado para optimizar el proceso de seguimientos de clausuras de establecimientos, efectuadas durante el periodo 2023 - 2024. Este sistema permitirá identificar espacialmente la situación de los establecimientos que cumplen o violan las clausuras aplicadas, según rubro, y programar fiscalizaciones según priorización.	Alta 50%	Etapa 1: Diseño del plan de trabajo Etapa 2: Registro de clausuras en plataforma georreferenciada, con fechas y ubicaciones.	Porcentaje de cumplimiento de las etapas del plan de monitoreo	(Número de etapas ejecutadas / Número de etapas planificadas) * 100	Etapa 1: -Diseño de la estructura de la tabla de atributos para la georreferenciación. Etapa 2: - Mapa georreferenciado de establecimientos clausurados, con la tabla de datos asociados
Centro Veterinario Municipal	N° 2, Incrementar en un 30% las esterilizaciones en colonias felinas ferales respecto al año 2024	En el marco de la ley 21.020 y su relación con las normativas sanitarias y roles del Municipio, se propone desplegar un foco de trabajo centrado en el control poblacional de colonias felinas (gatos ferales) Esta meta contribuirá a abordar un ámbito que no es contemplado en las labores habituales del Centro Veterinario, enfocándose en la población de gatos ferales (no domesticados). Al respecto, se mantiene un registro de 100 felinos intervenidos como "línea base" en el proceso de TNR, "Capturar, Esterilizar y Retornar" (Trap-Neuter-Return en inglés) Se consideran eventuales comunicaciones con agrupaciones animalistas en el territorio, para facilitar el levantamiento de la información y entrega de cupos de esterilización.	Media 30%	Etapa 1: Ejecución de jornadas de esterilización.	Porcentaje de cumplimiento del plan de esterilización	(N° de esterilizaciones realizadas durante 2026 / (N° total de esterilizaciones ejecutadas en 2024 + 30%) × 100	Verificadores según etapa: Etapa:1 - Planilla de esterilizaciones ejecutadas. - Registros fotográficos y fichas clínicas de esterilización. - Planilla de referencia de esterilizaciones realizadas el 2024
Control Sanitario	N° 3, Diseño, identificación y registro territorial de focos críticos en el control de plagas (roedores e insectos)	En el marco del rol municipal sobre salubridad publica y control de plagas, para la reducción de focos infecciosos, se contempla implementar un registro georreferenciado de intervenciones municipales efectuadas sobre vectores (roedores e insectos), identificados por barrio. Disponer de este mapa y frecuencia de intervenciones ejecutadas permitirá detectar	Baja 20%	Etapa 1: Diseño del plan de trabajo Etapa 2: Registro en plataforma georreferenciada.	Porcentaje de cumplimiento de las etapas del plan de control de plagas	(Número de etapas ejecutadas / Número de etapas planificadas) * 100	Verificadores según etapas: Etapa 1: - Mapa georreferenciado con focos críticos identificados entre 2025 y 2026. según tipo de vector y barrios intervenidos

METAS COLECTIVAS DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN MUNICIPAL, AÑO 2026							
Área de mejoramiento	**Meta (objetivo específico de gestión)**	**Justificación**	**Prioridad / ponderador**	**Etapas**	**Nombre del indicador**	**Fórmula**	**Verificadores**
		focos prioritarios para futuros planes de intervención preventiva. Esto representa una mejora metodológica y de eficiencia en los recursos que va más allá del cumplimiento habitual de servicios en este ámbito.					Etapa 2: - Planilla de registro; tipo de vector, dirección, fechas de intervención.

METAS COLECTIVAS DIRECCIÓN DE OBRAS MUNICIPALES, AÑO 2026							
Área de mejoramiento	**Meta (objetivo específico de gestión)**	**Justificación**	**Prioridad / ponderador**	**Etapas**	**Nombre del indicador**	**Fórmula**	**Verificador(es)**
Proceso de apoyo a la prestación de servicios	N° 1, Digitalizar a lo menos el 90% de los permisos (obra nueva, obra menor, autorizaciones y certificados de catástrofe) Resoluciones y Recepciones aprobados, durante el año 2024 y el saldo pendiente 2023. Cantidad referencial de permisos (obra nueva, obra menor, autorizaciones y certificados de catástrofe) resoluciones y recepciones, otorgados durante el año 2024, es de 450.	Fortalecer y mantener un archivo digital en esta DOM, permitiendo la preservación de los documentos, evitando la perdida de información, permitiendo la consulta de los funcionarios tanto en oficina como en terreno de los antecedentes antes mencionados, disminuyendo su tiempo de consulta para la atención a los contribuyentes. Adicionalmente la digitalización de estos antecedentes permitirá de mejor manera contribuir con el proceso de DOM DIGITAL, el cual requiere que la información se encuentre en formato electrónico. Mantención de un archivo digital orientado a tecnología y modernización de sistemas. La cantidad referencial de Permisos (Obra Nueva, Obra Menor, Autorizaciones y Certificados de Catástrofe) Resoluciones y Recepciones, otorgados durante el año 2024, es de 450.	Alta 50%	Anual	Porcentaje de digitalización de permisos (obra nueva, obra menor, autorizaciones y certificados de catástrofe), Resoluciones y Recepciones aprobados, durante el año 2024 y el saldo pendiente 2023.	((*Σ permisos (Edificación, Obra Menor, Autorizaciones y Certificados de Catástrofe), Resoluciones y Recepciones Años 2024 y saldo 2023 Digitalizados) / (Total Permisos, Resoluciones y Recepciones Emitidos en Años 2024 y saldo 2023)) *100 *nota: corresponde al número de permisos digitalizados en el periodo a ser evaluado *nota: corresponde al número de permisos digitalizados en el periodo a ser evaluado. *Nota: corresponde al número de permisos digitalizados en el periodo a ser evaluado	DVD o Pendrive con respaldo de información digital.
Proceso de apoyo a la prestación de servicios	N° 2, Georreferenciar a lo menos el 90% de los denuncios recibidos por esta Dirección de Obras durante el año 2023 y saldo pendiente 2022. Cantidad referencial de denuncios registrados el año 2023 es de 200.	El contar con los denuncios georreferenciados y con su correspondiente información digitalizada, nos permitirá generar un historial por cada predio, los que reducirá los tiempos de búsqueda, identificará barrios y/o zonas donde se concentran mayores problemas de construcciones irregulares, logrando generar estadísticas y estudios al respecto, que servirán tanto de apoyo para esta DOM como aporte para futuras modificaciones del PRC.	Media 30%	Anual	Denuncios georreferenciados	((*N° de denuncios Año 2023 y saldo 2022 ingresados) / (Total de denuncios Año 2024 y saldo 2023)) *100 *Nota: corresponde al número de denuncios georreferenciado en el periodo a ser evaluado	- DVD o pendrive con planilla Excel con los denuncios georreferenciados Dirección Web donde se ubica el dashboard con los denuncios georreferenciados y parámetros para filtrar
Proceso de apoyo a la prestación de servicios	N° 3, Digitalizar a lo menos el 90% de los permisos de ocupación de Bien Nacional de Uso Público (BNUP),	El registro digital de los BNUP permite obtener una consulta rápida y veraz, respecto de los permisos en BNUP y los antecedentes que dieron origen a dicha autorización. Permitirá también dar una respuesta eficiente a la comunidad antes las consultas respecto a los	Baja 20%	Anual	Digitalización Permisos BNUP Año 2024.	((*Σ Permisos BNUP de 2024 Digitalizados) / (Total permisos otorgados BNUP año 2024)) *100	DVD o pendrive de respaldo con información de Permisos de BNUP otorgados 2024

METAS COLECTIVAS DIRECCIÓN DE OBRAS MUNICIPALES, AÑO 2026							
Área de mejoramiento	**Meta (objetivo específico de gestión)**	**Justificación**	**Prioridad / ponderador**	**Etapas**	**Nombre del indicador**	**Fórmula**	**Verificador(es)**
	otorgados en la comuna durante el año 2024.	trabajos de intervención en áreas públicas concurridas de la comuna, como también generar rutas de inspección para verificar el cumplimiento del permiso otorgado. Referencialmente se estiman en 600 los permisos de BNUP gestionados el año 2024.				*Nota: corresponde al número de permisos BNUP digitalizados en el periodo a ser evaluado	

METAS COLECTIVAS DIRECCIÓN DE OPERACIONES, AÑO 2026							
Área de mejoramiento	**Meta (objetivo específico de gestión)**	**Justificación**	**Prioridad / ponderador**	**Etapas**	**Nombre del indicador**	**Fórmula**	**Verificadores**
Proceso de apoyo para la prestación de servicios	N° 1, Elaboración de proyecto y envío a SECPLA y/u otra institución la postulación de financiamiento externo un plan de implementación de 3.000 nodos o puntos de telegestión 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 2026 se contempla postular 2.000 unidades de nodos de telegestión para su implementación. Entre los beneficios del recambio de luminarias se encuentra la disminución de costos de mantención de alumbrado público, y la segurización de espacios entre otros.	Alta 50%	Anual	Porcentaje de cumplimiento del plan anual de postulación para implementación nodos de sistema de telegestión para luminarias existentes de tecnología led, año 2025	N° de nodos postulados para luminarias durante el año 2026 / N° total de puntos (nodos) previstos para postular (3.000) para el año presupuestario 2026*100	Informes del Depto. de Alumbrado Público, que deben contener los documentos emitidos que verifiquen el envío a postulación de los proyectos
Atención al usuario	N° 2, Realizar al menos 20 jornadas informativas y/o participativas en distintos sectores de la comuna durante el año 2026, con el objetivo de sensibilizar, informar y recoger opiniones de la ciudadanía respecto a los lineamientos, acciones, inversiones, funciones, atribuciones y áreas de trabajo del Departamento de Pavimentación, Canales y Aguas Lluvias, promoviendo así una gestión más transparente, participativa y territorialmente pertinente.	Actualmente, la ciudadanía no siempre cuenta con instancias claras de participación o información respecto a los proyectos de pavimentación o aguas lluvias. Esta meta busca fortalecer el enfoque territorial, la transparencia y el vínculo con las comunidades, a través de una estrategia de participación ciudadana en torno a los proyectos ejecutados por el Departamento de Pavimentación, Canales y Aguas Lluvias.	Media 30%	Anual	Porcentaje de cumplimiento de jornadas informativas y/o participativas realizadas por el Departamento de Pavimentación, Canales y Aguas Lluvias durante el año 2026, respecto a una meta mínima de 20 jornadas.	(N° de jornadas efectivamente realizadas/20)*10	Informe del Departamento de Pavimentación, Canales y Aguas Lluvias que debe contener los documentos que verifiquen la realización de las reuniones, incluyendo el listado de asistencia a jornadas participativas, registros fotográficos de las jornadas y fichas de requerimientos levantados.
Planificación y control de gestión	N° 3, Acreditación de al menos dos (2) funcionarios de la Dirección en Compras Públicas, en cualquiera de los niveles disponibles: básico, medio o avanzado.	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	Certificados de acreditación

METAS COLECTIVAS DIRECCIÓN DE OPERACIONES, AÑO 2026							
Área de mejoramiento	**Meta (objetivo específico de gestión)**	**Justificación**	**Prioridad / ponderador**	**Etapas**	**Nombre del indicador**	**Fórmula**	**Verificadores**
						Chile Compra / N° total de funcionarios que cumplen el plan de capacitación interno en compras públicas año 2026 (2)) * 100	

METAS COLECTIVAS DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN Y SEGURIDAD CIUDADANA, AÑO 2026							
Área de mejoramiento	**Meta (objetivo específico de gestión)**	**Justificación**	**Prioridad / ponderador**	**Etapas**	**Indicador**	**Fórmula**	**Verificadores**
Planificación y control de gestión	N° 1, Diseñar e implementar un sistema de registro digital de las labores inspectivas que realizan las y los funcionarios con calidad de inspector municipal, del Departamento de Seguridad Comunitaria.	Actualmente, las y los inspectores del Departamento de Seguridad Comunitaria realizan diversas labores de fiscalización en el territorio, las cuales quedan registradas solo en un grupo de Whatsapp, lo que impide poder realizar un óptimo seguimiento y sistematización de estas labores. Es por esta razón que surge la necesidad de crear un sistema tecnológico que permita registrar todas las labores inspectivas que se realizan, de forma que puedan ser almacenadas en una sola base de datos. Esto contribuirá a una gestión más eficiente y eficaz al momento de atender y registrar las solicitudes de la comunidad.	Alta 50%	**Anual** El cumplimiento de la meta considera las siguientes etapas: 1.Creación de la plataforma de registro. 2. Capacitar a las y los inspectores del Departamento de Seguridad Comunitaria. 3. Puesta en marcha del nuevo sistema de registro.	Sistema de registro de las labores de fiscalización del Departamento de Seguridad Comunitaria, creado	(N° de etapas cumplidas según planificación durante 2026 / N° total, de etapas programas (3), año 2026 *)100	**Etapa 1:** Plataforma de registro **Etapa 2:** *Programa de Capacitación. *Listado de asistencia de participantes a la Capacitación. **Etapa 3:** Base de datos con registro de las fiscalizaciones realizadas
Planificación y control de gestión	N° 2, Desarrollar e implementar un Visor de Mesas Barriales (VMB) como plataforma centralizada de planificación, sistematización y geovisualización territorial para la seguridad barrial en la comuna de Maipú.	Actualmente, la información levantada en las distintas mesas barriales de seguridad - como diagnósticos barriales, planes de acción, cartografías participativas – no se encuentra sistematizada ni centralizada en una única plataforma de gestión. La presente meta busca contar con una nueva herramienta digital: El Visor de Mesas Barriales (VMB), que permitirá consolidar y geo visualizar en un solo lugar la información territorial levantada a través de los procesos de intervención comunitaria. Este visor, será desarrollado en plataforma ArcGIS, y permitirá mantener un control de gestión en los procesos interventivos desarrollados en las mesas barriales conformadas en diferentes micro cuadrantes durante el año 2025. Con su implementación se espera:	Media 30%	**Anual** El cumplimiento de la meta considera las siguientes etapas: 1. Levantamiento y sistematización de la información existente, incluyendo diagnósticos, mesas barriales, problemáticas locales, planes de acción, año 2025 2.Estructuración y carga de base de datos en formato compatible con el visor (ArcGis) 3. Desarrollo del Visor de Mesas Barriales (VMB) con sus capas, filtros y funcionalidades claves. 4. Capacitación interna a equipos municipales de DIPRESEC para uso del visor	Porcentaje de avance en la implementación del Visor Mesa Barrial.	(N° etapas cumplidas según planificación / N° total de etapas programadas (5) durante 2026) * 100.	**Etapa 1:** Excel con información de diagnósticos y planes de acción de las mesas barriales, año 2025 **Etapa 2:** Base de datos consolidada con información territorial. **Etapa 3:** Prototipo de visor de Mesas Barriales con base de datos cargados **Etapa 4:** Registro de asistencia y material de la capacitación interna realizada. **Etapa 5:**

METAS COLECTIVAS DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN Y SEGURIDAD CIUDADANA, AÑO 2026							
Área de mejoramiento	**Meta (objetivo específico de gestión)**	**Justificación**	**Prioridad / ponderador**	**Etapas**	**Indicador**	**Fórmula**	**Verificadores**
		1) Centralizar y visualizar geográficamente toda la información generada por las mesas barriales. 2) Sistematizar diagnósticos territoriales y seguimiento de los planes de acción elaborados. 3) Optimizar la planificación institucional basada en evidencia territorial consolidada.		5. Puesta en marcha en la implementación del VMB			Visor operativo publicado en ArcGIS Online, accesible via URL.
Planificación y control de gestión	N° 3, Implementar plataforma PRAVIM (Plataforma de Registro Atención a Víctimas de Maipú) como sistema único de registro, seguimiento y gestión de casos de la Unidad de Apoyo a Víctimas (UAV), permitiendo estandarizar la atención psicosocial y legal, fortalecer la trazabilidad de las intervenciones y optimizar el trabajo del equipo profesional.	Actualmente, la atención a víctimas en la Unidad de Apoyo a Víctimas (UAV) se realiza en fichas físicas o formatos no estructurados, dificultando el seguimiento, la trazabilidad de los ingresos, las intervenciones, derivaciones, egresos y la generación de reportes. En 2025 se ha fortalecido el equipo con nuevas profesionales lo que hace necesario contar con una plataforma centralizada y segura. PRAVIM permitirá estandarizar registros, mejorar la gestión de casos y optimizar el trabajo interdisciplinario, contribuyendo a una atención más eficiente y de calidad.	Baja 20%	**Anual** El cumplimiento de la meta considera las siguientes etapas: 1. Implementación técnica de PRAVIM con su respectivo dominio 2. Capacitación interna al equipo profesional de la UAV, abarcando el uso de la plataforma por parte de psicólogos/as, trabajadoras/es sociales y abogada/o 3. Puesta en marcha y utilización efectiva de PRAVIM, con registro continuo de fichas, seguimiento de casos y generación de reportes.		**Nombre indicador:** Porcentaje de avance en la implementación de PRAVIM **Fórmula cálculo:** (N° de etapas cumplidas según planificación durante 2026 / N° total, de etapas programadas (3) en 2026) * 100	**Etapa 1:** Link de plataforma (login institucional). **Etapa 2:** *Listado de asistencia a capacitaciones *Manual de uso entregado al equipo UAV. **Etapa 3:** Exportación de base de datos desde PRAVIM.

METAS COLECTIVAS DIRECCIÓN DE RIESGOS Y DESASTRES, AÑO 2026							
Área de mejoramiento	**Meta (objetivo específico de gestión)**	**Justificación**	**Prioridad / ponderador**	**Etapas**	**Indicador de gestión**	**Fórmula**	**Verificadores**
Proceso de apoyo para la prestación de servicios a la comunidad	N° 1, Elaborar un protocolo de atención telefónica con derivación a Whatsapp municipal de inteligencia artificial MAI	El Departamento de Emergencias recepciona un alto volumen de llamados telefónicos en su Mesa Central, para los que hasta el momento se brinda orientación para que los usuarios se dirijan a la unidad municipal competente en la materia. Esto no garantiza que el usuario efectivamente contacte a ésta y, en caso de hacerlo, si sea atendido (telefónica o presencialmente). La mejora propuesta considera efectuar el registro y derivación de los requirentes para que ingresen directamente al WhatsApp de MAI, cuyo menú permite acceder incluso a respuestas en la misma instancia del llamado, lo que contribuye a una mayor eficacia y eficiencia en la gestión de servicios municipales.	50%	Etapa 1: Elaboración de protocolo de atención. Etapa 2: Marcha blanca	Porcentaje de cumplimiento del Piloto de Derivación de llamadas al Whatsapp de MAI	(cantidad de etapas realizadas)	- Etapa 1: Protocolo de atención - Etapa 2: Registro de llamadas derivadas a MAI
Proceso de apoyo para la prestación de servicios a la comunidad	N° 2, Realizar 2 simulacros en distintos colegios de la comuna.	Preparar a la comunidad escolar para saber cómo reaccionar ante una emergencia en el establecimiento educacional para reducción de riesgos de accidentes. Para ello se considerarán distintos factores de riesgo, en eventos de sismo, incendios u otras contingencias.	30%	Anual	Ciclo de simulacros de emergencia en establecimientos educacionales	Cantidad de simulacros realizados	Minuta de ejecución.
Proceso de apoyo para la prestación de servicios a la comunidad	N° 3, Realizar 6 capacitaciones a la comunidad, en distintos barrios de la comuna para dar a conocer el Plan de Emergencia Comunal.	En el marco de la gestión de riesgo de desastres, es necesario coordinar con la comunidad los medios y medidas contempladas por ellos para actuar en caso de emergencias.	20%	Anual	Ciclo de capacitaciones programadas	Cantidad de capacitaciones realizadas	- Lista de asistentes - Registro fotográfico

METAS COLECTIVAS DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL, AÑO 2026							
Área de mejoramiento	**Meta (objetivo específico de gestión)**	**Justificación**	**Prioridad / ponderador**	**Etapas**	**Nombre del indicador**	**Fórmula**	**Verificadores**
Prestación de servicios	N° 1, Aumentar las atenciones podológicas realizadas en la red, en un 40%	La podología es una necesidad latente para 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.	Alta 50%	Anual	Porcentaje de aumento de atenciones podológicas	(N° de atenciones realizadas en 2026 / N° de atenciones realizadas en 2025) -1) * 100	Reporte mensual de atenciones extraído de datos de ficha clínica electrónica o Planilla atenciones centro de podología
Prestación de servicios	N° 2, Aumentar en la red de APS municipal, las solicitudes cerradas en Telesalud, a 120.000.	El acceso oportuno y equitativo a la salud es un pilar fundamental para el bienestar de la población. La estrategia de Telesalud será utilizada como la principal vía de acceso a la atención para las personas inscritas en la red de salud municipal, permitiendo solicitar atención sin la necesidad de acercarse de forma presencial y asegurando que la solicitud será revisada y atendida en su CESFAM. Además, permite priorizar los casos según criterios clínicos, optimizando el uso de recursos y mejorando la oportunidad de respuesta.	Media 30%	Anual	Número total de solicitudes cerradas	Cantidad total= Número de solicitudes cerradas en el año 2026.	Reporte DISAM de solicitudes cerradas de telesalud.
Prestación de servicios	N° 3, Aumentar la cobertura de la red de farmacias en un 10%	La red de farmacias municipales de Maipú ofrece medicamentos a precios más bajos que el mercado, reduciendo esta carga económica. Ampliar su cobertura permitirá que más personas accedan a tratamientos a menor costo, mejorando la equidad y continuidad en el acceso a la salud.	Baja 20%	Anual	Porcentaje de aumento de cobertura en la red de farmacias	(Usuarios atendidos en 2026 – Usuarios atendidos en 2025) / Usuarios atendidos en 2025 * 100	Reporte de atenciones extraído de software de farmacias

METAS COLECTIVAS SECRETARÍA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN, AÑO 2026							
Área de mejoramiento	**Meta**	**Justificación**	**Prioridad / ponderador**	**Etapas**	**Nombre del indicador**	**Fórmula**	**Verificadores**
Desarrollo territorial	N° 1, Cumplir con un 70% de los 4 hitos establecidos para el año 2026 respecto del Plan Maestro Cerro Primo de Rivera, que está dentro del Plan Maipú Ciudad 2030 en su primera etapa, correspondiente a los Proyectos de Infraestructura Municipal.	Esta meta se enmarca en la gestión de la cartera de inversión municipal en infraestructura, referente al Plan Maipú Ciudad 2030. La cartera de proyectos del Plan Maipú Ciudad 2030 en su primera etapa contará con una planificación detallada, la que permitirá estructurar y asignar plazos definidos para cada uno de los proyectos referente al Plan Maestro del Cerro Primo de Rivera, garantizando que las tareas se realicen de manera eficiente y conforme a los plazos establecidos, permitiendo una ejecución en concordancia a lo que se proyecta.	Alta 50%	Anual	Porcentaje de cumplimiento de los hitos establecidos respecto al Plan Maestro Cerro Primo de Rivera.	(N° de hitos técnicos del Plan Maestro Cerro Primo de Rivera cumplidos durante 2026 / N° total de hitos técnicos comprometidos para el año 2026) * 100 Hitos: - Levantamiento Topográfico - Levantamiento e Informe Situación existente - Propuesta Anteproyecto de Arquitectura - Propuesta Presupuesto Estimativo de Anteproyecto	Para verificar el cumplimiento de los hitos comprometidos, se deberán adjuntar los siguientes documentos: 1. Levantamiento Topográfico 2. Levantamiento e Informe Situación existente 3. Propuesta Anteproyecto de Arquitectura 4. Propuesta Presupuesto Estimativo de Anteproyecto
Desarrollo territorial	N° 2, Cumplir con un 60% la actualización de los visores y/o estudios urbanos territoriales durante el año 2026.	El objetivo de esta meta es actualizar y administrar la plataforma virtual de información socio-territorial integrada, para el análisis de datos ligados al desarrollo urbano y planificación territorial de la comuna. Esto permite favorecer una adecuada y oportuna toma de decisiones, en sus respectivas áreas de intervención, tales como: Empleo, desarrollo económico, Movilidad, Inversión Territorial, cobertura de equipamientos y servicios, Planificación Urbana, Salud, Educación, Espacio Público, infraestructura, entre otras.	Medio 30%	Anual	Porcentaje de cumplimiento en la actualización de los visores territoriales y/o estudios.	(Número de visores y/o estudios actualizados durante el año 2026 / Número de visores y/o estudios para actualizar en el año 2026) * 100	- Notificación a las direcciones municipales vía memorándum o correo electrónico con la actualización de los visores y/o estudios. - Reporte con la actualización de los visores y/o estudios. (comparativo del visor con datos actualizados). - Visores y/o estudios para actualizar año 2026: 1. Visor Proyectos Comunales 2. Visor Equipamiento y servicios 3. Visor Caracterización Territorial 4. Estudio de Movilidad Centro Cívico 5. Estudio de Inversión en Equipamientos y Servicios
Gestión interna	N° 3, Implementar una herramienta digital para mejorar los procesos internos de gestión en los proyectos vigentes.	El objetivo del área es mantener la cartera de proyectos emblemáticos del Plan Maipú Ciudad 2030 actualizada, controlando fechas clave de respuestas o de cambios relevantes para el avance, así también de nuevos antecedentes	Baja 20%	Anual	Implementación de herramienta digital en cartera de proyectos Plan Maipú Ciudad 2030.	Aplicar un software o herramienta digital en planilla de proyectos emblemáticos del Plan Maipú Ciudad 2030, Centro Cívico.	Herramienta digital implementada, la cual será compartida para verificar su funcionamiento.

METAS COLECTIVAS SECRETARÍA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN, AÑO 2026							
Área de mejoramiento	**Meta**	**Justificación**	**Prioridad / ponderador**	**Etapas**	**Nombre del indicador**	**Fórmula**	**Verificadores**
		relevantes para un seguimiento eficiente y eficaz. Se llevará a cabo mediante la optimización de una base Excel formulada para el seguimiento de proyectos de inversión definidos como "emblemáticos" aplicando softwares de herramientas digitales (Python, dashboard, Excel programador entre otros).					

METAS COLECTIVAS SECRETARÍA MUNICIPAL, AÑO 2026							
Área de mejoramiento	**Meta (objetivo específico de gestión)**	**Justificación**	**Prioridad / ponderador**	**Etapas**	**Nombre del indicador**	**Fórmula**	**Verificadores**
Proceso de producción de servicios	N° 1, Incorporación en el Repositorio Digital de Información de Organizaciones Comunitarias regidas bajo la ley 19.418. La meta consiste en incorporar digitalmente un 80% de los expedientes correspondientes a las organizaciones comunitarias constituidas durante el año 2024.	Se busca facilitar el acceso por parte de otras unidades municipales en el repositorio digital de organizaciones comunitarias constituidas. Esto contribuye a reducir los tiempos de gestión de procesos relacionados a personas jurídicas, beneficiando indirectamente con ello a las propias organizaciones. Este desarrollo se alinea con la agenda de transformación digital del Estado que lleva a cabo el municipio.	Alta 50%	Anual	Porcentaje de digitalización de carpetas correspondientes a organizaciones comunitarias constituidas durante el año 2024.	(Nº de carpetas digitalizadas e ingresadas al repositorio de Información de Organizaciones Comunitarias durante 2026 /Nº total de organizaciones constituidas durante el año 2024 e ingresadas al Repositorio (163)) * 100	Listado de organizaciones ingresadas, para búsqueda en el Repositorio según N° de personalidad jurídica.
Proceso de producción de servicios	N° 2, Digitalizar el 80% de las actas de sesiones de concejo municipal certificadas, correspondientes a los años 2005 y 2004. Año 2005: 32 Sesiones de Concejo Municipal realizadas. Año 2004: 26 Sesiones de Concejo Municipal realizadas. El total de actas 2005+2004 es de 58 actas. El 80% es un total de 47 actas digitalizadas.	La documentación relativa a aprobaciones oficiales por parte del Concejo Municipal, incluida aquella gestionada hace décadas pasadas, es materia de consulta no poco frecuente por parte de terceros y de otras unidades municipales, debiéndose recurrir a una búsqueda manual en tomos impresos. Esta meta se enmarca en el proceso de transformación digital que lleva a cabo el municipio, como parte de sus ejes estratégicos de una gestión moderna y eficiente, y mejor experiencia usuaria, y en vías a la implementación de la Ley 21.180. La obligación de publicación de Actas de Órganos Colegiados rige desde el año 2008 en adelante, año de promulgación de la ley 20.285.	Media 30%	Anual	Porcentaje de digitalización de actas históricas del Concejo Municipal, certificadas, correspondientes a los años 2005 y 2004.	(N° de actas de sesión del Concejo Municipal realizadas durante los años 2005 y 2004 e ingresadas al SGD durante el año 2026/N° de actas de sesión del concejo Municipal realizadas durante los años 2005 y 2004, respectivamente (32 + 26)* 100)	Listado de los IDDOC de las actas de sesión de Concejo Municipal años 2005 y 2004 incorporadas al Sistema de Gestión Documental
Proceso de producción de servicios	N° 3, Capacitación del 35% de funcionarios de SECMUN que cumplen funciones de carácter administrativas, en materias que contribuyan a mejorar la gestión de esta unidad municipal en áreas como la atención de público, ley de Lobby, gestión de documental y archivo, herramientas Microsoft Office, entre otras.	La Secretaría Municipal participa de manera transversal, junto a otras direcciones, en el desarrollo de distintos procesos, por ejemplo: en Compras Públicas, Gestión de lobby, Transparencia, atención de público, administración de archivos, gestión documental, entre otros. Los funcionarios no han participado en capacitaciones en estas materias en los últimos años. De esta forma se avanzará hacia los objetivos transversales 2024-2028 del Plan Maipú Ciudad 2030, dotando a nuestros funcionarios de herramientas que permitan desarrollar una gestión más moderna y eficiente, mejorando los procesos internos y el impacto hacia los vecinos y vecinas nuestra comuna.	Baja 20%	Anual	Porcentaje de funcionarios capacitados internamente durante el año 2026.	Nº de funcionarios de la Secretaría Municipal que obtienen, certificación de su participación en cursos programados durante 2026 / 6 funcionarios designados para este programa durante 2026 * 100%	Certificados de participación emitidos por los organismos que dictan cursos.

METAS COLECTIVAS SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO, AÑO 2026							
Área de mejoramiento	**Meta (objetivo específico de gestión)**	**Justificación**	**Prioridad / ponderador**	**Etapas**	**Nombre del indicador**	**Fórmula**	**Verificadores**
Proceso de apoyo a la prestación de servicios	N° 1, Implementar un sistema de monitoreo de eficiencia energética mediante el desarrollo de un dashboard y la formulación de un plan de eficiencia energética	La implementación de un sistema de monitoreo de eficiencia energética permitirá identificar oportunidades de mejora en el uso de la energía, optimizando el consumo y reduciendo costos operativos. A través del desarrollo de un dashboard, se facilitará el seguimiento en tiempo real de indicadores clave, mientras que el plan de eficiencia energética guiará la adopción de prácticas que contribuyan a la reducción de dichos costos.	Alta 50%	Etapa n° 1. Consolidado información consumo y gasto año 2023-2024-2025 Etapa n° 2. Dashboard desarrollado Etapa n° 3. Plan de Eficiencia Energética	Sistema de monitoreo de eficiencia energética, implementado	(Número de etapas completadas / Total de etapas planificadas (3))× 100	Etapa n° 1: Excel datos consumo y gasto Etapa n° 2: dashboard Etapa n° 3: Plan de Eficiencia Energética firmado por el encargado de Electricidad y el Jefe de Operaciones SMAPA.
Atención al usuario	N° 2, Diseño e implementación de una encuesta para los clientes de SMAPA y elaborar un plan de acción en base a los resultados obtenidos	El diseño e implementación de una encuesta permitirá recopilar información clave sobre la experiencia de los clientes, identificar áreas de mejora y fortalecer la relación con la comunidad. A partir de los resultados obtenidos se podrá elaborar un plan de acción que oriente decisiones estratégicas y contribuya a una gestión más eficiente y centrada en las necesidades de los clientes.	Media 30%	Etapa n° 1. Diseño encuesta Etapa n° 2. Aplicación de la encuesta y emisión de informe técnico Etapa n° 3. Elaboración del Plan de acción	Encuesta y plan de acción sobre atención a los usuarios	(Número de etapas completadas / Total de etapas planificadas (3))× 100	Etapa n° 1: Formulario encuesta Etapa n° 2: Informe técnico que evidencie la implementación y exponga los resultados Etapa n° 3: Plan de Acción
Proceso de apoyo a la prestación de servicios	N° 3, Diseño e implementación inicial de normativa ISO, de a lo menos un proceso	El diseño e implementación inicial de la normativa ISO en SMAPA busca establecer estándares de calidad y eficiencia en los procesos internos, alineándolos con buenas prácticas reconocidas internacionalmente. Esta iniciativa permitirá sentar las bases para una gestión más sistemática, orientada a la mejora continua y al fortalecimiento institucional, en beneficio de los usuarios y del cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización.	Baja 20%	Etapa n°1. Mapa de Procesos Institucional Etapa n°2. Política y Plan de Calidad Etapa n°3. Documentación de 1 proceso en formato ISO	Proceso bajo normativa ISO, implementado	(Número de etapas completadas / Total de etapas planificadas (3))× 100	Etapa n°1: Mapa de procesos Institucional Etapa n°2: Política y Plan de Calidad Etapa n°3: Memorándum dirigido a la Dirección de Asesoría Jurídica para solicitar decretar el proceso en formato ISO

METAS COLECTIVAS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA Y COMUNICACIONES, AÑO 2026							
Área de mejoramiento	**Meta (objetivo específico de gestión)**	**Justificación**	**Prioridad / ponderador**	**Etapas**	**Nombre del indicador**	**Fórmula**	**Verificadores**
Procesos de apoyo para la prestación de los Servicios Municipales	N° 1, Diseño e implementación de plataforma de requerimientos y actualización de uso de recursos informáticos. Meta: Cumplir con al menos un 80% de la planificación.	Centralizar la información de ingresos, traslados, renuncias, jubilaciones y desvinculaciones de funcionarios municipales, mediante un formulario único que permita a DITEC anticipar oportunamente los requerimientos de equipamiento y cuentas de sistemas, para poder coordinar el retiro de equipos desde la unidad de origen, respaldo y configuraciones de acceso, optimizando la trazabilidad y el uso eficiente de los recursos tecnológicos. Además, permitirá cumplir con la nueva Ley Marco de Ciberseguridad, al facilitar la aplicación de políticas de mínimo privilegio, ajustando los accesos a sistemas y redes según la función y destino del funcionario, lo que reforzará la seguridad digital institucional.	Alta 50%	Etapa 1: Diseño (reunión con las partes involucradas; elaboración de procesos AS IS y TO BE; redacción del procedimiento; diseño de la plataforma). Esta etapa corresponde al 30% del total del proyecto. Etapa 2: Desarrollo de la plataforma (pruebas funcionales). Esta etapa corresponde al 50% del total del proyecto. Etapa 3: Publicación de la plataforma. Esta etapa corresponde al 20% del total del proyecto.	Grado de implementación de la plataforma.	(N° etapas ejecutadas/ N° etapas planificadas (3)) * 100.	VERIFICADORES SEGUN ETAPA Etapa 1: - Acta de reunión - Informe con procesos. Etapa 2: Informe con resultados de pruebas Etapa 3: Informe final con link o pantallazo(s) a la plataforma operativa
Comunicación con usuarios y usuarias	N° 2, Diseñar, entrenar e implementar un Chatbot GPT interno para brindar soporte/Helpdesk. Meta: Cumplir con al menos un 75% de la planificación.	Diseñar, entrenar e implementar un Chatbot GPT que funcione como soporte automatizado para funcionarios municipales. Esta herramienta permitirá resolver dudas frecuentes, agilizar la entrega de información técnica y descongestionar los canales tradicionales de ayuda, contribuyendo a una gestión más eficiente del soporte interno y al fortalecimiento de la transformación digital institucional. (contribuye a la reducción de tiempo y continuidad del servicio).	Media 30%	Etapa 1: Diagnóstico y evaluación (Levantamiento de información y diagnóstico; definición de requerimientos funcionales y técnicos; evaluación y selección de plataforma tecnológica). Esta etapa corresponde al 20% del total del proyecto. Etapa 2: Diseño (diseño del flujo conversacional y arquitectura del Bot; creación y organización de la base de conocimiento). Esta etapa corresponde al 30% del total del proyecto. Etapa 3: Desarrollo e integración en entorno municipal (pruebas funcionales y control de calidad del Chatbot; pruebas funcionales en marcha	Grado de implementación de la plataforma.	(N° etapas ejecutadas/ N° etapas planificadas (4)* 100.	VERIFICADORES SEGUN ETAPA Etapa 1: - Acta de reunión - Informe técnico del diagnóstico efectuado Etapa 2: - Informe técnico del diseño ejecutado Etapa 3: Informe del desarrollo e integración implementado

METAS COLECTIVAS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA Y COMUNICACIONES, AÑO 2026							
Área de mejoramiento	**Meta (objetivo específico de gestión)**	**Justificación**	**Prioridad / ponderador**	**Etapas**	**Nombre del indicador**	**Fórmula**	**Verificadores**
				blanca) Esta etapa corresponde al 30% del total del proyecto. <u>Etapa 4</u>: Validación e implementación (publicación o liberación del Bot). Esta etapa corresponde al 20% del total del proyecto.			Etapa 4: Informe final con link al Chatbot operativo
Comunicación con usuarios y usuarias	N° 3, Diseño e Implementación de encuesta de satisfacción usuarios atendidos por MAI Asistente Virtual. Meta: Cumplir con al menos un 60% de usuarios satisfechos.	La Municipalidad de Maipú cuenta con MAI, un asistente virtual vía WhatsApp que brinda atención asistida y desatendida (automatizada) sobre trámites e información de servicios municipales. Con el fin de mejorar la calidad del servicio y potenciar la experiencia digital de los vecinos, se hace necesario conocer cuáles son los servicios más demandados, así como evaluar la percepción de los usuarios respecto a la forma en que se entrega la información y se gestiona la interacción. Diseñar e implementar una encuesta de satisfacción permitirá identificar oportunidades de mejora, detectar servicios con baja evaluación y rediseñar los flujos conversacionales de MAI, alineándolos a las expectativas reales de los ciudadanos. Esta retroalimentación será clave para fortalecer la efectividad y pertinencia de la atención digital que ofrece la Municipalidad.	20%	<u>Etapa 1</u> : Definición de objetivos y alcance y diseño metodológico de la encuesta. Esta etapa corresponde al 30% del total del proyecto. <u>Etapa 2</u>: Implementación de la encuesta y análisis de resultados. Esta etapa corresponde al 50% del total del proyecto. <u>Etapa 3</u>: Diseño del plan de mejoras. Esta etapa corresponde al 20% del total del proyecto.	Grado de implementación de la encuesta de satisfacción	(N° etapas ejecutadas/ N° etapas planificadas (3)* 100.	VERIFICADORES SEGUN ETAPA Etapa 1: Informe del diseño metodológico a aplicar, incluido el formulario. Etapa 2: Informe de análisis de resultados Etapa 3: Informe del plan de mejoras

METAS COLECTIVAS DIRECCIÓN DE TRÁNSITO, AÑO 2026							
Área de mejoramiento	**Meta (objetivo específico de gestión)**	**Justificación**	**Prioridad / ponderador**	**Etapas**	**Nombre del indicador**	**Fórmula**	**Verificador(es)**
Gestión de la información territorial	N° 1, Georreferenciar el 90% de las obras ejecutadas en dos contratos vigentes de enero a noviembre 2026, de balizas y reductores de velocidad, con financiamiento municipal.	La gestión de georreferenciar las obras nos permitirá un diagnóstico más detallado con el fin de distribuir los recursos financieros en los puntos que requieren mayor seguridad y en puntos priorizados por la unidad técnica. De esta forma nos permitirá proveer respuestas mejor fundamentadas a los requerimientos vecinales, organizaciones e instituciones, enfocados en demandas de seguridad vial. La línea de base año 2025 fue de un 80%.	50%	Anual	Porcentaje de georreferenciación de obras de tránsito ejecutadas con financiamiento municipal	N° de obras ejecutadas, con contratos vigentes y con certificado de conformidad de la Dirección de Tránsito, hasta el 30/11/2026, georreferenciada en 2026/ N° total de obras ejecutadas con contratos vigentes en 2026) x 100	Informe bimestral con el detalle de obras ejecutadas y la inversión acumulada. Mapa georreferenciado que indica la obra, el barrio, la inversión y localización.
Procesos de apoyo a la producción de servicios	N° 2, Desarrollar e implementar un Manual de Procedimientos para la eliminación de carpetas de conductores fallecidos.	La eliminación de carpetas físicas de conductores fallecidos contribuirá a una gestión documental más actualizada y ágil de los expedientes que administra el Departamento de Licencias. El procedimiento comprende las etapas de identificación, digitalización, verificación y eliminación de los documentos.	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 su decretación	Cumplimiento de las etapas de desarrollo del Manual de Procedimiento	(Número de etapas ejecutadas/número de etapas planificadas)*100	Etapa 1: Registro de expedientes de conductores fallecidos; informe de situación al cierre de la etapa. Etapa 2: Documento elaborado con avances bimestrales Etapa 3: Copia del memorandum a DAJ
Procesos de apoyo a la producción de servicios	N° 3, Digitalizar el 90% de las solicitudes de permisos que ingresen a la Dirección de	Implementar una plataforma digital de los informes técnicos es fundamental para mejorar la eficiencia y efectividad en la gestión temporal del espacio público y el almacenamiento de los expedientes, lo que permitirá obtener	20%	Anual	Porcentaje de solicitudes de permisos de tránsito digitalizadas	(Número de solicitudes de permiso de tránsito revisados a noviembre año 2026, digitalizados / Número total de	Respaldo digital de los permisos otorgados

METAS COLECTIVAS DIRECCIÓN DE TRÁNSITO, AÑO 2026							
Área de mejoramiento	**Meta (objetivo específico de gestión)**	**Justificación**	**Prioridad / ponderador**	**Etapas**	**Nombre del indicador**	**Fórmula**	**Verificador(es)**
	Tránsito para trabajos en la vía pública (BNUP) emitidos de enero a noviembre de 2026.	una consulta rápida y cierta respecto del uso público y los antecedentes que originaron la autorización.				solicitudes de permisos ingresados entre enero y noviembre de 2026) x 100	

METAS COLECTIVAS PRIMER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL, AÑO 2026							
Área de mejoramiento	**Meta (objetivo específico de gestión)**	**Justificación**	**Prioridad / ponderador**	**Etapas**	**Nombre del indicador**	**Fórmula**	**Verificadores**
Modernización institucional	N° 1, Envío de información a Alcaldía para ser publicada en la página web de la I. Municipalidad de Maipú, sobre cuatro solicitudes recurrentes: Prescripción de Multas TAG, Reposiciones, Eliminación de Anotaciones y Certificados de Estado de Causa, con sus requisitos, exigencias y documentación a acompañar.	Contribuir a una mayor agilización de trámites, mayor seguridad en cuanto a la entrega de la documentación idónea y completa que sustente la solicitud. La disponibilidad de esta información en sede electrónica las 24 horas del día, 365 días al año, amplía el alcance y facilita el acceso a esta información legal, contribuyendo a disminuir los tiempos en su tramitación.	Alta 50%	Etapa 1: Elaboración de los informativos, puesta a disposición de Alcaldía, y publicación de afiche permanente en el juzgado, con código QR de acceso. Etapa 2: Seguimiento de uso de la información provista Etapa 3: Reforzamiento de uso de la información	Porcentaje de cumplimiento del plan de información	(N° de etapas ejecutadas / N° de etapas programadas * 100)	• Informativos elaborados y puestos a disposición de Alcaldía a través de Memorándum • Estadística trimestral de solicitantes que declaran haber conocido la información puesta a disposición
Modernización institucional	N° 2, Implementación de repositorio (formularios) digitales con formatos tipo de escritos a tramitar ante el 1° Juzgado de Policía Local.	Poner a disposición formularios digitales y descargables, orientados a entregar a nuestros usuarios, de manera amigable y transparente, información sobre tramites recurrentes a realizar en el juzgado. Se contempla ponerlos a disposición en la web de la I. Municipalidad de Maipú. Esto propiciará una mayor agilización de dichos trámites, dada la disponibilidad de la información en sede electrónica las 24 horas del día, 365 días al año.	Media 30%	Etapa 1: Elaboración de formularios y envío a Alcaldía. Etapa 2 Diseño de afiche, con código QR de acceso para ser publicado en Juzgado. Etapa 3: Seguimiento de uso de esta información	Formatos tipo de escritos a disposición de los usuarios del 1° Juzgado de Policía Local	(N° de etapas ejecutadas / N° de etapas programadas * 100)	• Formatos tipo de escritos elaborados, según materia. • Estadística trimestral de causas en que se emplean los formatos puestos a disposición • Pantallazo de la página web municipal
Capacitación	N° 3, Capacitaciones Internas 2026 para los funcionarios del Primer	Capacitación va dirigida a los funcionarios de este tribunal, correspondiente a actualización en Ley 20.009, nueva Ley de Copropiedad Inmobiliaria, Ley 19.496 Protección al	Baja 20%	Etapa 1: Diseño de carta Gantt, según contenidos a abordar Etapa 2: Implementación	Plan de capacitación interna año 2026, implementado	(N° de etapas ejecutadas / N° de etapas	• Plan con Gantt de implementación y materias Fotografías de sesiones realizadas

METAS COLECTIVAS PRIMER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL, AÑO 2026							
Área de mejoramiento	**Meta (objetivo específico de gestión)**	**Justificación**	**Prioridad / ponderador**	**Etapas**	**Nombre del indicador**	**Fórmula**	**Verificadores**
	Juzgado de Policía Local de Maipú	Consumidor, tramitación ejecución de Resoluciones Judiciales y Notificación de Resoluciones Judiciales.		Etapa 3: Entrega de la capacitación al personal del 1° Juzgado Policía Local		programadas * 100)	Libro de asistencia a las capacitaciones

METAS COLECTIVAS SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL, AÑO 2026							
Área de mejoramiento	**Meta (objetivo específico de gestión)**	**Justificación**	**Prioridad / ponderador**	**Etapas**	**Nombre del indicador**	**Fórmula**	**Verificadores**
Proceso de apoyo para la prestación de servicios	N° 1, Digitalización de infracciones de tránsito (partes) del año 2023.	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. La cantidad de partes por digitalizar es de N° 12.660.	Alta 50%	Anual	Partes del año 2023 digitalizados.	N" de partes del año 2023, digitalizados / N° total de partes año 2023 (12.660) * 100	Envío de link que contendrá archivos de causas digitalizadas en formato pdf, individualizadas por rol
Proceso de apoyo para la prestación de servicios	N° 2, Desarrollar ocho capacitaciones internas administrativas y técnicas en materias tales como Ley de Tránsito, Ley del Consumidor, entre otras, para el año 2026 dirigida a los funcionarios del 2° JPL de Maipú.	La capacitación interna va .dirigida al perfeccionamiento técnico y administrativo de los funcionarios de este Tribunal, para que éstos se desempeñen eficientemente en las funciones asignadas.	Media 30%	Anual	Capacitación interna año 2026, implementada	Cantidad de capacitaciones ejecutadas / Cantidad de capacitaciones programadas	-Diapositivas en formato ppt. -Fotografías de sesiones realizadas - Registro de asistencia
Proceso de apoyo para la prestación de servicios	N° 3, Elaboración de un manual de procedimiento de tramitación de demandas Tag, respecto al artículo 42 del Decreto 900, Ley de Concesiones Púbicas	Conseguir que cualquier funcionario del tribunal esté capacitado para intervenir o apoyar en las labores propias de la tramitación de las demandas denominadas tag, en cualquiera de sus etapas procesales.	Baja 20%	1) Síntesis diagnostica con estructura. 2) Entrega de propuesta de manual. 3) Envío de propuesta de manual a Dirección Jurídica para su aprobación.	Elaboración de manual de procedimiento de tramitación de demandas TAG	(N° de fases ejecutadas / N° de fases programadas)	Memo a Dirección Jurídica con propuesta de manual para su aprobación

DESCRIPTORES DEL PLAN Y EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO Elemento N° 2: Programa Mejoramiento de la Calidad de la Gestión (PMG) Año 2026							
Área de mejoramiento	**Meta (objetivo específico de gestión)**	**Justificación**	**Prioridad / ponderador**	**Etapas**	**Nombre del indicador**	**Fórmula**	**Verificadores**
Procesos de apoyo a la producción de servicios municipales	N° 1, Digitalización de 70% de causas tramitadas en período enero-noviembre año 2026, exceptuando causas masivas como vías exclusivas, SERVEL y Tag.	Respaldo de información contenida en sentencias de primera instancia permitiendo rápida respuesta a los requerimientos de los usuarios.	Alta 50%	Etapa 1: Repositorio digital (Digitalización) de causas ingresadas una vez asignado el Número de Rol. Etapa 2: Implementación: Seguimiento de incorporación de nuevos antecedentes al registro.	Plan de digitalización interna año 2026, implementado	(N° de expedientes digitalizados periodo enero a noviembre en 2026/ N° total de expedientes ingresados periodo enero a noviembre en 2026)* 100	Reporte de carga de documentos en excel obtenido del smc institucional.
Capacitación	N° 2, Desarrollar e implementar 4 Capacitaciones internas 2026 para el personal del Tercer Juzgado de Policía Local de Maipú	Capacitación dirigida a funcionarios del juzgado, correspondiente a actualización de: - Ley 20.009, que Establece un régimen de limitación de responsabilidad para titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude. - Ley 21.442 de Copropiedad Inmobiliaria, - Ley 19.496 Establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, - Tramitación ejecución de Resoluciones Judiciales y Notificación de Resoluciones Judiciales.	Media 30%	Etapa 1: Diseño y confección de Contenidos a presentar Etapa 2: Implementación. Etapa 3: Puesta a disposición del material expuesto, al personal.	Realización de 4 capacitaciones internas durante año 2026.	(N° de capacitaciones realizadas/N° total de capacitaciones comprometidas (4)) * 100	- Fotografías de sesiones realizadas. - Acta de asistencia a las capacitaciones. - Copia de Material entregado.
Modernización institucional	N°3, Implementación de repositorio digital con formatos tipo de	Poner a disposición formularios digitales y descargables, orientados a entregar a nuestros usuarios, de manera amigable y transparente, información sobre tramites recurrentes a realizar en el	Baja 20%	Etapa 1: Elaboración de formularios y puesta a disposición de Comunicaciones de Alcaldía y afiche permanente en el	Formatos tipo de escritos a disposición de los usuarios del 3° Juzgado	(N° de tipos de Formularios puestos a disposición / N° total formularios	- Formatos tipo de escritos elaborados, según materia.

DESCRIPTORES DEL PLAN Y EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO Elemento N° 2: Programa Mejoramiento de la Calidad de la Gestión (PMG) Año 2026							
Área de mejoramiento	**Meta (objetivo específico de gestión)**	**Justificación**	**Prioridad / ponderador**	**Etapas**	**Nombre del indicador**	**Fórmula**	**Verificadores**
	13 de los 27 escritos a tramitar ante los Juzgados de Policía Local.	juzgado. Se contempla ponerlos a disposición en la web de la I. Municipalidad de Maipú. Esto propiciará una mayor agilización de dichos trámites, dada la disponibilidad de la información alojado en servidor cuya disponibilidad será las 24 horas del día, 365 días al año.		juzgado, con código QR de acceso. Etapa 2: Implementación: Seguimiento de uso de repositorio digital.	de Policía Local	usados en 2026(27)) * 100	- Link web municipal, print de pantalla.