



Plan de Acción Detallado: Plantilla 5.1. Guía Metodológica

1. Publicación y difusión Boletín Municipal Informativo de proyectos municipales

Nº y Nombre del compromiso:	1. Publicación mensual de informes de obras públicas (Boletín Obras Municipales Abiertas)
Fecha de inicio:	2026
Fecha de término:	2028
Actor responsable de la implementación:	Dirección de Obras / Sub Dirección de Construcciones
Origen del compromiso:	Propuesta ciudadana / Plan de Acción gobierno abierto
Descripción del compromiso:	Diseñar con lenguaje claro e implementar un sistema de publicación mensual en la página web municipal y redes sociales con el avance físico y financiero de todas las obras en curso por sector, incluyendo contratistas, costos y plazos.
¿Cuál es la problemática que el compromiso aborda?	Falta de transparencia sobre el estado de las obras públicas y baja accesibilidad a la información para la ciudadanía.
¿Cuál es el compromiso?	Publicar mensualmente informes detallados sobre todas las obras en ejecución.



¿Cómo contribuirá a resolver la problemática?	Mejora el acceso a la información, permite monitoreo ciudadano y fortalece la rendición de cuentas.
¿Por qué es relevante a los valores del gobierno abierto?	<input type="checkbox"/> Acceso a la información pública Acciones tendientes a garantizar el derecho de acceso a la información pública, así como también entregar datos públicos de forma proactiva. Desarrollo de normativa y/o implementación o mejora de los medios – digitales y no digitales – de entrega de la información pública.
Información adicional:	Informe disponible en PDF y texto simple. Incluye avance físico, financiero, contratista, plazo y ubicación.
Hitos que permitan monitorear y dar seguimiento al cumplimiento del compromiso:	1. Lanzamiento del primer boletín mensual 2. Implementación del sistema de actualización automática 3. Evaluación trimestral de cobertura y usabilidad
Información sobre responsables del compromiso:	Sub Dirección de Construcciones es la Unidad a cargo de la ejecución de las obras, de acuerdo a lo establecido Artículo n° 150 del Reglamento interno del Municipio de Concepción. Y en el artículo n°19 de la Ley 18.695. La Dirección de Relaciones Públicas y Prensa deberá confeccionar y publicar el boletín en base a la información proporcionada por la Subdirección de Construcciones, según lo establecido en el Artículo n°115 del Reglamento interno del Municipio de Concepción.
Nombre de la persona responsable:	Hugo Acuña López
Título (cargo) y departamento:	Subdirector de Construcciones (Dirección de Obras Municipales).
Correo electrónico y teléfono:	hacuna@concepcion.cl



Otros actores involucrados:	Oficina de Transparencia, Dirección de Planificación, RRPP y Prensa.
Actores no gubernamentales: grupos de trabajo, etc.	Observatorios ciudadanos, organizaciones vecinales y de la sociedad civil.

2. Publicación y difusión Informe de cumplimiento de los planes programas, proyectos, inversiones y el presupuesto municipal en los territorios. (Una jornada en edificio sede, y en delegaciones municipales)

Nº y Nombre del compromiso:	2. Rendiciones de cuentas semestrales obligatorias por dirección municipal
Fecha de inicio:	2026
Fecha de término:	2028
Actor responsable de la implementación:	Secretaría Comunal de Planificación con el apoyo de todas las Direcciones Municipales que deben reportar información. (Ejemplo: planes y programas municipales). Según lo establecido en el artículo n°17 de la ley n°19695 y el artículo n°31 del Reglamento interno del Municipio de Concepción.
Origen del compromiso:	Participación ciudadana / Co-creación comunitaria
Descripción del compromiso:	Institucionalizar rendiciones de cuentas presenciales por cada dirección municipal en los barrios cada seis meses, con agenda abierta, tiempo para preguntas ciudadanas y registro público.
¿Cuál es la problemática que el compromiso aborda?	Baja participación ciudadana en la fiscalización de la gestión pública y desconocimiento de los resultados institucionales.



¿Cuál es el compromiso?	Realizar rendiciones de cuentas semestrales en los barrios, con participación ciudadana activa y registro público.
¿Cómo contribuirá a resolver la problemática?	Fortalece la rendición de cuentas, genera espacios de diálogo y aumenta la confianza ciudadana.
¿Por qué es relevante a los valores del gobierno abierto?	<input type="checkbox"/> Rendición de cuentas Implementación o mejora de mecanismos de rendición de cuentas y fortalecimiento o creación de instituciones de supervisión independiente de las cuentas públicas.
Información adicional:	Se realizan en sede central y delegaciones municipales.
Hitos que permitan monitorear y dar seguimiento al cumplimiento del compromiso:	1. Cronograma anual de rendiciones por semestre aprobado 2. Primera ronda de rendiciones realizadas 3. Publicación en la web municipal.
Información sobre responsables del compromiso:	La Secretaría Comunal de Planificación de acuerdo con el artículo 21 de la ley 18.695 debe presentar informe semestral al concejo municipal el cual será extensivo a la comunidad. Todas las Unidades Municipales que deban reportar al informe, deberán cumplir en tiempo con los requerimientos de SECPLAN.
Nombre de la persona responsable:	Ethielly Montes Monsalves.
Título (cargo) y departamento:	Secretaria Comunal de Planificación
Correo electrónico y teléfono:	emontes@concepcion.cl
Otros actores involucrados:	Todas las direcciones municipales



Actores no gubernamentales: grupos de trabajo, etc.	Organizaciones comunitarias de la sociedad civil.
---	---

3. Mesas Barriales de trabajo de priorización de proyectos a ejecutarse en el sector.

Nº y Nombre del compromiso:	3. Reactivación participativa de proyectos críticos en sectores de la comuna
Fecha de inicio:	2026
Fecha de término:	2028
Actor responsable de la implementación:	Administración Municipal.
Origen del compromiso:	Propuesta ciudadana / Co-creación comunitaria
Descripción del compromiso:	Convocar mesas participativas en sectores con déficit para co-priorizar y reactivar proyectos críticos de agua potable, alcantarillado y pavimentación, entre otros, con asignación presupuestaria transparente.
¿Cuál es la problemática que el compromiso aborda?	Proyectos municipales clave están detenidos o abandonados, afectando condiciones básicas de vida en sectores vulnerables.
¿Cuál es el compromiso?	Realizar mesas barriales para reactivar proyectos estancados con participación ciudadana y financiamiento definido.
¿Cómo contribuirá a resolver la problemática?	Permite identificar necesidades reales, acelerar ejecución y fortalecer legitimidad de las obras prioritarias.



¿Por qué es relevante a los valores del gobierno abierto?	<p><input type="checkbox"/> Participación y colaboración entre actores</p> <p>Acciones orientadas a garantizar el derecho de participación ciudadana en la gestión pública; fortalecer mecanismos de participación ciudadana; promover la colaboración entre actores estatales y no estatales a niveles decisarios y de cogestión.</p>
Información adicional:	Enfoque territorial en sectores con mayor déficit de infraestructura básica. Iniciativa se encuentra
Hitos que permitan monitorear y dar seguimiento al cumplimiento del compromiso:	<ol style="list-style-type: none">1. Identificación de sectores prioritarios2. Primera mesa barrial realizada por sector3. Publicación del cronograma de reactivación de proyectos
Información sobre responsables del compromiso:	La Administración Municipal tiene por objetivo Artículo 24 Bis letra a) Ejecutar tareas de coordinación de todas las unidades municipales y letra B) Velar por el adecuado cumplimiento de la gestión de políticas, planes y programas; de la Ley 18695 de Municipalidades y según Artículo n°14 del Reglamento Interno: “Colaborar directamente con el Alcalde o Alcaldesa en la administración general del municipio, coordinando las unidades municipales en la perspectiva del mejoramiento permanente de la gestión.”
Nombre de la persona responsable:	Boris Negrete Canales
Título (cargo) y departamento:	Administrador Municipal
Correo electrónico y teléfono:	boris.negrete@concepcion.cl
Otros actores involucrados:	Oficina de Organizaciones Comunitarias del Municipio, Dideco.
Actores no gubernamentales: grupos de trabajo, etc.	Organizaciones comunitarias de la sociedad civil.



4. Oficina de Partes SIMPLE y Seguimiento

Nº y Nombre del compromiso:	4. Sistema de respuesta en Oficina de Partes
Fecha de inicio:	2026
Fecha de término:	2026
Actor responsable de la implementación:	Secretaría Municipal / Oficina de Partes Municipal
Origen del compromiso:	Diagnóstico institucional / Quejas ciudadanas
Descripción del compromiso:	Implementación de sistema de ingreso digital SIMPLE con notificaciones y sistema de seguimiento según los plazos de la ley 19.880
¿Cuál es la problemática que el compromiso aborda?	Falta de respuesta oportuna y trazabilidad en solicitudes ciudadanas, lo que genera desconfianza e ineficiencia.
¿Cuál es el compromiso?	Garantizar una respuesta formal dentro de los 10 días hábiles posteriores al ingreso de cualquier solicitud.
¿Cómo contribuirá a resolver la problemática?	Mejora la eficiencia administrativa, reduce tiempos de espera y aumenta la transparencia del proceso.



¿Por qué es relevante a los valores del gobierno abierto?	<input type="checkbox"/> Rendición de cuentas Implementación o mejora de mecanismos de rendición de cuentas y fortalecimiento o creación de instituciones de supervisión independiente de las cuentas públicas.
Información adicional:	<i>Observación: Ya está implementado. Debe fortalecerse.</i>
Hitos que permitan monitorear y dar seguimiento al cumplimiento del compromiso:	1. Protocolo oficial publicado 2. Sistema de seguimiento digital operativo 3. Primer informe trimestral de cumplimiento de respuestas
Información sobre responsables del compromiso:	Secretario Municipal y Coordinador de Transformación Digital
Nombre de la persona responsable:	Pablo Ibarra
Título (cargo) y departamento:	Secretario Municipal
Correo electrónico y teléfono:	pibarra@concepcion.cl
Otros actores involucrados:	Funcionarios de la oficina de partes
Actores no gubernamentales: grupos de trabajo, etc.	Observatorios ciudadanos, usuarios recurrentes, Organizaciones comunitarias de la sociedad civil.



5. Nueva Página web inclusiva y lenguaje claro

Nº y Nombre del compromiso:	5. Portal web municipal inclusivo y con lenguaje claro
Fecha de inicio:	2026
Fecha de término:	2027
Actor responsable de la implementación:	Director de Relaciones Públicas y Prensa
Origen del compromiso:	Propuesta ciudadana / Diagnóstico de usabilidad
Descripción del compromiso:	Desarrollar un nuevo portal web municipal con diseño accesible, lenguaje simple, menús temáticos y secciones dedicadas a presupuesto, trámites, obras y funciones de cada departamento, con trámites y servicios municipales en cumplimiento de la ley 21.180 sobre transformación digital.
¿Cuál es la problemática que el compromiso aborda?	Dificultad para acceder a información municipal debido a diseño obsoleto, falta de accesibilidad y lenguaje técnico, lo que genera un bajo uso del portal web municipal.
¿Cuál es el compromiso?	Co Diseñar (funcionarios, actores sociedad civil, contribuyentes) un portal web moderno, inclusivo con lenguaje claro y fácil de usar para toda la ciudadanía sumando las directrices del proceso de transformación digital)



¿Cómo contribuirá a resolver la problemática?	Facilita el acceso equitativo a la información, especialmente para personas mayores, con discapacidad o bajo nivel educativo.
¿Por qué es relevante a los valores del gobierno abierto?	<p><input type="checkbox"/> Acceso a la información pública</p> <p>Acciones tendientes a garantizar el derecho de acceso a la información pública, así como también entregar datos públicos de forma proactiva. Desarrollo de normativa y/o implementación o mejora de los medios – digitales y no digitales – de entrega de la información pública.</p>
Información adicional:	El portal será certificado según estándares WCAG 2.1 nivel AA. se requirió presupuesto para el año 2026 por un monto de \$20.000.000.-
Hitos que permitan monitorear y dar seguimiento al cumplimiento del compromiso:	1. Diseño preliminar validado con usuarios 2. Lanzamiento de versión beta 3. Certificación de accesibilidad obtenida
Información sobre responsables del compromiso:	La Dirección de Relaciones Públicas y Prensa, de acuerdo al Reglamento Interno de estructura y funciones de la Municipalidad de Concepción según su Artículo 115 tiene como objetivo “Desarrollar una gestión eficiente e integral de las comunicaciones entre la comunidad y la municipalidad.” Además de las funciones que establece el artículo 116 letras b,c y d.
Nombre de la persona responsable:	Sergio Torres
Título (cargo) y departamento:	Director de Relaciones Públicas y Prensa



Correo electrónico y teléfono:	storres@concepcion.cl
Otros actores involucrados:	Director de Informática, Coordinador de Transformación Digital, Participantes del foro de partes interesadas, Oficina de Discapacidad del Municipio.
Actores no gubernamentales: grupos de trabajo, etc.	Usuarios con discapacidad visual, adultos mayores, Organizaciones comunitarias de la sociedad civil.

6. Talleres de Herramientas Digitales para adultos mayores y vecinos (as)

Nº y Nombre del compromiso:	6. Talleres de herramientas digitales para adultos mayores
Fecha de inicio:	2026
Fecha de término:	2027
Actor responsable de la implementación:	Dirección de Desarrollo Comunitario a través del Programa Municipal de Personas Mayores
Origen del compromiso:	Participación ciudadana / Necesidad social detectada
Descripción del compromiso:	Ofrecer capacitaciones gratuitas y periódicas en sedes comunitarias para enseñar el uso de plataformas municipales, trámites en línea y canales de comunicación digital.
¿Cuál es la problemática que el compromiso aborda?	Brecha digital que excluye a adultos mayores del acceso a servicios y participación ciudadana.



¿Cuál es el compromiso?	Realizar talleres mensuales de alfabetización digital dirigidos a adultos mayores.
¿Cómo contribuirá a resolver la problemática?	Empodera a la población mayor para acceder a trámites, información y canales digitales sin dependencia intermedia.
¿Por qué es relevante a los valores del gobierno abierto?	<input type="checkbox"/> Colaboración entre actores Promoción de la colaboración entre actores estatales y no estatales a niveles decisarios y de cogestión. Fortalecimiento de mecanismos de participación ciudadana.
Información adicional:	Talleres prácticos con dispositivos proporcionados temporalmente.
Hitos que permitan monitorear y dar seguimiento al cumplimiento del compromiso:	1. Cronograma anual de talleres publicado 2. Primera cohorte capacitada por sector 3. Evaluación de impacto post-taller
Información sobre responsables del compromiso:	Dirección de Desarrollo Comunitario según lo establecido en el Artículo 83 del Reglamento Interno del Municipio de Concepción y Artículo n°18 de Ley 19.695
Nombre de la persona responsable:	Sintia Leyton Aedo
Título (cargo) y departamento:	Directora de Desarrollo Comunitario
Correo electrónico y teléfono:	sleyton@concepcion.cl
Otros actores involucrados:	- Secretaría Municipal a través de la OIRS - Universidades



Actores no gubernamentales: grupos de trabajo, etc.	Clubes de adultos mayores, organizaciones sociales.
---	---

7. Guía de trámites municipales con lenguaje claro

Nº y Nombre del compromiso:	7. Guía clara de trámites municipales
Fecha de inicio:	2026
Fecha de término:	2026-2027
Actor responsable de la implementación:	Dirección de Relaciones Públicas y Prensa
Origen del compromiso:	Quejas ciudadanas / Diagnóstico de servicio
Descripción del compromiso:	Elaborar e imprimir una guía clara que indique, trámite por trámite, la oficina responsable, documentos requeridos, plazos y canales de contacto, disponible en físico y digital.
¿Cuál es la problemática que el compromiso aborda?	Confusión y derivaciones múltiples al realizar trámites municipales, lo que genera frustración y pérdida de tiempo.
¿Cuál es el compromiso?	Publicar una guía actualizada, accesible y sin ambigüedades sobre todos los trámites municipales.
¿Cómo contribuirá a resolver la problemática?	Reduce errores, derivaciones innecesarias y mejora la experiencia del usuario en la atención municipal.



**Gobierno
Abierto**
Concepción - Chile



¿Por qué es relevante a los valores del gobierno abierto?	<input type="checkbox"/> Acceso a la información pública Entrega proactiva de información útil para la ciudadanía mediante formatos claros y accesibles.
Información adicional:	Guía impresa distribuida en todas las oficinas y versión digital en PDF y HTML.
Hitos que permitan monitorear y dar seguimiento al cumplimiento del compromiso:	1. Versión preliminar validada con usuarios 2. Impresión y distribución inicial 3. Primera actualización semestral realizada
Información sobre responsables del compromiso:	La Dirección de Relaciones Públicas y Prensa, de acuerdo al Reglamento Interno de estructura y funciones de la Municipalidad de Concepción según su Artículo 115 tiene como objetivo “Desarrollar una gestión eficiente e integral de las comunicaciones entre la comunidad y la municipalidad.” Además de las funciones que establece el artículo 116 letras b,c y d.
Nombre de la persona responsable:	Sergio Torres
Título (cargo) y departamento:	Director de Relaciones Públicas y Prensa
Correo electrónico y teléfono:	storres@concepcion.cl
Otros actores involucrados:	Todas las direcciones municipales
Actores no gubernamentales: grupos de trabajo, etc.	Vecinos, representantes de organizaciones comunitarias



8. Mesas Barriales de Seguridad

Nº y Nombre del compromiso:	8. Mesas barriales de seguridad con participación ciudadana
Fecha de inicio:	2026
Fecha de término:	2027
Actor responsable de la implementación:	Dirección de Seguridad Pública
Origen del compromiso:	Propuesta ciudadana / Co-creación comunitaria
Descripción del compromiso:	Establecer mesas trimestrales en cada sector con vecinos, Carabineros y la Municipalidad para definir acciones conjuntas en iluminación, cámaras, rondas y fiscalización de botillerías.
¿Cuál es la problemática que el compromiso aborda?	Sensación de inseguridad y desconexión entre autoridades y comunidad en la prevención del delito.
¿Cuál es el compromiso?	Institucionalizar mesas locales de seguridad con participación activa de vecinos y fuerzas policiales.
¿Cómo contribuirá a resolver la problemática?	Fomenta la corresponsabilidad, mejora la coordinación local y permite diseñar soluciones contextuales.
¿Por qué es relevante a los valores del gobierno abierto?	<input type="checkbox"/> Participación y colaboración entre actores Fortalecimiento de mecanismos de participación ciudadana en temas de seguridad pública.



Información adicional:	<i>Observación: Ya está implementado. Debe fortalecerse.</i>
Hitos que permitan monitorear y dar seguimiento al cumplimiento del compromiso:	<ol style="list-style-type: none">1. Registro de sectores con mesa activa2. Primera acción conjunta implementada por mesa3. Informe anual de reducción de delitos menores
Información sobre responsables del compromiso:	La Dirección de Seguridad Pública según el Artículo 109 Reglamento Interno del Municipio de Concepción debe: “Contribuir a incrementar los niveles de seguridad de la ciudad, previniendo actos de violencia e incivilidades, en particular respecto de los grupos más vulnerables.” Además de lo dispuesto en el artículo nº4 letra L de la ley nº19.695.
Nombre de la persona responsable:	César Bobadilla Pinilla
Título (cargo) y departamento:	Director de Seguridad Pública
Correo electrónico y teléfono:	cbobadilla@concepcion.cl
Otros actores involucrados:	Carabineros, Seremi de Seguridad Pública, Delegación Presidencial.
Actores no gubernamentales: grupos de trabajo, etc.	Vecinos, juntas de vecinos, centros comerciales



9. Foro Comunitario Medio Ambiental

Nº y Nombre del compromiso:	9. Participación ciudadana en decisiones ambientales locales
Fecha de inicio:	2026
Fecha de término:	2027
Actor responsable de la implementación:	Dirección de Medio Ambiente (DMA)
Origen del compromiso:	Propuesta ciudadana / Co-creación comunitaria
Descripción del compromiso:	Permitir que los vecinos participen en la selección de especies arbóreas, zonas de poda y planes de limpieza de microbasurales, con presupuesto municipal asignado y seguimiento comunitario.
¿Cuál es la problemática que el compromiso aborda?	Descentralización insuficiente en decisiones ambientales y baja apropiación comunitaria de espacios verdes.
¿Cuál es el compromiso?	Incluir a la comunidad en la toma de decisiones sobre intervenciones ambientales en su entorno.
¿Cómo contribuirá a resolver la problemática?	Aumenta la apropiación social, mejora la pertinencia de las intervenciones y fortalece la sostenibilidad ambiental.
¿Por qué es relevante a los valores del gobierno abierto?	<input type="checkbox"/> Participación y colaboración entre actores Garantiza el derecho de participación ciudadana en la gestión pública y promueve la cogestión de bienes comunes.



Información adicional:	
Hitos que permitan monitorear y dar seguimiento al cumplimiento del compromiso:	<ol style="list-style-type: none">1. Convocatoria a participación ciudadana lanzada2. Primera intervención ambiental co-diseñada3. Informe de satisfacción vecinal publicado
Información sobre responsables del compromiso:	La Dirección de Medio Ambiente tiene como objetivo en el Artículo 166 del Reglamento Interno de la Municipalidad de Concepción: “Incorporar la dimensión ambiental en el diseño y ejecución de políticas, planes y programas municipales, contribuyendo al desarrollo sustentable de la comuna mediante acciones que apunten a la preservación, uso racional y reparación del patrimonio ambiental comunal.”, además de lo establecido en el artículo n°4 letra C) de la ley n° 19.695.
Nombre de la persona responsable:	Álvaro Espinoza Muñoz.
Título (cargo) y departamento:	Dirección de Medio Ambiente (DMA)
Correo electrónico y teléfono:	aespinoza@concepcion.cl
Otros actores involucrados:	Departamento de Obras, Secretaría Municipal, Oficina Organizaciones Comunitarias.
Actores no gubernamentales: grupos de trabajo, etc.	Organizaciones comunitarias de la sociedad civil.



10. Mesa Comunal de Salud Familiar

Nº y Nombre del compromiso:	10. Mesa comunal de salud familiar con participación ciudadana
Fecha de inicio:	2026
Fecha de término:	2026
Actor responsable de la implementación:	Dirección de Administración de Salud Municipal (DAS)
Origen del compromiso:	Propuesta ciudadana / Co-creación comunitaria
Descripción del compromiso:	Incluir a representantes vecinales en la planificación de operativos de salud, horarios en Cesfam y mejoras en atención domiciliaria, especialmente para adultos mayores y personas postradas.
¿Cuál es la problemática que el compromiso aborda?	Baja articulación entre servicios de salud y necesidades reales de la comunidad.
¿Cuál es el compromiso?	Fortalecer la participación ciudadana en la planificación y evaluación de servicios de salud primaria.
¿Cómo contribuirá a resolver la problemática?	Mejora la pertinencia de los servicios, aumenta la cobertura y fortalece la confianza en el sistema de salud.
¿Por qué es relevante a los valores del gobierno abierto?	<input type="checkbox"/> Participación y colaboración entre actores Fortalecimiento de mecanismos de participación ciudadana en la gestión pública de servicios esenciales.



Información adicional:	<i>Observación: Ya está implementado. Debe fortalecerse.</i>
Hitos que permitan monitorear y dar seguimiento al cumplimiento del compromiso:	1. Integración de representantes vecinales 2. Primera instancia de planificación participativa realizada 3. Informe de impacto en cobertura de atención domiciliaria
Información sobre responsables del compromiso:	La Dirección de Administración de Salud Municipal (DAS) tiene como objetivo: “Brindar atenciones de salud seguras y de calidad centrada en las personas, disminuyendo el riesgo asociado a la asistencia en salud” según lo establece su plan de salud comunal.
Nombre de la persona responsable:	Rosario Bustos Lira
Título (cargo) y departamento:	Directora Administración de Salud Municipal (DAS)
Correo electrónico y teléfono:	rbustosl@dasconcepcion.cl
Otros actores involucrados:	Servicio Salud Concepción, SEREMI de Salud, Todas las Direcciones Municipales.
Actores no gubernamentales: grupos de trabajo, etc.	Pacientes, familias, organizaciones de salud



11. Concurso de Ideas ciudadanas de proyectos comunales

Nº y Nombre del compromiso:	11. Participación ciudadana previa en proyectos de urbanismo
Fecha de inicio:	2026
Fecha de término:	2028
Actor responsable de la implementación:	Secretaría Comunal de Planificación.
Origen del compromiso:	Propuesta ciudadana / Co-creación comunitaria
Descripción del compromiso:	Generar instancias de participación ciudadana antes de la aprobación de nuevos proyectos en cada sector.
¿Cuál es la problemática que el compromiso aborda?	Proyectos urbanos implementados sin consulta previa, generando conflictos sociales y baja aceptación.
¿Cuál es el compromiso?	Realizar instancias participativas obligatorias antes de aprobar cualquier proyecto de urbanismo o vivienda.
¿Cómo contribuirá a resolver la problemática?	Previene conflictos, mejora el diseño de proyectos y fortalece la legitimidad democrática.
¿Por qué es relevante a los valores del gobierno abierto?	<input type="checkbox"/> Acceso a la información pública Acciones tendientes a garantizar el derecho de acceso a la información pública y a promover la participación ciudadana en la toma de decisiones.



Información adicional:	Incluye proyectos de equipamiento, vivienda social y remodelación urbana. Dispone de presupuesto asignado para el año 2026 por un monto de \$100.000.000.
Hitos que permitan monitorear y dar seguimiento al cumplimiento del compromiso:	1. Protocolo de participación aprobado 2. Primera instancia participativa realizada 3. Publicación de actas y resultados en portal municipal
Información sobre responsables del compromiso:	Según lo establecido en el artículo n°17 de la ley n°19695 y el artículo n°31 del Reglamento interno del Municipio de Concepción que indica lo siguiente: “Apoyar al Alcalde o Alcaldesa y al Concejo Municipal en la definición de las políticas y la elaboración, coordinación y evaluación de los planes, programas y proyectos de desarrollo comunal.”
Nombre de la persona responsable:	Ethielly Montes Monsalves
Título (cargo) y departamento:	Secretaría de Planificación
Correo electrónico y teléfono:	emontes@concepcion.cl
Otros actores involucrados:	Asesoría Urbana, Dirección de Obras Municipal, Oficina Organizaciones Comunitarias.
Actores no gubernamentales: grupos de trabajo, etc.	Vecinos, arquitectos comunitarios, universidades



12. Whatsapp Municipal Oficial informativo

Nº y Nombre del compromiso:	12. Canales oficiales de WhatsApp por sector
Fecha de inicio:	2026
Fecha de término:	2028
Actor responsable de la implementación:	Administración Municipal
Origen del compromiso:	Propuesta ciudadana / Necesidad de comunicación ágil
Descripción del compromiso:	Implementar canales de WhatsApp verificados por sector para difundir información, responder consultas y recibir alertas ciudadanas, con moderación por funcionarios municipales.
¿Cuál es la problemática que el compromiso aborda?	Falta de canales directos, rápidos y confiables para comunicarse con la municipalidad.
¿Cuál es el compromiso?	Crear y mantener canales oficiales de WhatsApp por sector, con respuesta garantizada.
¿Cómo contribuirá a resolver la problemática?	Mejora la accesibilidad, rapidez y confiabilidad de la comunicación entre vecinos y autoridades.
¿Por qué es relevante a los valores del gobierno abierto?	<input type="checkbox"/> Colaboración entre actores Promoción de la colaboración entre actores estatales y no estatales mediante canales digitales interactivos.



Información adicional:	<i>Observación: Ya está implementado. Debe fortalecerse</i>
Hitos que permitan monitorear y dar seguimiento al cumplimiento del compromiso:	1. Canales oficiales lanzados por sector 2. Protocolo de moderación implementado 3. Informe trimestral de uso y satisfacción
Información sobre responsables del compromiso:	La Administración Municipal tiene por objetivo Artículo 24 Bis letra a) Ejecutar tareas de coordinación de todas las unidades municipales y letra B) Velar por el adecuado cumplimiento de la gestión de políticas, planes y programas; de la Ley 18695 de Municipalidades y según Artículo n°14 del Reglamento Interno: “Colaborar directamente con el Alcalde o Alcaldesa en la administración general del municipio, coordinando las unidades municipales en la perspectiva del mejoramiento permanente de la gestión.”
Nombre de la persona responsable:	Boris Negrete Canales.
Título (cargo) y departamento:	Administrador Municipal
Correo electrónico y teléfono:	boris.negrete@concepcion.cl
Otros actores involucrados:	Todas las direcciones municipales.
Actores no gubernamentales: grupos de trabajo, etc.	Vecinos, líderes comunitarios, Organizaciones comunitarias de la sociedad civil.



13. Mesas barriales en todos los sectores de la comuna (PLADECO)

Nº y Nombre del compromiso:	13. Mesas barriales mensuales con participación de autoridades
Fecha de inicio:	2026
Fecha de término:	2028
Actor responsable de la implementación:	Secretaría de Planificación
Origen del compromiso:	Propuesta ciudadana / PLADECO 2026
Descripción del compromiso:	Institucionalizar mesas barriales mensuales en todos los sectores, con asistencia obligatoria de sectoriales y autoridades, y agenda definida por las organizaciones comunitarias.
¿Cuál es la problemática que el compromiso aborda?	Ausencia recurrente de autoridades en espacios participativos y baja resolución de demandas vecinales.
¿Cuál es el compromiso?	Garantizar la presencia mensual de autoridades en mesas barriales con agenda comunitaria.
¿Cómo contribuirá a resolver la problemática?	Fortalece la cercanía entre autoridades y ciudadanos, mejora la resolución de problemas locales y aumenta la confianza institucional.
¿Por qué es relevante a los valores del gobierno abierto?	<input type="checkbox"/> Participación y colaboración entre actores Fortalecimiento de mecanismos de participación ciudadana con incidencia real en la gestión pública.



Información adicional:	Basado en PLADECO 2026. Dispone de presupuesto asignado para el año 2026 por un monto de \$76.100.000.-
Hitos que permitan monitorear y dar seguimiento al cumplimiento del compromiso:	1. Cronograma anual de mesas aprobado 2. Primera mesa mensual realizada con autoridades 3. Sistema de seguimiento de compromisos asumidos operativo
Información sobre responsables del compromiso:	Según lo establecido en el artículo n°17 letra b de la ley n°19695: b) Asesorar en la elaboración del plan comunal de desarrollo y presupuesto; y el artículo n°31 del Reglamento interno del Municipio de Concepción que indica lo siguiente: “Apoyar al Alcalde o Alcaldesa y al Concejo Municipal en la definición de las políticas y la elaboración, coordinación y evaluación de los planes, programas y proyectos de desarrollo comunal.”.
Nombre de la persona responsable:	Ethielly Montes Monsalves
Título (cargo) y departamento:	Secretaría Comunal de Planificación
Correo electrónico y teléfono:	emontes@concepcion.cl
Otros actores involucrados:	Todas las direcciones municipales
Actores no gubernamentales: grupos de trabajo, etc.	Organizaciones comunitarias de la sociedad civil.



14. Boletín informativo Municipal difundido en radios comunitarias.

Nº y Nombre del compromiso:	14. Radio municipal informativa y participativa por sectores
Fecha de inicio:	2026
Fecha de término:	2028
Actor responsable de la implementación:	Dirección Relaciones Públicas y Prensa.
Origen del compromiso:	Propuesta ciudadana / Co-creación comunitaria
Descripción del compromiso:	Difundir información sobre trámites, obras, derechos, actividades comunales y espacios dedicados a adultos mayores, disponible en frecuencia local y plataformas digitales.
¿Cuál es la problemática que el compromiso aborda?	Bajo acceso a información municipal en sectores alejados o con baja conectividad digital, especialmente para adultos mayores y personas sin acceso a internet.
¿Cuál es el compromiso?	Informar mediante una radio comunitaria oficial que difunda información relevante de manera regular, clara y accesible.
¿Cómo contribuirá a resolver la problemática?	Amplía los canales de comunicación inclusivos, permite llegar a población no digitalizada y fortalece la cercanía institucional.
¿Por qué es relevante a los valores del gobierno abierto?	<input type="checkbox"/> Colaboración entre actores Promoción de la colaboración entre actores estatales y no estatales mediante canales de comunicación inclusivos y bidireccionales. Fortalecimiento de mecanismos de participación ciudadana.



Información adicional:	La programación incluye segmentos grabados y en vivo, con participación de vecinos y funcionarios municipales.
Hitos que permitan monitorear y dar seguimiento al cumplimiento del compromiso:	<ol style="list-style-type: none">1. Lanzamiento de la primera emisión oficial2. Publicación de podcast en portal municipal3. Informe trimestral de audiencia y temas tratados
Información sobre responsables del compromiso:	La Dirección de Relaciones Públicas y Prensa, de acuerdo al Reglamento Interno de estructura y funciones de la Municipalidad de Concepción según su Artículo 115 tiene como objetivo “Desarrollar una gestión eficiente e integral de las comunicaciones entre la comunidad y la municipalidad.” Además de las funciones que establece el artículo 116 letras b,c y d.
Nombre de la persona responsable:	Sergio Torres Sepúlveda.
Título (cargo) y departamento:	Director Relaciones públicas y prensa.
Correo electrónico y teléfono:	storres@concepcion.cl
Otros actores involucrados:	Todas las Direcciones Municipales.
Actores no gubernamentales: grupos de trabajo, etc.	Locutores comunitarios, escuelas, centros de adultos mayores



15. Elaboración de una Política de Calidad de Servicios Municipales

Nº y Nombre del compromiso:	15. Sistema de Atención al Vecino (SAV) con evaluación de satisfacción
Fecha de inicio:	2027
Fecha de término:	2027
Actor responsable de la implementación:	Administración Municipal.
Origen del compromiso:	Diagnóstico institucional / Quejas ciudadanas
Descripción del compromiso:	Desarrollar un sistema integral de atención presencial y digital con identificación visible del funcionario, tiempos de respuesta definidos y encuesta de satisfacción obligatoria tras cada trámite.
¿Cuál es la problemática que el compromiso aborda?	Baja calidad percibida en la atención municipal, falta de identificación del personal y ausencia de retroalimentación ciudadana estructurada.
¿Cuál es el compromiso?	Implementar un Sistema de Atención al Vecino (SAV) con estándares claros y evaluación sistemática de la experiencia ciudadana.
¿Cómo contribuirá a resolver la problemática?	Mejora la transparencia del servicio, aumenta la responsabilidad del personal y permite ajustar procesos según la voz del usuario.



¿Por qué es relevante a los valores del gobierno abierto?	<input type="checkbox"/> Rendición de cuentas Implementación o mejora de mecanismos de rendición de cuentas mediante la recopilación sistemática de retroalimentación ciudadana y la publicación de resultados de desempeño.
Información adicional:	<i>Observación: Ya está implementado. Debe fortalecerse.</i>
Hitos que permitan monitorear y dar seguimiento al cumplimiento del compromiso:	1. Instalación del sistema de encuestas (digital y físico) 2. Capacitación del personal en protocolos SAV 3. Primer informe público de satisfacción ciudadana
Información sobre responsables del compromiso:	La Administración Municipal tiene por objetivo Artículo 24 Bis letra a) Ejecutar tareas de coordinación de todas las unidades municipales y letra B) Velar por el adecuado cumplimiento de la gestión de políticas, planes y programas; de la Ley 18695 de Municipalidades y según Artículo n°14 del Reglamento Interno: “Colaborar directamente con el Alcalde o Alcaldesa en la administración general del municipio, coordinando las unidades municipales en la perspectiva del mejoramiento permanente de la gestión.”
Nombre de la persona responsable:	Boris Negrete Canales
Título (cargo) y departamento:	Administrador Municipal
Correo electrónico y teléfono:	boris.negrete@concepcion.cl
Otros actores involucrados:	Secretaría Municipal,
Actores no gubernamentales: grupos de trabajo, etc.	Organizaciones comunitarias de la sociedad civil.



Matriz para monitoreo, seguimiento y evaluación de compromisos de acción

FICHA 1: Publicación y difusión Boletín Municipal Informativo de proyectos municipales

Resumen	Crear e implementar un sistema de publicación mensual del avance físico y financiero de todas las obras en curso, con detalles de contratistas, costos y plazos.
Meta	Garantizar transparencia y acceso ciudadano al estado de las obras municipales.
Indicador	<ul style="list-style-type: none"> • 100% de las obras en ejecución con informe actualizado mensualmente. • ≥80% de los sectores con al menos una obra publicada en el primer trimestre. • Disponibilidad del informe en formato accesible (PDF y texto simple).
Línea base	No se dispone de informes mensuales sistematizados ni publicados.
Medios de Verificación	Página web municipal, redes sociales, informes mensuales archivados.
Mediciones	Revisión mensual de publicaciones; auditoría trimestral de cobertura.
Responsables	Sub Dirección de Construcciones es la Unidad a cargo de la ejecución de las obras, de acuerdo a lo establecido Artículo n° 150 del Reglamento interno del Municipio de Concepción. Y en el artículo n°19 de la Ley 18.695. La Dirección de Relaciones Públicas y Prensa deberá confeccionar y publicar el boletín en base a la información proporcionada por la Subdirección de Construcciones, según lo establecido en el Artículo n°115 del Reglamento interno del Municipio de Concepción.
Plazo	2026 – 2028
Ponderación	Alta (transparencia)
Nivel de avance	En inicio (2026)



FICHA 2: Publicación y difusión Informe de cumplimiento de los planes programas, proyectos, inversiones y el presupuesto municipal en los territorios. (Una jornada en edificio sede, y en delegaciones municipales)

Resumen	Institucionalizar rendiciones presenciales cada seis meses por cada dirección municipal, con agenda abierta y registro público.
Meta	Fortalecer la rendición de cuentas y participación ciudadana en la fiscalización.
Indicador	<ul style="list-style-type: none">• 100% de direcciones realizan al menos una rendición semestral.• ≥70% de rendiciones con registro (video o acta) publicado.• Participación promedio ≥30 vecinos en sectores grandes.
Línea base	Rendiciones ocasionales, sin cronograma fijo ni registro sistemático.
Medios de Verificación	Cronograma oficial, videos, actas, registros de asistencia.
Mediciones	Evaluación semestral por Secretaría de Planificación.
Responsables	Secretaría Comunal de Planificación con el apoyo de todas las Direcciones Municipales que deben reportar información. (Ejemplo: planes y programas municipales). Según lo establecido en el artículo n°17 de la ley n°19695 y el artículo n°31 del Reglamento interno del Municipio de Concepción.
Plazo	2026 – 2028
Ponderación	Alta (rendición de cuentas)
Nivel de avance	En inicio (2026)



FICHA 3: Mesas Barriales de trabajo de priorización de proyectos a ejecutarse en el sector.

Resumen	Convocar mesas barriales para co-priorizar y reactivar proyectos estancados de infraestructura básica.
Meta	Reactivar proyectos clave en sectores vulnerables con participación ciudadana.
Indicador	<ul style="list-style-type: none"> • ≥3 sectores con proyectos reactivados anualmente. • ≥90% de acuerdos con cronograma definido. • Presupuesto asignado publicado en portal municipal.
Línea base	Proyectos detenidos sin plan de reactivación ni participación ciudadana.
Medios de Verificación	Actas de mesas barriales, cronogramas de ejecución, informes de avance.
Mediciones	Informe anual de reactivaciones y cumplimiento de cronogramas.
Responsables	La Administración Municipal tiene por objetivo Artículo 24 Bis letra a) Ejecutar tareas de coordinación de todas las unidades municipales y letra B) Velar por el adecuado cumplimiento de la gestión de políticas, planes y programas; de la Ley 18695 de Municipalidades y según Artículo n°14 del Reglamento Interno: “Colaborar directamente con el Alcalde o Alcaldesa en la administración general del municipio, coordinando las unidades municipales en la perspectiva del mejoramiento permanente de la gestión.”
Plazo	2026 – 2028
Ponderación	Alta (participación)
Nivel de avance	En inicio (2026)



FICHA 4: Oficina de Partes SIMPLE y Seguimiento

Resumen	Implementar protocolo que garantice respuesta a toda solicitud ciudadana en máximo 10 días hábiles.
Meta	Mejorar eficiencia y trazabilidad en respuestas a solicitudes.
Indicador	<ul style="list-style-type: none">• ≥95% de solicitudes respondidas en ≤10 días hábiles.• Sistema de seguimiento digital operativo.• Satisfacción ciudadana ≥4/5 en encuestas post–respuesta.
Línea base	Respuestas irregulares, sin seguimiento formal ni notificación.
Medios de Verificación	Sistema digital de gestión documental, encuestas, informes trimestrales.
Mediciones	Informe trimestral de cumplimiento de respuestas.
Responsables	Secretario Municipal y Coordinador de Transformación Digital
Plazo	2026
Ponderación	Media-Alta (rendición de cuentas)
Nivel de avance	En fortalecimiento (ya implementado parcialmente)



FICHA 5: Nueva Página web inclusiva y lenguaje claro

Resumen	Desarrollar un nuevo portal web con diseño accesible, lenguaje simple y menús temáticos.
Meta	Facilitar el acceso equitativo a la información municipal.
Indicador	<ul style="list-style-type: none">• Certificación WCAG 2.1 nivel AA.• Reducción del 50% en tiempo promedio de búsqueda.• Calificación ≥4.0 en usabilidad ciudadana.
Línea base	Portal obsoleto, poco accesible y con lenguaje técnico.
Medios de Verificación	Certificado de accesibilidad, pruebas de usabilidad, versión beta.
Mediciones	Pruebas de usabilidad pre y post lanzamiento.
Responsables	La Dirección de Relaciones Públicas y Prensa, de acuerdo al Reglamento Interno de estructura y funciones de la Municipalidad de Concepción según su Artículo 115 tiene como objetivo “Desarrollar una gestión eficiente e integral de las comunicaciones entre la comunidad y la municipalidad.” Además de las funciones que establece el artículo 116 letras b,c y d.
Plazo	2026 – 2027
Ponderación	Alta (transparencia)
Nivel de avance	En desarrollo (2026)



FICHA 6: Talleres de Herramientas Digitales para adultos mayores y vecinos (as)

Resumen	Capacitaciones gratuitas y periódicas en sedes comunitarias sobre plataformas y trámites digitales.
Meta	Reducir brecha digital en adultos mayores.
Indicador	<ul style="list-style-type: none"> • ≥12 talleres anuales. • ≥100 adultos mayores capacitados anualmente. • ≥70% reportan mayor autonomía tras taller.
Línea base	Bajo uso de servicios digitales por adultos mayores.
Medios de Verificación	Cronograma de talleres, listas de asistencia, evaluaciones post-taller.
Mediciones	Evaluación de impacto post-taller.
Responsables	Dirección de Desarrollo Comunitario según lo establecido en el Artículo 83 del Reglamento Interno del Municipio de Concepción y Artículo n°18 de Ley 19.695
Plazo	2026 – 2027
Ponderación	Media (colaboración)
Nivel de avance	En inicio (2026)



FICHA 7: Guía de trámites municipales con lenguaje claro

Resumen	Elaborar e imprimir guía con trámites, oficinas, documentos requeridos y plazos.
Meta	Reducir derivaciones y mejorar la experiencia del usuario.
Indicador	<ul style="list-style-type: none">• Guía disponible en 100% de dependencias y páginas web.• Actualización semestral.• ≥80% reportan reducción de derivaciones.
Línea base	Confusión frecuente sobre trámites y oficinas responsables.
Medios de Verificación	Copias físicas, versión digital, encuestas a usuarios.
Mediciones	Primera actualización semestral realizada.
Responsables	La Dirección de Relaciones Públicas y Prensa, de acuerdo al Reglamento Interno de estructura y funciones de la Municipalidad de Concepción según su Artículo 115 tiene como objetivo “Desarrollar una gestión eficiente e integral de las comunicaciones entre la comunidad y la municipalidad.” Además de las funciones que establece el artículo 116 letras b,c y d.
Plazo	2026 – 2027
Ponderación	Media (transparencia)
Nivel de avance	En desarrollo (2026)



FICHA 8: Mesas Barriales de Seguridad

Resumen	Mesas trimestrales con vecinos, Carabineros y municipalidad para acciones conjuntas en seguridad.
Meta	Fortalecer corresponsabilidad en prevención del delito.
Indicador	<ul style="list-style-type: none">• ≥80% de sectores con mesa activa trimestralmente.• ≥3 acuerdos de acción concretos por mesa.• Reducción del 10% en delitos menores.
Línea base	Espacios existentes pero con baja institucionalización.
Medios de Verificación	Actas de reuniones, informes de incidencias, registros de acuerdos.
Mediciones	Informe anual de reducción de delitos menores.
Responsables	La Dirección de Seguridad Pública según el Artículo 109 Reglamento Interno del Municipio de Concepción debe: “Contribuir a incrementar los niveles de seguridad de la ciudad, previniendo actos de violencia e incivilidades, en particular respecto de los grupos más vulnerables.” Además de lo dispuesto en el artículo n°4 letra L de la ley n°19.695.
Plazo	2026 – 2027
Ponderación	Alta (participación)
Nivel de avance	En fortalecimiento (ya implementado)



FICHA 9: Foro Comunitario Medio Ambiental

Resumen	Incluir a vecinos en selección de especies arbóreas, poda y limpieza de microbasurales.
Meta	Aumentar la apropiación social de espacios verdes.
Indicador	<ul style="list-style-type: none">• ≥10 intervenciones anuales con participación ciudadana.• ≥70% de vecinos aprueban resultados.• 1 representante vecinal en comité ambiental local.
Línea base	Decisiones ambientales centralizadas sin consulta.
Medios de Verificación	Actas de participación, informes de intervenciones, encuestas de satisfacción.
Mediciones	Informe de satisfacción vecinal publicado.
Responsables	La Dirección de Medio Ambiente tiene como objetivo en el Artículo 166 del Reglamento Interno de la Municipalidad de Concepción: "Incorporar la dimensión ambiental en el diseño y ejecución de políticas, planes y programas municipales, contribuyendo al desarrollo sustentable de la comuna mediante acciones que apunten a la preservación, uso racional y reparación del patrimonio ambiental comunal.", además de lo establecido en el artículo n°4 letra C) de la ley n° 19.695.
Plazo	2026 – 2027
Ponderación	Media (participación)
Nivel de avance	En inicio (2026)



FICHA 10: Mesa Comunal de Salud Familiar

Resumen	Incluir representantes vecinales en planificación de operativos de salud y atención domiciliaria.
Meta	Mejorar pertinencia y cobertura de servicios de salud primaria.
Indicador	<ul style="list-style-type: none">• ≥4 instancias anuales de planificación participativa.• ≥50% de operativos responden a demandas vecinales.• Aumento del 20% en cobertura de atención domiciliaria.
Línea base	Baja articulación entre servicios y necesidades comunitarias.
Medios de Verificación	Actas de mesas, informes de operativos, datos de cobertura.
Mediciones	Informe de impacto en cobertura de atención domiciliaria.
Responsables	Dirección de Administración de Salud Municipal (DAS); SEREMI de Salud, pacientes, familias.
Plazo	2026
Ponderación	Alta (participación)
Nivel de avance	En fortalecimiento (ya implementado)



FICHA 11: Concurso de Ideas ciudadanas de proyectos comunales

Resumen	Realizar instancias participativas antes de aprobar cualquier proyecto de urbanismo o vivienda.
Meta	Prevenir conflictos y aumentar la legitimidad democrática.
Indicador	<ul style="list-style-type: none">• 100% de proyectos con instancia participativa previa.• Actas publicadas en portal municipal.• ≥60% de vecinos informados previamente.
Línea base	Proyectos aprobados sin consulta ciudadana.
Medios de Verificación	Protocolo de participación, actas, listas de correo/WhatsApp.
Mediciones	Publicación de actas y resultados en portal municipal.
Responsables	Según lo establecido en el artículo n°17 de la ley n°19695 y el artículo n°31 del Reglamento interno del Municipio de Concepción que indica lo siguiente: “Apoyar al Alcalde o Alcaldesa y al Concejo Municipal en la definición de las políticas y la elaboración, coordinación y evaluación de los planes, programas y proyectos de desarrollo comunal.”
Plazo	2026 – 2028
Ponderación	Alta (transparencia)
Nivel de avance	En inicio (2026)



FICHA 12: Whatsapp Municipal Oficial informativo.

Resumen	Implementar canales de WhatsApp verificados por sector para difundir información y recibir alertas.
Meta	Mejorar la comunicación ágil y confiable con la ciudadanía.
Indicador	<ul style="list-style-type: none">• Canales activos en 100% de sectores priorizados (≥ 20).• Tiempo promedio de respuesta ≤ 24 horas.• $\geq 85\%$ de mensajes respondidos con información verificada.
Línea base	Uso informal y no coordinado de WhatsApp.
Medios de Verificación	Canales verificados, informes trimestrales de uso, encuestas.
Mediciones	Informe trimestral de uso y satisfacción.
Responsables	La Administración Municipal tiene por objetivo Artículo 24 Bis letra a) Ejecutar tareas de coordinación de todas las unidades municipales y letra B) Velar por el adecuado cumplimiento de la gestión de políticas, planes y programas; de la Ley 18695 de Municipalidades y según Artículo n°14 del Reglamento Interno: “Colaborar directamente con el Alcalde o Alcaldesa en la administración general del municipio, coordinando las unidades municipales en la perspectiva del mejoramiento permanente de la gestión.”
Plazo	2026 – 2028
Ponderación	Media (colaboración)
Nivel de avance	En fortalecimiento (ya implementado)



FICHA 13: Mesas barriales en todos los sectores de la comuna (PLADECO)

Resumen	Institucionalizar mesas mensuales en todos los sectores con asistencia obligatoria de autoridades.
Meta	Fortalecer cercanía y resolución de problemas locales.
Indicador	<ul style="list-style-type: none">• ≥10 mesas mensuales en promedio.• ≥90% con acta pública y compromisos registrados.• ≥75% de compromisos cumplidos en plazo.
Línea base	Ausencia recurrente de autoridades en mesas barriales.
Medios de Verificación	Cronograma anual, actas, sistema de seguimiento de compromisos.
Mediciones	Sistema de seguimiento de compromisos asumidos operativo.
Responsables	Según lo establecido en el artículo n°17 letra b de la ley n°19695: b) Asesorar en la elaboración del plan comunal de desarrollo y presupuesto; y el artículo n°31 del Reglamento interno del Municipio de Concepción que indica lo siguiente: “Apoyar al Alcalde o Alcaldesa y al Concejo Municipal en la definición de las políticas y la elaboración, coordinación y evaluación de los planes, programas y proyectos de desarrollo comunal.”.
Plazo	2026 – 2028
Ponderación	Alta (participación)
Nivel de avance	En inicio (2026)



FICHA 14: Boletín informativo Municipal difundido en radios comunitarias.

Resumen	Difundir información sobre trámites, obras, derechos, actividades comunales y espacios dedicados a adultos mayores, disponible en frecuencia local y plataformas digitales.
Meta	Ampliar canales inclusivos de comunicación para población no digitalizada.
Indicador	<ul style="list-style-type: none">• Emisión semanal mínima de 3 horas + podcast.• ≥4 programas temáticos mensuales.
Línea base	Bajo acceso a información en sectores alejados.
Medios de Verificación	Grabaciones, podcast, encuestas de audiencia, plataformas digitales.
Mediciones	Informe trimestral de audiencia y temas tratados.
Responsables	La Dirección de Relaciones Públicas y Prensa, de acuerdo al Reglamento Interno de estructura y funciones de la Municipalidad de Concepción según su Artículo 115 tiene como objetivo “Desarrollar una gestión eficiente e integral de las comunicaciones entre la comunidad y la municipalidad.” Además de las funciones que establece el artículo 116 letras b,c y d.
Plazo	2026 – 2028
Ponderación	Media (colaboración)
Nivel de avance	En inicio (2026)



FICHA 15: Elaboración de una Política de Calidad de Servicios Municipales

Resumen	Implementar sistema integral de atención con identificación de funcionarios y encuesta de satisfacción.
Meta	Mejorar calidad percibida y responsabilidad en la atención municipal.
Indicador	<ul style="list-style-type: none">• 100% de puntos con identificación visible.• Encuesta aplicada en ≥90% de trámites presenciales.• Satisfacción promedio ≥4/5.
Línea base	Baja calidad percibida, sin retroalimentación estructurada.
Medios de Verificación	Sistema de encuestas (digital/físico), informes de desempeño.
Mediciones	Primer informe público de satisfacción ciudadana.
Responsables	La Administración Municipal tiene por objetivo Artículo 24 Bis letra a) Ejecutar tareas de coordinación de todas las unidades municipales y letra B) Velar por el adecuado cumplimiento de la gestión de políticas, planes y programas; de la Ley 18695 de Municipalidades y según Artículo n°14 del Reglamento Interno: “Colaborar directamente con el Alcalde o Alcaldesa en la administración general del municipio, coordinando las unidades municipales en la perspectiva del mejoramiento permanente de la gestión.”
Plazo	2027
Ponderación	Alta (rendición de cuentas)
Nivel de avance	En fortalecimiento (ya implementado)