

PLAN DE ACCIÓN DE GOBIERNO ABIERTO



Gobierno Abierto

concepción - Chile



16 PAZ, JUSTICIA
E INSTITUCIONES
SÓLIDAS



Municipalidad de
CONCEPCIÓN
¡La mejor ciudad de Chile!

Contenido

Editorial de Bienvenida.	3
Introducción.	4
Argumentación de la importancia del proceso de cocreación y la participación ciudadana.	4
Antecedentes institucionales relevantes.	4
Contexto político, social y esfuerzos previos de gobierno abierto.	4
Arquitectura organizativa para el gobierno abierto	6
Planificación Diagnóstico y Capacitación (Fase Preparatoria).	8
Encuentros Ciudadanos (Fase de Cocreación).	15
Sistematización y Priorización de Propuestas:	17
Foro Multisectorial “La colaboración como elemento central”.	18
a. La creación del Foro y Nombramiento de sus Miembros	18
b. Gestionando el Foro Multisectorial	20
Consulta Pública y Validación:	21
Rendición de Cuentas y Lanzamiento:	27
Plan de Acción Detallado: Plantilla 5.1. Guía Metodológica	28
1. Publicación y difusión Boletín Municipal Informativo de proyectos municipales	28
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)	29
3. Mesas Barriales de trabajo de priorización de proyectos a ejecutarse en el sector.	30
4. Oficina de Partes SIMPLE y Seguimiento	31
5. Nueva Página web inclusiva y lenguaje claro	32
6. Talleres de Herramientas Digitales para adultos mayores y vecinos (as)	33
7. Guía de trámites municipales con lenguaje claro	34
8. Mesas Barriales de Seguridad	35
9. Foro Comunitario Medio Ambiental	36
10. Mesa Comunal de Salud Familiar	37
11. Concurso de Ideas ciudadanas de proyectos comunales	38
12. Whatsapp Municipal Oficial informativo	39
13. Mesas barriales en todos los sectores de la comuna (PLADECO)	40
14. Boletín informativo Municipal difundido en radios comunitarias.	41
15. Elaboración de una Política de Calidad de Servicios Municipales	42
Matriz para monitoreo, seguimiento y evaluación de compromisos de acción	43
Anexos	51
1. Informe de Análisis Cualitativo y Cuantitativo de la Encuesta a Directores Municipales de la Municipalidad de Concepción en el marco del desarrollo del Primer Plan de Gobierno Abierto Comunal.	51
2. Fichas de las Jornadas Participativas.	51
3. Resultados Consulta Pública.	51
4. Decreto alcaldicio N° 269 del 25 de marzo designa miembros Comité municipal de Gobierno Abierto.	51
5. Decreto alcaldicio N°1282 del 13 de noviembre de 2025 convoca a consulta pública.	51

Quiero darles la bienvenida a este plan de acción de Gobierno Abierto, un espacio pensado para acercar el trabajo municipal a todas y todos, y para que la comunidad pueda incidir de manera simple y directa, en la toma de decisiones de la ciudad.

Gobierno Abierto se basa en cuatro pilares muy claros: transparencia, rendición de cuentas, participación ciudadana y colaboración e innovación. Estos principios buscan que el municipio no trabaje solo, sino junto a la gente, con información a la vista y con espacios reales para que las vecinas y vecinos den su opinión y propongan nuevas ideas. Nuestro compromiso es que las políticas y proyectos que impulsemos respondan de verdad a las necesidades de la comunidad.

Concepción será la primera comuna del país, fuera de la Región Metropolitana, en contar con un Plan de Acción de Gobierno Abierto, y eso nos enorgullece. Es una señal de que queremos hacer las cosas bien y avanzar hacia una gestión más abierta, más transparente y más cercana.

Durante este proceso hemos trabajado de forma ordenada y amplia. Primero, encuestamos a nuestros directivos(as) y funcionarios(as) para saber qué entendían por Gobierno Abierto. Luego realizamos un seminario y capacitaciones para prepararlos para la participación ciudadana. Después desarrollamos 12 jornadas territoriales, donde pudimos escuchar directamente a las vecinas y vecinos de distintos sectores.

Toda esa información fue analizada por el Comité Técnico de Gobierno Abierto, que la transformó en 15 propuestas, las que fueron sometidas a una consulta ciudadana online —con 603 participaciones— y a encuentros comunitarios —con 247 personas—. En ambas instancias, no se votó sólo por “hacer o no hacer”, sino que se definieron prioridades reales para la comuna.

Es importante decir algo con claridad: muchas de las mejoras que hoy estamos realizando en Concepción responden a compromisos de campaña y a un trabajo de gestión planificado desde el inicio. Pero Gobierno Abierto nos permite mirar hacia adelante, trazar nuevas metas y abrir la puerta a propuestas que nazcan directamente desde los territorios.

Un ejemplo de cómo vamos cumpliendo lo comprometido: para el 2026 aumentamos en un 36% el presupuesto municipal en seguridad, ya que es una de las mayores preocupaciones de la ciudadanía. Los invito a seguir participando, a opinar y a acercarse al municipio.

Este plan de acción es sólo una parte de un proceso más grande, donde buscamos que la comunidad tenga un rol activo y permanente. Concepción se construye entre todos, y su voz es fundamental para hacer de nuestra ciudad un mejor lugar para vivir.



HECTOR MUÑOZ URIBE
ALCALDE DE CONCEPCIÓN

INTRODUCCIÓN

ARGUMENTACIÓN DE LA IMPORTANCIA DEL PROCESO DE COCREACIÓN Y LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

La elaboración del primer Plan de Acción de Gobierno Abierto de la comuna de Concepción, representa un hito fundamental en el fortalecimiento de la democracia local, la transparencia y la confianza entre la municipalidad y sus vecinos. Este proceso, no es sólo una herramienta administrativa, sino un compromiso profundo con un nuevo paradigma de gestión pública que coloca a la ciudadanía en el centro del accionar municipal.

El modelo de cocreación, basado en los principios del gobierno abierto, implica un cambio de cultura organizacional. Deja atrás las decisiones tomadas en silos, para abrazar un trabajo colaborativo genuino donde funcionarios, autoridades, organizaciones sociales y vecinos son corresponsables del diseño de soluciones.

La participación ciudadana efectiva es el pilar que garantiza que las políticas públicas refle-

jen verdaderamente las necesidades, desafíos y aspiraciones de la comunidad, aumentando así su legitimidad, pertinencia y eficacia.

Este proceso es clave para superar problemas recurrentes identificados por la ciudadanía, como la falta de información sobre obras, la burocracia excesiva, la lentitud en las respuestas y la desconexión entre las decisiones municipales y la realidad barrial. Al abrir las ventanas de la administración y construir canales de diálogo directo y sostenido, se fomenta la rendición de cuentas, se mejora la calidad de los servicios y se empodera a la comunidad para ser parte activa de su propio desarrollo. Un plan de gobierno abierto bien implementado resuelve problemas inmediatos y sentará las bases para una gobernanza más inclusiva, resiliente y orientada al bien común en Concepción.

ANTECEDENTES INSTITUCIONALES RELEVANTES

CONTEXTO POLÍTICO, SOCIAL Y ESFUERZOS PREVIOS

DE GOBIERNO ABIERTO.

La iniciativa de cocrear un Plan de Acción de Gobierno Abierto surge de un contexto institucional y territorial que identifica y reconoce la necesidad de mejorar su relación con la ciudadanía. Aunque existen, dentro de la estructura municipal, mecanismos formales y funcionarios(as) dedicados(as) a cumplir funciones en el ámbito de la transparencia y entrega de la información (como la Oficina de Informaciones y Reclamos - OIRS y el portal de Transparencia Activa), se han identificado oportunidades de mejora gracias a procesos de diagnóstico de algunos instrumentos de planificación municipal, donde existen hallazgos que luego del análisis respectivo han permitido visualizar la necesidad de mejorar la gestión municipal considerando los principios rectores de gobierno abierto, toda vez que éstos se insertan, de forma intrínseca, en las funciones privadas y compartidas de la municipalidad.

Dentro de la planificación, establecida desde la administración municipal con la colaboración de la secretaría municipal, se determinó la necesidad de generar un diagnóstico interno el cual fue realizado mediante encuestas a funcionarios(as) municipales, la que reveló una heterogeneidad significativa en relación al conocimiento y aplicabilidad de los principios de gobierno abierto en la gestión municipal.

Algunas direcciones municipales, como la Dirección de Finanzas, Secretaría Municipal y Dirección de Obras, han avanzado en la puesta en marcha de trámites y servicios digitales y acceso a la información, otras reportan un nivel de implementación menor y existe una variedad de mecanismos de participación ciudadana, rendición de cuentas e innovación.

La Municipalidad de Concepción, dentro del trabajo de elaboración del Primer Informe Voluntario de Cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS, identificó la necesidad de fortalecer el trabajo institucional en relación al ODS N°16 Paz, Justicia e Institu-

ciones Sólidas, el cual establece una serie de metas que buscan el fortalecimiento de la transparencia, rendición de cuentas, participación ciudadana y colaboración.

Principio de Gobierno Abierto	Metas ODS	Contribución
Transparencia y acceso a la información	16.6 Instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas. 16.10 Garantizar el acceso público a la información.	El acceso a la información pública reduce la corrupción (Meta 16.5). Genera confianza en las instituciones.
Participación Ciudadana	16.7 Adopción de decisiones inclusivas, participativas y representativas. Instrumentos de gestión municipal.	16.7 Adopción de decisiones inclusivas, participativas y representativas. Instrumentos de gestión municipal.
Rendición de Cuentas	16.6 Instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.	16.6 Instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.

Cuadro N°1, Elaboración propia.

De esta forma los principios de gobierno abierto tienen un carácter institucional que, dentro del trabajo con funcionarios y funcionarias municipales se extiende en el tiempo, considerando además la participación de las organizaciones de la sociedad civil quienes han participado activamente.

El contexto social de Concepción, marcado por una diversidad de sectores urbanos y rurales, demanda una gestión más cercana y personalizada. Los principales desafíos percibidos por la comunidad, como la falta de seguridad, la infraestructura deficiente (calles, veredas, iluminación) y la percepción de opacidad en la

ejecución de proyectos, evidencian una brecha de confianza que debe gestionarse, desde la mejora continua y sobre el soporte de los pilares de la transparencia, rendición de cuentas, participación ciudadana y colaboración.

La instalación y diálogo en torno a los principios de gobierno abierto se viene dando en un trabajo permanente con las organizaciones de la sociedad civil, a través del Consejo Comunal de Organizaciones de la Sociedad Civil. Fue así que secretaría municipal realizó jornadas de capacitación al CCOSOC, durante el año 2024, con el objetivo de dar a conocer e instalar los

principios de gobierno abierto considerando a las organizaciones sociales, las cuales fueron invitadas a establecer dentro de su trabajo, la implementación de gobierno abierto como un tema central en la generación de confianza en los territorios y barrios de Concepción.

Antes de este proceso, los esfuerzos de participación se orientaron hacia distintas áreas, como mesas de trabajo para temas específicos (ej. "Concepción Ciudad de la Música") o consultas ciudadanas puntuales (ej. Plan Regulador), sin la existencia de una estrategia integral, ni una metodología sistemática para incorporar la voz ciudadana en todas las etapas del ciclo de las políticas públicas. Esta carencia, fue el catalizador para emprender un proceso formal de cocreación, apoyado en una minuciosa evaluación de las capacidades internas y en el firme compromiso político de iniciar un cambio estructural hacia una administración más abierta y colaborativa.



ARQUITECTURA ORGANIZATIVA

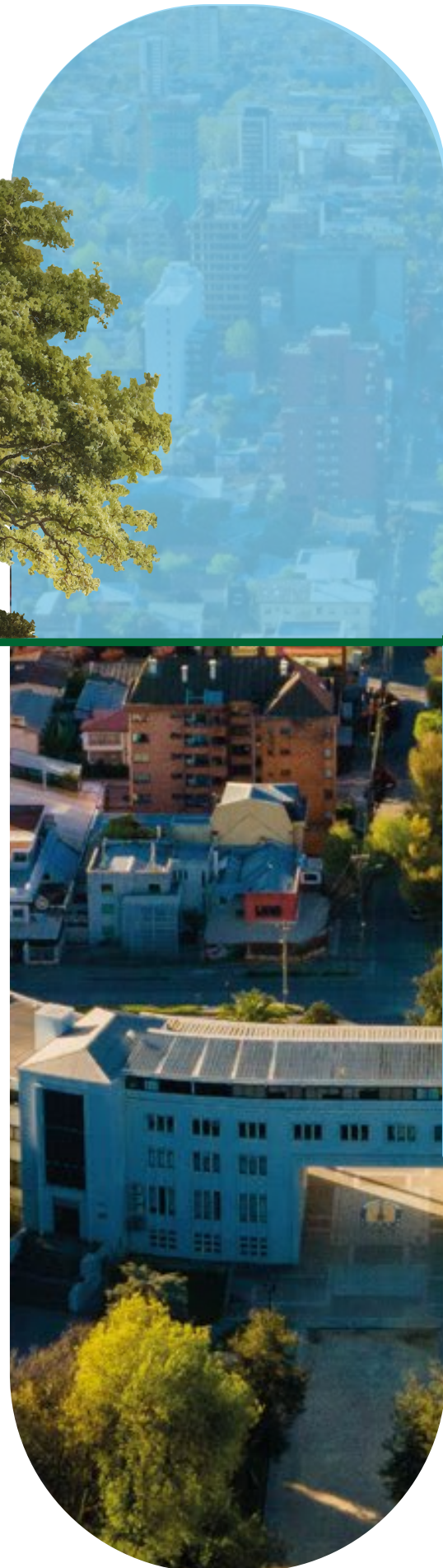
PARA EL GOBIERNO ABIERTO

Con el objetivo de establecer un equipo humano municipal coordinado, se instruyó por parte del Señor Alcalde Héctor Muñoz Uribe, mediante Decreto Alcaldicio N°269 del 25 de marzo, la conformación del Comité Municipal de Gobierno Abierto.

El decreto se basó en los siguientes aspectos:

- **El Objetivo de Desarrollo Sostenible N°16 "Paz, Justicia e Instituciones Sólidas"**, que pretende promover sociedades pacíficas e inclusivas, facilitar el acceso a la justicia para toda la población y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles.
- **Principios de gobierno abierto; Transparencia y Acceso a la Información, Rendición de Cuentas, Participación Ciudadana y Colaboración e Innovación Pública y Ciudadana.**

Mediante el decreto alcaldicio se designó a los y las integrantes del Comité Municipal de Gobierno Abierto, según se detalla:





Cargo	Funcionario/a
Administrador Municipal.	Boris Negrete Canales.
Directora de Desarrollo Comunitario.	Sintia Leyton Aedo.
Secretaria Comunal de Planificación.	Ethielly Montes Monsalves.
Jefa de Gabinete.	Isabel Rojas Salfate.
Secretario Municipal.	Pablo Ibarra Ibarra.
Director de Asesoría Jurídica.	Rodrigo Díaz Aguilera.

Las principales funciones del Comité Municipal de Gobierno Abierto, son las siguientes:

- Definir la secretaría técnica del Comité, se designará por acuerdo de los integrantes, a quien actuará como secretario(a) de actas de este mismo.
- Establecer y coordinar, las directrices en el proceso de codiseño e implementación del Plan de Acción de Gobierno Abierto Municipal.
- Cumplir con la misión de dar continuidad al proceso de implementación y establecimiento del Foro Multiactor de gobierno abierto, como espacio de gobernanza del plan de acción.

De esta manera, se institucionalizó un comité directivo asesor de la alcaldía, el cual, entregó las directrices necesarias en el proceso de codiseño del plan de acción, y que además, tendrá la función de trabajar en la implementación del plan y dar continuidad bajo un modelo de gobernanza abierto e inédito a nivel municipal, como lo es el Foro Multiactor.

Para la elaboración del plan de acción se consideró una metodología estructurada de cocreación, inspirada en las mejores prácticas de la Alianza para el Gobierno Abierto y adaptada al contexto local. Las cinco fases clave que comprende son las siguientes:

INTRODUCCIÓN

PLANIFICACIÓN DIAGNÓSTICO Y CAPACITACIÓN (FASE PREPARATORIA).

- **Objetivo:** Evaluar el estado actual de la Municipalidad de Concepción en relación a los principios de gobierno abierto.
- **Participantes:** Funcionarios(as) municipales, quienes participaron en consulta interna y equipo directivo municipal, además de vecinos y vecinas de la ciudad.
- **Actividades:** Se diseñaron y aplicaron encuestas a todos los directivos municipales, para diagnosticar los niveles de conocimiento y avances en transparencia, rendición de cuentas, participación ciudadana y colaboración, y se convocó a la ciudadanía en jornadas presenciales en 12 territorios, más la aplicación de una consulta pública, según la ordenanza de participación ciudadana.

- **Resultados:** Se diseñó y realizó capacitación a los funcionarios municipales tanto presenciales como virtuales, (más de 90 funcionarios participaron presencialmente, y más de 190 en línea), incluyendo un seminario con expertos nacionales. Esto creó un lenguaje común y un compromiso compartido con los valores del gobierno abierto, existiendo la evidencia de la alta participación de los funcionarios (as), quienes manifestaron interés y compromiso con el proceso, lo cual se seguirá monitoreando en el plan de acción, desde lo general y en la implementación de las acciones determinadas

ENCUESTA DIAGNÓSTICO AL EQUIPO DIRECTIVO:

La encuesta se diseñó sobre la base de los principios de gobierno abierto, establecidos en la Carta Iberoamericana de Gobierno Abierto, con el objetivo de entregar las bases conceptuales que sustentan el gobierno abierto,

como enfoque de gobernanza y mejoramiento continuo de la gestión municipal.

Las preguntas fueron las mismas en relación a cada uno de los principios:

Principio de Gobierno Abierto	Preguntas
1.-Transparencia y acceso a la información.	1. En atención al concepto, ¿en su Dirección han implementado mecanismos de rendición de cuentas?
2.- Rendición de cuentas.	2. Si los tiene, favor indicar cuales son, en qué fecha se realizaron.
3.- Participación ciudadana.	3. ¿De qué manera considera que el Municipio de Concepción puede mejorar y/o fortalecer los mecanismos de rendición de cuentas?
4.- Colaboración e innovación pública y ciudadana.	4. Plantee 2 propuestas de mejora para este aspecto.

Cuadro N°2, Elaboración propia.

Los resultados de la encuesta entregaron observaciones cualitativas y brechas respecto de los principios de gobierno abierto, las cuales se detallan según cada principio:

Principio de Gobierno	Observaciones y brechas
<p>1.-Transparencia y acceso a la información.</p>	<p>Observaciones cualitativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La mayoría reconoce la existencia de una Unidad de Transparencia Municipal, pero no siempre la asocia con su propia dirección. • Varios directivos confunden transparencia con publicación obligatoria (Ejs. informes financieros, SAI), sin reconocer dimensiones proactivas (transparencia activa, datos abiertos, diseño inclusivo de portales). • Hay una alta dependencia de la web municipal, pero se critica su poca usabilidad y actualización deficiente. • Algunos (Ejs. ID 24, 30) desconocen por completo el concepto, lo que revela brechas formativas. <p>Brechas identificadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falta de apropiación del pilar de transparencia al nivel directivo. • Escasa vinculación entre transparencia y participación ciudadana. • Confusión entre obligaciones legales y prácticas proactivas.
<p>2.-Rendición de Cuentas</p>	<p>Observaciones cualitativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La rendición de cuentas se asocia principalmente a rendiciones de caja chica o fondos públicos, no a resultados, impacto o compromisos de gestión. • Sólo un reducido número (Ejs. ID 16, 23, 39) menciona cuentas públicas sectorizadas o con retroalimentación comunitaria. • Se percibe como un trámite administrativo, no como un mecanismo de diálogo con la ciudadanía. • Existen propuestas valiosas (Ejs. observatorios ciudadanos, formatos comparables anuales), pero no se implementan sistemáticamente. <p>Brechas identificadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Visión limitada: rendir cuentas = cumplir con finanzas, no con la ciudadanía. • Ausencia de mecanismos de evaluación del impacto de la rendición. • Falta de estandarización y accesibilidad de la información rendida.
<p>3.-Participación Ciudadana</p>	<p>Observaciones cualitativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las prácticas más comunes son reuniones con dirigentes, mesas de trabajo y encuestas puntuales. • Sectores con mayor desarrollo: SECPLAN, Cultura, DIDECO, Medio Ambiente y Delegaciones. • Se reconoce la necesidad de presupuestos participativos, plataformas digitales y cabildos, pero estos aún no se han implementado. • Existe una brecha entre lo declarado y lo estructurado: muchas actividades son puntuales, no parte de una política sistemática. <p>Brechas identificadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participación reactiva o instrumental (ej. para cumplir con un trámite), no estratégica. • Poca incidencia real de la ciudadanía en decisiones presupuestarias o de política pública. • Limitada inclusión de grupos vulnerables (adultos mayores, personas con discapacidad, zonas rurales).

Principio de Gobierno	Observaciones y brechas
<p>4.- Colaboración e Innovación Pública y Ciudadana.</p>	<p>Observaciones cualitativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La colaboración se realiza principalmente mediante convenios con universidades (UBB, UdeC, USS) o instituciones públicas (Registro Civil, ChileCompra). • La innovación se asocia a transformación digital (plataformas, trámites online), pero rara vez a modelos de gestión o cocreación. • Sólo 3 directivos mencionan explícitamente laboratorios ciudadanos, cocreación o innovación social. • Sectores destacados: Informática, Medio Ambiente, Cultura, Secretaría Municipal. <p>Brechas identificadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Innovación entendida como tecnología, no como cambios en procesos o relaciones con la ciudadanía. • Colaboración limitada al ámbito académico o técnico; baja articulación con sociedad civil organizada. • Ausencia de una unidad o política municipal de innovación.

Cuadro N°3, Elaboración propia.

La necesidad de realizar capacitaciones, manifestada por el equipo directivo, generó acciones concretas en la etapa de preparación. Esto se concretó con la realización de jornadas de capacitación ampliadas a los(as) funcionarios(as) municipales, donde, gracias al apoyo de la Red Académica de Gobierno Abierto, se logró entregar un mensaje certero y coherente con la función municipal y como ésta se ve fortalecida, en todos sus ámbitos, con la implementación de los principios de gobierno abierto, atendiendo las funciones privativas y compartidas a nivel municipal.

REGISTRO FOTOGRÁFICO DE LAS JORNADAS:





El mensaje entregado en las jornadas de capacitación, apuntó a integrar las funciones propias que se realizan en el día a día, con los principios de gobierno abierto. Este ejercicio permitió ver el camino virtuoso y orientador que el marco de referencia de sus pilares proporciona para el mejoramiento continuo de la gestión municipal, reforzando los beneficios de gobierno abierto expuestos en la Carta Iberoamérica a la Gestión Municipal.

BENEFICIOS DE GOBIERNO ABIERTO	CRITERIOS ORIENTADORES Y PRINCIPIOS
Eleva la calidad institucional de los gobiernos a través del incremento de la legitimidad de la acción pública.	Principio de apertura: Actitud al interior de la municipalidad que enfatiza la importancia de la transparencia y acceso de la información.
Generar una mayor confianza entre Estado y ciudadanía.	Principio de legitimidad democrática: Inspirado en valores democráticos, cumplimiento de la ley, defensa de las instituciones.
Promover mejores resultados a menor costo a través del aprovechamiento de los conocimientos y los recursos de la ciudadanía.	Principio de la calidad del servicio público: Supone promover una cultura organizacional transformadora que impulsa la mejora continua de los servicios
Asegurar la equidad de acceso a la formulación de políticas públicas.	Principio de la ética pública e integridad: Observancia de valores y el deber de los servidores públicos en su actuar correcto con foco en las personas.
Fomentar la innovación y nuevas actividades económicas.	Principio de responsabilidad pública y corresponsabilidad con la ciudadanía: La municipalidad tiene que responder por su gestión, estar abiertos al escrutinio público, permeables a las propuestas de mejora continua.

Cuadro N°4, Elaboración propia según Carta Iberoamericana de Gobierno Abierto.

La activa participación de los funcionarios(as) municipales de Concepción, fue un indicador positivo que permitió establecer con fuerza, el desafío de generar instancias de planificación y trabajo en el territorio de la ciudad. Lo anterior, con el objetivo de entregar las bases conceptuales que sustentan el gobierno abierto, desde

y con las organizaciones de la sociedad civil, lo que se vio reflejado con la participación del equipo de funcionarios(as) sectoriales, dependientes de la Administración Municipal y equipo directivo que se desplegó en el territorio comunal en 12 jornadas que se realizaron durante octubre de 2025.

CALENDARIO Y TERRITORIOS.

FECHA	SECTOR	LUGAR	SECTORIAL
05/08/2025	BARRIO NORTE ORIENTE	Organización Comunitaria Laguna Lo Méndez Calle Carlos Silva S/N.	Benita Toledo
06/08/2025	ANÍBAL PINTO - BRASIL	Casa del Adulto Mayor (Tucapele 1770).	Mauricio Rodríguez
07/10/2025	BARRIO NORTE	Conjunto Habitacional, Calle Lientur #1320.	Gerardo Segovia
08/10/2025	LORENZO ARENAS/ PRIETO CRUZ.	Colegio Santa Luisa, Calle Arturo Prat #2673.	Hugo Rodríguez
09/10/2025	L. ARENAS/ LAGUNA REDONDA.	CPC Lorenzo Arenas, Calle Pedro de Oña esquina Marina de Chile.	Ana Bastías
14/10/2025	LOMAS DE SEBASTIÁN, SAN ANDRÉS.	JJ.VV. Valle Alto, Calle Góngora y Marmolejo #1599.	Francisco Castro
15/10/2025	CHILLANCITO - ANDALIÉN.	JJV San Ramón, Pasaje 2, Casa #2764, Villa San Ramón.	Pía Cordes
16/10/2025	COSTANERA – CENTRO.	JJ.VV. Remodelación Concepción, Calle Ongolmo #1020.	Rogelio Escalona
21/10/2025	CENTRO – PEDRO DE VALDIVIA.	Salón de Honor Carlos Contreras Maluje (Edificio Consistorial Municipalidad).	Nicole Vidal
22/10/2025	LOS FRESNOS.	JJV Lagos de Chile, Calle Gral. Novoa #725.	Michelle Vera
23/10/2025	NONGUÉN.	Liceo Leopoldo Lucero, Nonguén #1273.	Viviana Figueroa
28/10/2025	PALOMARES – RURAL.	CPC Palomares, Calle 21 de Mayo #72.	José Lizama

COLABORACIÓN ENTRE LA RED ACADÉMICA DE GOBIERNO ABIERTO Y LA MUNICIPALIDAD DE CONCEPCIÓN SEMINARIO WEB EN CONJUNTO CON LA RED ACADÉMICA DE GOBIERNO ABIERTO.



Invitación **SEMINARIO**

EL ALCALDE DE CONCEPCIÓN, SR. HÉCTOR MUÑOZ URIBE, JUNTO A LA RED ACADÉMICA DE GOBIERNO ABIERTO DE CHILE, TIENEN EL AGRADO DE INVITAR A LOS/AS DIRECTORES/AS Y FUNCIONARIOS/AS MUNICIPALES AL SEMINARIO:

"MUNICIPALIZACIÓN DEL GOBIERNO ABIERTO EN LA COMUNA DE CONCEPCIÓN"

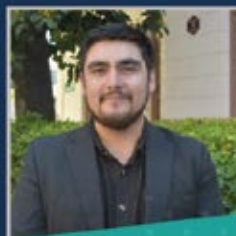
EXPOSITORES:



DRA. LORAYNE FINOL
Académica de la Facultad de Derecho y Humanidades (FACDEH) de la Universidad Central.



GERARDO VERGARA
Presidente Red Académica de Gobierno Abierto de Chile, Director del Programa de Políticas Públicas Universidad Tecnológica Metropolitana.



NICOLÁS JOFRÉ
Secretario Red Académica de Gobierno Abierto de Chile, Docente Carrera Adm. Pública, Universidad Católica de Temuco.



RODRIGO GARRIDO
Director Red Académica de Gobierno Abierto de Chile, Universidad de La Frontera, Director Campus Pucón.

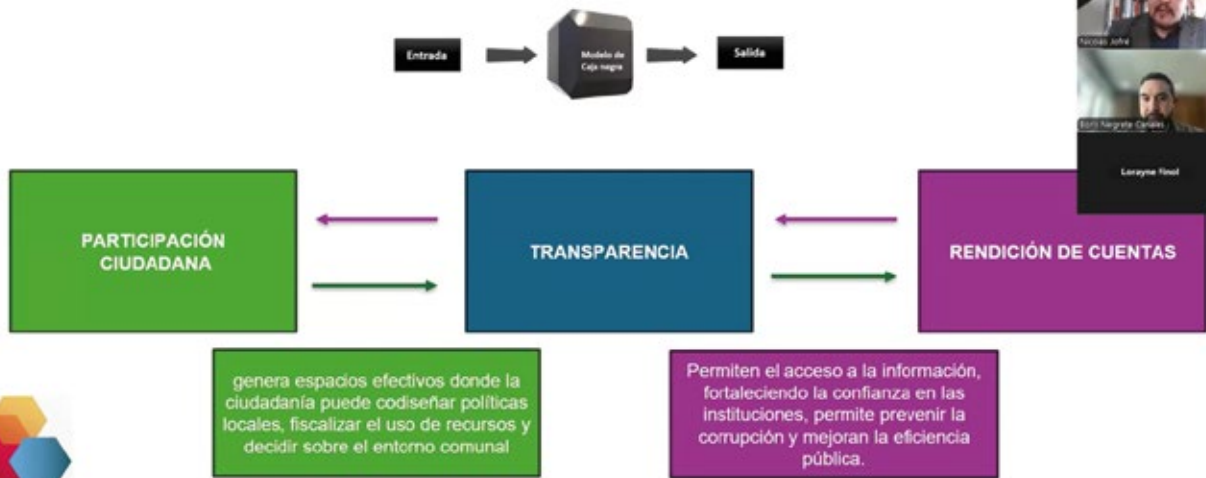
MODERA: PABLO IBARRA SECRETARIO MUNICIPAL

VIERNES 27 DE JUNIO DE 2025 A LAS 13:00 HORAS

VÍA ZOOM



Transparencia como Caja Negra y Bidireccionalidad.



¿Qué es la red Académica de Gobierno?

Es una instancia voluntaria donde académicas y académicos de diversas casas de estudios superiores se han organizado para promover y colaborar en la implementación del paradigma de Gobierno Abierto en Chile, en sus 4 Areas de trabajo que son:

- Rendición de Cuentas
- Transparencia y Probidad
- Participación Ciudadana
- Innovación y TICS 4.0

Participan en la Red Académica de Gobierno Abierto, académicas de las siguientes universidades de Chile:

- Universidad Adolfo Ibáñez
- Universidad Adventista de Chile
- Universidad de las Américas
- Universidad Autónoma de Chile
- Universidad Austral de Chile
- Universidad Católica de Chile UC
- Universidad Católica del Maule
- Universidad Central
- Universidad de Atacama
- Universidad de Bio Bio
- Universidad de Chile
- Universidad católica de Temuco
- Universidad de Concepción
- Universidad Diego Portales
- Universidad de la Frontera
- Universidad de los Lagos
- Universidad de O'Higgins
- Universidad San Sebastián
- Universidad de Talca
- Universidad de Valparaíso
- Universidad Viña del Mar
- Universidad de Santiago de Chile
- Universidad Tecnológica Metropolitana - UTEM

El seminario realizado con el apoyo de la Red Académica de Gobierno Abierto generó una alta participación del equipo humano municipal, con más de 194 funcionarios(as) conectados en la plataforma ZOOM, lo que generó un espacio de aprendizaje y fortalecimiento de la integración de los principios de gobierno abierto en la gestión municipal.

ENCUENTROS CIUDADANOS

(FASE DE COCREACIÓN).

La planificación establecida por el Comité Municipal de Gobierno Abierto significó un despliegue en 12 sectores de la comuna para llegar a los barrios. Esto se articuló con los(as) dirigentes de las diversas juntas de vecinos y organizaciones comunitarias de los territorios.

- **Objetivo:** Codiseñar, de manera abierta y mediante escucha activa a los(as) dirigentes sociales y vecinos (as) de la comuna en relación a los desafíos y propuestas de la comunidad en sintonía con los principios de gobierno abierto.

- **Participantes:** Vecinos(as), dirigentes sociales, adultos mayores y representantes de las organizaciones de la sociedad civil de los diversos sectores de la comuna.

- **Actividades:** Se realizaron 12 jornadas territoriales en distintos sectores de la comuna (Lo Méndez, Barrio Norte, Lomas Arenas, Villa Nonguén, Palomares, Collao, etc.) entre agosto y octubre de 2025. Estas sesiones combinaron talleres de levantamiento de propuestas con capacitaciones básicas sobre gobierno abierto.

- **Resultados:** Participaron un total de 247 personas. Se identificaron los principales desafíos comunitarios (seguridad, obras estancadas, falta de transparencia) y se recogieron numerosas ideas para mejorar la interacción con la municipalidad.



Se destaca la participación del alcalde la ciudad, don Héctor Muñoz Uribe, quien inició las jornadas territoriales junto al equipo directivo y funcionarios(as) municipales, quienes siguiendo la planificación dispuesta por el Comité Municipal de Gobierno Abierto, se desplegaron posteriormente en los 12 territorios definidos.



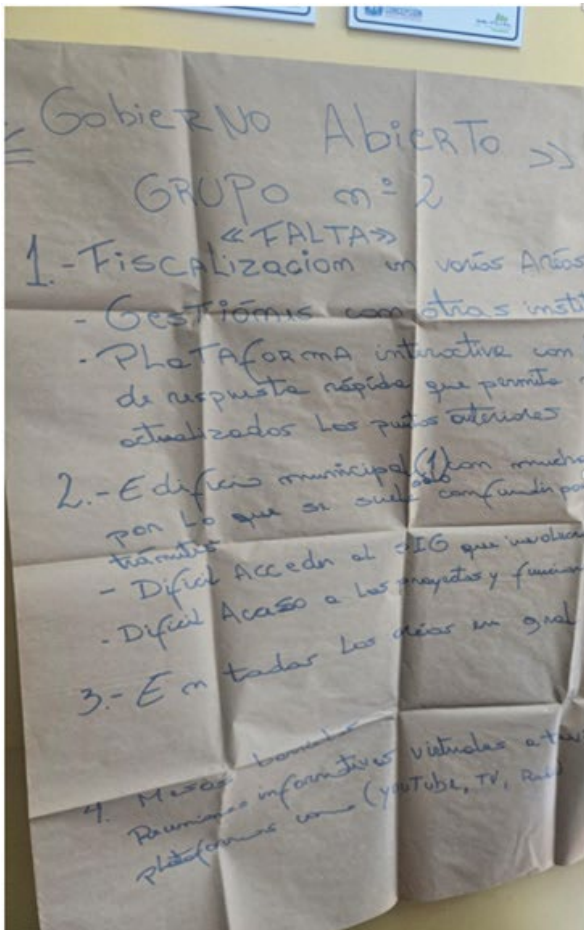



El diálogo con los(as) vecinos(as) de la comuna fue abierto y muy franco, generando un espacio que permitió tomar nota y considerar sus principales preocupaciones. En relación a lo que significan los desafíos de avanzar en una gestión municipal, bajo los principios de gobierno abierto, es fundamental contar con más información sobre la gestión municipal y las formas de ejercer un mayor control social, por ejemplo, en el caso de las obras municipales.

SISTEMATIZACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE PROPUESTAS:

- **Objetivo:** Transformar las ideas ciudadanas en propuestas concretas y seleccionar las más viables.
- **Participantes:** Equipo técnico municipal y coordinadores del proceso.
- **Actividades:** Se analizó la frecuencia de las respuestas recibidas en los encuentros. Las propuestas más recurrentes fueron agrupadas y sistematizadas, dando origen a 15 propuestas de acción concreta.

- **Resultados:** Se generó un documento con 15 propuestas detalladas, cada una asociada a un principio de gobierno abierto (Transparencia, Rendición de Cuentas, Participación Ciudadana, Colaboración) y evaluada según su factibilidad, impacto y necesidad de financiamiento.



 Municipalidad de CONCEPCIÓN <i>¡La mejor ciudad de Chile!</i>		GOBIERNO ABIERTO - CONCEPCIÓN CHILE MESA N°4	
Moderador: Boris Negrete.			
Sector: L. Arenas – Prieto Cruz			
Fecha: 08 de octubre de 2025			
PREGUNTAS TALLER DE GOBIERNO ABIERTO			
1	¿Cuáles son los principales desafíos o problemas que enfrenta la comunidad y que podrían resolverse con mayor Transparencia, Rendición de cuentas, Participación y Colaboración con la Municipalidad?		
2	¿Qué tipo de información municipal consideran más difícil de acceder, encontrar y/o entender?		
3	¿En qué áreas de la gestión municipal creen pertinente tener una mayor capacidad de incidencia o participación?		
4	¿Qué herramientas o plataformas creen que serían más útiles para interactuar con la Municipalidad?		
RESPUESTA TALLER DE GOBIERNO ABIERTO			
1	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar la información y comunicación en los edificios municipales, que orienten a los vecinos. Comunicación oficial del municipio por whats app. 		
2	<ul style="list-style-type: none"> Cómo solicitar reuniones y obtener información sobre proyectos y servicios que presta la municipalidad. Transmitir concejo municipal por Facebook; crear radio municipal y mayor coordinación con radios comunitarias. 		
3	<ul style="list-style-type: none"> Seguridad. Mayor incidencia y que la opinión de los vecinos sea vinculante en cuanto a la instalación de negocios y empresas que afecten la tranquilidad del barrio (botillerías, venta gas), antes de que se establezcan. 		
4	<ul style="list-style-type: none"> Whats app municipal y radio municipal. Encuestas de satisfacción y evaluación en todas las oficinas. 		

Las jornadas territoriales fueron sistematizadas en su totalidad, lo que generó información valiosa que fue analizada y validada por el Comité Municipal de Gobierno Abierto. Luego de un análisis técnico y presupuestario, dicho comité estableció un orden de prioridades de

acuerdo a los principios de gobierno abierto, trabajo que generó un listado de 15 iniciativas del alto impacto en la gestión municipal y en la comunidad, lo que se ve reflejado en cada una de las fichas que las individualizan.

“LA COLABORACIÓN COMO ELEMENTO CENTRAL”

La función de diseño e implementación de las políticas públicas municipales, que se ven reflejadas en los diversos instrumentos de planificación municipal, no sería posible sin la participación ciudadana. Por ejemplo, elaborar un PLADECO o Plan de Inversión en Movilidad y Espacio Público sin la participación de los vecinos(as), en procesos de consulta, audiencias públicas o encuentros territoriales sería

imposible. Es así que la participación ciudadana debe concebirse como un factor intrínseco a la gestión municipal, lo que en un plan de acción de gobierno abierto se debe ver establecido y fortalecido con una estructura bien definida, donde la colaboración sea un elemento central entre diversos actores públicos y privados que circulan y dialogan en el territorio.

Las funciones del Foro Multisectorial serán las siguientes:

1. Debatir acerca de cómo mejorar el plan de acción y otros instrumentos de planificación municipal, estos últimos sobre la base de los principios de gobierno abierto.
2. Evaluar el cumplimiento de los compromisos del Plan de Acción de Gobierno Abierto.
3. Planificar para el próximo Plan de Acción de Gobierno Abierto.
4. Recibir recomendaciones sobre los requerimientos para la implementación.
5. Involucrar a otros actores en actividades de gobierno abierto a nivel comunal.
6. Incorporar nuevas estrategias de gobierno abierto en el plan existente.
7. Coordinar mejor los esfuerzos Intersectoriales hacia la apertura, más allá del plan de acción.
8. Ser el principal espacio para la toma de decisiones de actividades de gobierno abierto.

A. Creación del Foro y nombramiento de sus miembros:

El Foro Multisectorial, como principal instancia de gobernanza de gobierno abierto a nivel comunal, deberá garantizar la participación de actores del mundo público, privado, sociedad civil organizada y academia, debiéndose llevar su conformación y nombramiento en un plazo no superior a 60 días, luego de haberse aprobado el Plan de Acción de Gobierno Abierto. Además, deberá existir una primera sesión de

constitución donde se fijará el calendario bimensual de trabajo del Foro, debiendo el municipio comprometer todo el apoyo logístico y administrativo para su funcionamiento. Los miembros del Primer Foro Multisectorial serán convocados por el alcalde de la ciudad, atendiendo a sus cualidades y trabajo de interés público desarrollado en el territorio comunal.

ROL	RESPONSABILIDAD
Presidente (Alcalde).	<ul style="list-style-type: none"> • Convoca a los actores interesados en el codiseño de las reglas y procedimientos del Foro. • Propone una agenda para las reuniones. • Coordina su funcionamiento y actúa como la figura pública del Foro ante otras instituciones, organizaciones y medios de comunicación. • Constituye el punto de contacto principal y de mayor nivel con la Open Government Partnership (OGP). • En las reuniones, el Presidente puede delegar en un representante.
Secretaría Técnica.	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrece servicios de apoyo como líder de logística y operaciones para permitir el correcto y eficaz funcionamiento del Foro. • Consulta y redacta la agenda de las reuniones para su aprobación. • Convoca a los participantes, selecciona y prepara las locaciones de las reuniones. • Prepara información, materiales y planes relacionados con la dinámica de las reuniones. Prepara las minutas de las reuniones. • Coordina el monitoreo y evaluación de la implementación del Plan de Acción Nacional. Consolida la información de seguimiento enviada por las instituciones responsables del gobierno sobre la aplicación de los compromisos del Plan. • Realiza o encarga investigaciones en apoyo a la operación del Foro
Representante sociedad civil.	<ul style="list-style-type: none"> • Representa a la sociedad civil organizada en el Foro, colaborando en el proceso de implementación del plan de acción. • Siguiere y colabora en acciones de mejora vinculadas a los principios de gobierno abierto en la gestión municipal.
Representante Academia.	<ul style="list-style-type: none"> • Representa al mundo académico. • Siguiere y colabora en acciones de mejora ligadas a los principios de gobierno abierto en la gestión municipal.
Representante Academia.	<ul style="list-style-type: none"> • Siguiere y colabora en acciones de mejora ligadas a los principios de gobierno abierto en la gestión municipal.
Representante sector privado.	<ul style="list-style-type: none"> • Representa al sector privado y ser voz de las prioridades del sector. • Siguiere y colaborar en acciones de mejora ligadas a los principios de gobierno abierto en la gestión municipal.
Miembros del Comité Municipal de Gobierno Abierto.	<ul style="list-style-type: none"> • Genera reportes e informes de cumplimiento del plan de acción de gobierno abierto

El Foro será presidido por el alcalde de la comuna y en su ausencia por el Administrador Municipal, quien deberá convocar a las sesiones ordinarias y extraordinarias de ser necesario.

El nombramiento de los actores del Foro se realizará mediante decreto alcaldicio y contará con un reglamento de funcionamiento, el cual deberá ser sancionado por el mismo Foro en sesión extraordinaria citada al efecto.

El Foro cumplirá sus funciones en un ciclo de tiempo no superior a dos años, sus actas de trabajo serán publicadas en el link web habilitado y contará con un espacio de rendición de cuenta permanente del Plan de Acción de Gobierno Abierto.

B. Gestionando el Foro Multisectorial

La participación activa de los integrantes del Foro Multiactor será fundamental para la generación del espacio de gobernanza del plan de acción. Por ello es necesario un trabajo permanente y coordinado, generando comunicaciones periódicas que reporten su quehacer y el de sus integrantes.

En el ámbito operativo, las reuniones del Foro deberán ser públicas, grabadas y transmitidas en los canales de comunicación municipal.

De acuerdo a las recomendaciones operativas de OGP en relación a la gestión y operatoria del Foro se recomienda lo siguiente:

- Sistematizar sus reuniones y actividades.
- Nombrar un co-presidente y miembros suplentes, sustitutos en caso de ausencia de los titulares.
- Establecer una política de rotación de roles para desarrollar habilidades entre todos los miembros del Foro.
- Adoptar un plan de sucesión para la presidencia, la co-presidencia y secretaría técnica.
- Preparar materiales de inducción para los recién llegados.
- Establecer múltiples enlaces con funcionarios(as) de alto y medio nivel que permitan un fácil flujo de información en relación con el plan de implementación.
- Sugerir que los instrumentos de planificación municipal se elaboren, implementen y evalúen bajo los principios de gobierno abierto.



Consulta Pública y Validación:

- **Contexto:** Atendiendo a la Ordenanza Municipal de Participación Ciudadana, se convocó a los vecinos y vecinas de Concepción a participar de una consulta pública, la que se formalizó mediante el decreto alcaldicio N°1282, de fecha 13 de noviembre de 2025.

- **Objetivo:** Convocar a los vecinos y vecinas de Concepción a participar en la priorización de las acciones de gobierno abierto que se identificaron en el trabajo de cocreación del plan de acción, el que se desarrolló en 12 territorios de la comuna.

- **Participantes:** Comunidad en general, organizaciones sociales, medios de comunicación.

- **Actividades:** Las 15 propuestas creadas con los vecinos y vecinas de la comuna. Durante octubre se difundieron en los medios y redes de comunicación municipal.

- **Resultados:** (A futuro) Incorporación de ajustes basados en los comentarios recibidos, fortaleciendo la legitimidad del plan final.

Se realizaron 12 encuentros territoriales donde participaron 247 personas, muchos de ellos y ellas dirigentes sociales. Se sistematizaron todas las respuestas y se propusieron 15 medidas a implementar, de acuerdo a la priorización realizada por la comunidad. Dichas jornadas arrojaron información valiosa para el plan de acción.

De igual forma, muy interesante es el interés de la ciudadanía de que exista un mayor control social en los procesos de adjudicación y ejecución de obras municipales. Es así que mayor apertura en los procesos de licitación, adjudicación, y ejecución de obras, es uno de los temas que surgió dentro de los encuentros de cocreación del plan de acción.

Los hallazgos obtenidos de los encuentros de cocreación del plan de acción se inclinaron hacia temas tan importantes como el fortale-

cer la comunicación e información municipal, así como mejorar la entrega de los servicios. Cabe señalar que donde existe un alto porcentaje de crítica es en la forma y fondo de los procesos, a través de los que éstos se prestan, lo que genera una oportunidad de mejora para la gestión municipal.

La Consulta Ciudadana de Gobierno Abierto, se llevó a cabo, vía online, en donde los(as) vecinos(as) ingresaban mediante un link, que los derivó a un formulario donde se alojaban las 15 propuestas de mayor relevancia que fueron identificadas de manera participativa en los encuentros territoriales.

CONSULTA PÚBLICA
DESDE EL 13/11/25 AL 20/11/25

Gobierno Abierto
Concepción - Chile

CODISEÑEMOS EL PRIMER PLAN DE GOBIERNO ABIERTO

INGRESA EL SIGUIENTE CÓDIGO QR

Y SELECCIONA TUS PRIORIDADES PARA QUE SEAN IMPLEMENTADAS COMO PARTE DE ESTE PLAN DE ACCIÓN.

Colaboran:

Red Académica de Gobierno Abierto de Chile

Municipalidad de CONCEPCIÓN
¡La mejor ciudad de Chile!

Como se señaló, la consulta pública fue convocada mediante Decreto Alcaldicio, el cual se fundó en los siguientes considerandos:

- La Ordenanza Municipal N°06, de fecha 25 de junio de 2020, las encuestas de opinión, consultas o sondeos, tendrán por objeto explorar y

conocer las percepciones, sentimientos y pensamientos de la comunidad local respecto de la gestión municipal y de materias de interés comunal, exceptuando expresamente las que manifiesten alguna adhesión o preferencia política.

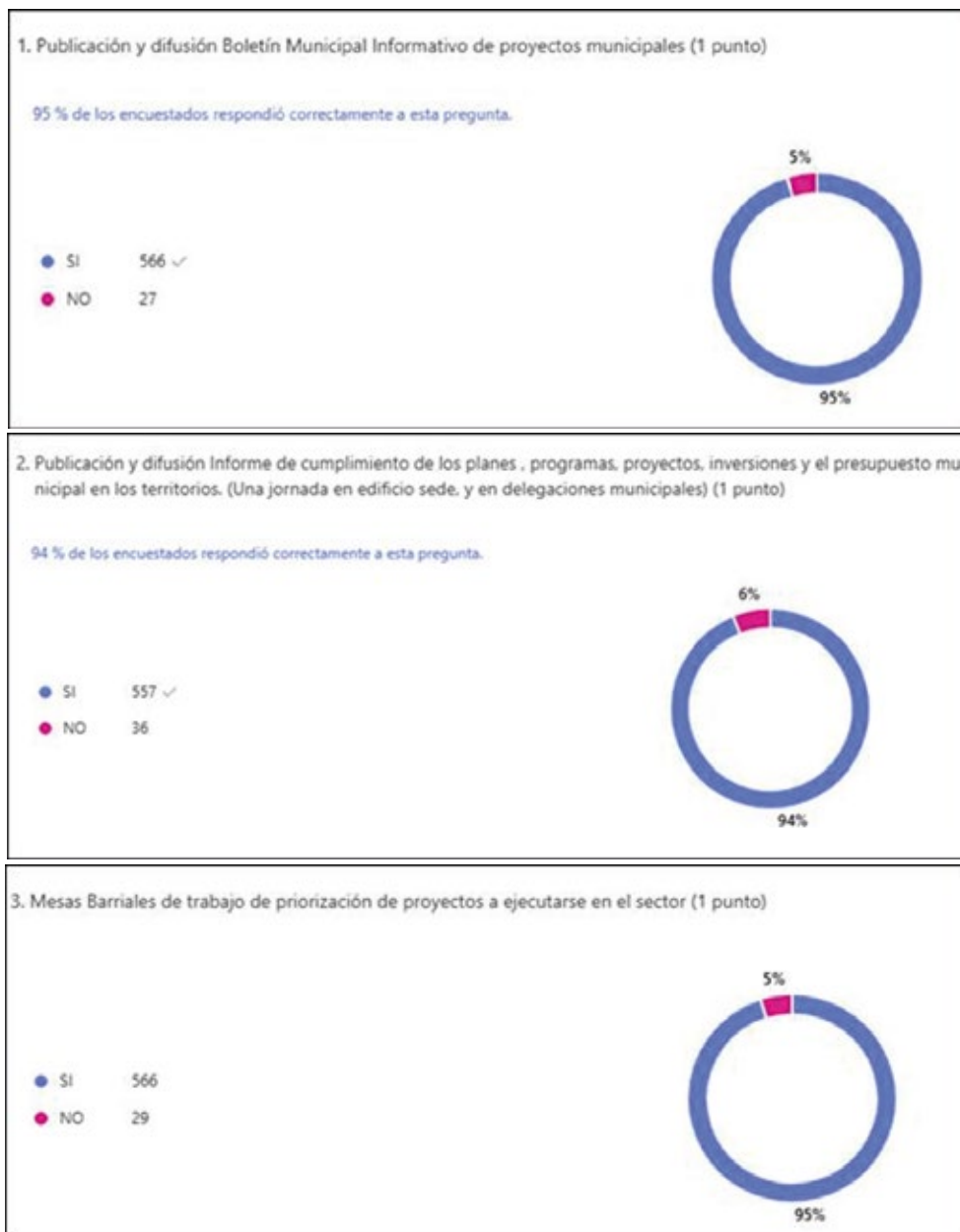
- Que, la consulta vecinal podrá realizarse por medio de consulta directa, de encuestas, comunicación electrónica u otros medios. El procedimiento y la metodología que se utilicen serán del conocimiento público.

- Que, la Municipalidad de Concepción inició un proceso de codiseño del Primer Plan de Acción de Gobierno Abierto de la comuna, bajo los principios de transparencia, participación ciudadana, rendición de cuentas y colaboración.

- Luego, se convoca a la CONSULTA PÚBLICA N°01, de la Ilustre Municipalidad de Concepción, en modalidad virtual a través de la página web www.concepcion.cl y demás plataformas digitales institucionales, en el periodo del jueves 13 al 20 de noviembre de 2025, con el objetivo de tratar la siguiente materia:

- Priorización de iniciativas ciudadanas identificadas en el territorio comunal con los vecinos y vecinas, en el proceso de codiseño del Primer Plan de Acción de Gobierno Abierto de la ciudad de Concepción.

La Consulta Pública de Gobierno Abierto, tuvo la participación de 603 vecinos/as, con un tiempo de respuesta aproximado de 5 minutos, según las métricas del formulario, arrojando los siguientes resultados que se detallan:



4. Oficina de Partes SIMPLE y Seguimiento (1 punto)

● SI 556
● NO 29



5. Nueva Página web inclusiva con lenguaje claro (1 punto)

● SI 528
● NO 63



6. Talleres de Herramientas Digitales para adultos mayores y vecinos (1 punto)

● SI 563
● NO 29



7. Guia de tramites municipales con lenguaje claro (1 punto)

● SI 558
● NO 33



8. Mesas Barriales de Seguridad (1 punto)

● SI 568
● NO 25



9. Foro Comunitario Medio Ambiental (1 punto)

● SI 548
● NO 41



10. Mesa Comunal de Salud Familiar (1 punto)

● SI 562
● NO 27



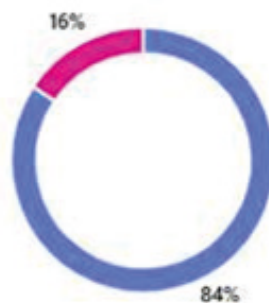
11. Concurso de Ideas ciudadanas de proyectos comunales (1 punto)

● SI 562
● NO 32



12. Whatsapp Municipal Oficial informativo (1 punto)

● SI 497
● NO 92



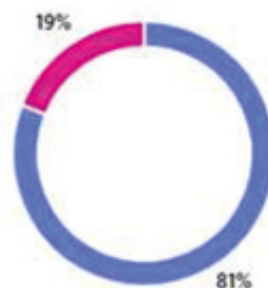
13. Mesas barriales en todos los sectores de la comuna (PLADECO) (1 punto)

● SI 515
● NO 69



14. Boletín informativo Municipal difundido en radios comunitarias. (1 punto)

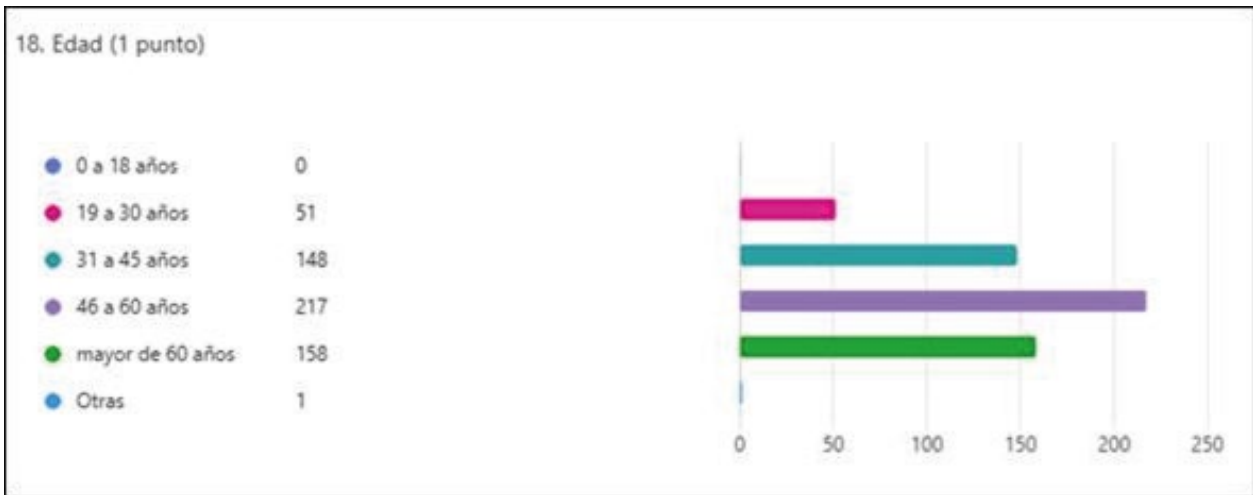
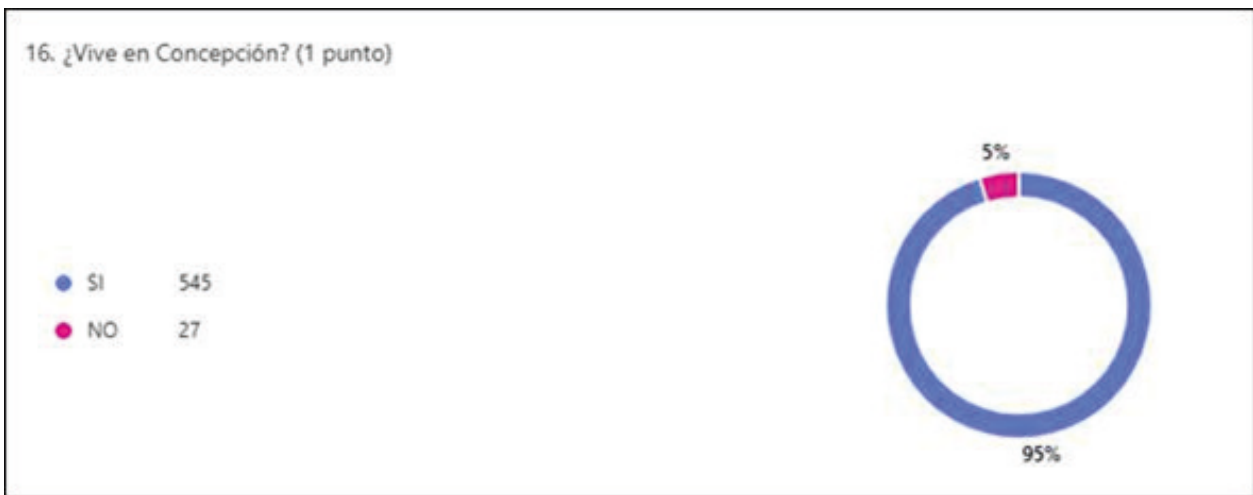
● SI 470
● NO 110



15. Elaboración de una Política de Calidad de Servicios Municipales (1 punto)

● SI 556
● NO 31





De acuerdo a los resultados expuestos, se puede visualizar la prioridad que tiene para la comunidad la seguridad pública, la información que puede entregar el municipio a los vecinos, las mesas barriales, Oficina de Partes Simple, que justamente se ajustan a los principios de gobierno abierto.

Adicionalmente, se puede desprender una alta participación de mujeres, con un 68% del total que responde la consulta, y el rango etario de mayor participación es el de 46 a 60 años. En virtud de lo anterior, el orden de priorización, según los resultados de la consulta ciudadana es el siguiente:

INICIATIVAS VALIDADAS POR COMITÉ DE G.A	SÍ	NO
Mesas Barriales de Seguridad	96%	4%
Publicación y Difusión Boletín Municipal Informativo de Proyectos Municipales.	95%	5%
Mesas Barriales de Trabajo de Priorización de Proyectos a ejecutarse en el sector.	95%	5%
Oficina de Partes SIMPLE y Seguimiento.	95%	5%
Talleres de Herramientas Digitales para adultos mayores y vecinos.	95%	5%
Mesa Comunal de Salud Familiar.	95%	5%
Concurso de Ideas Ciudadanas de Proyectos comunales.	95%	5%
Elaboración de una Política de Calidad de Servicios Municipales.	95%	5%
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).	94%	6%
Guía de Trámites Municipales con lenguaje claro.	93%	7%
Foro Comunitario Medio Ambiental.	94%	6%
Nueva Página Web Inclusiva con lenguaje claro.	89%	11%
Mesas Barriales en todos los sectores de la comuna (PLADECO)	88%	12%
Whatsapp Municipal Oficial informativo	84%	16%
Boletín informativo Municipal difundido en radios comunitarias.	81%	19%

Rendición de Cuentas y Lanzamiento:

• Objetivo:

Informar a la comunidad sobre el resultado del proceso y oficializar el inicio de la implementación.

• Participantes:

Autoridades, funcionarios, comunidad.

• Actividades:

Se presentará un informe que explique cómo se tomaron las decisiones finales respecto a las propuestas. Posteriormente, se realizará un evento público de lanzamiento del plan de gobierno abierto.

• Resultados:

(A futuro) Documento final del plan publicado, comunidad informada y compromiso público de implementación por parte de la alcaldía.

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?	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:	<ol style="list-style-type: none"> 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)

N° 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?	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?	Participación y colaboración entre actores 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 decisorios y de cogestión.
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:	1. Identificación de sectores prioritarios 2. Primera mesa barrial realizada por sector 3. 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 nº 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?	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:	Observación: Ya está implementado. Debe fortalecerse.
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?	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:	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:	<ol style="list-style-type: none"> 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?	Colaboración entre actores Promoción de la colaboración entre actores estatales y no estatales a niveles decisorios 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.
¿Por qué es relevante a los valores del gobierno abierto?	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:	<ol style="list-style-type: none"> 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?	Participación y colaboración entre actores Fortalecimiento de mecanismos de participación ciudadana en temas de seguridad pública.
Información adicional:	Observación: Ya está implementado. Debe fortalecerse.
Hitos que permitan monitorear y dar seguimiento al cumplimiento del compromiso:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Registro de sectores con mesa activa 2. Primera acción conjunta implementada por mesa 3. 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 incivildades, 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.
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?	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 lanzada 2. Primera intervención ambiental co-diseñada 3. 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?	Participación y colaboración entre actores Fortalecimiento de mecanismos de participación ciudadana en la gestión pública de servicios esenciales.
Información adicional:	Observación: Ya está implementado. Debe fortalecerse.
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?	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:	Secretaria 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?	Colaboración entre actores Promoción de la colaboración entre actores estatales y no estatales mediante canales digitales interactivos.
Información adicional:	Observación: Ya está implementado. Debe fortalecerse
Hitos que permitan monitorear y dar seguimiento al cumplimiento del compromiso:	<ol style="list-style-type: none"> 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)

N° 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?	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:	<ol style="list-style-type: none"> 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?	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 oficial 2. Publicación de podcast en portal municipal 3. 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:	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?	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 oficial 2. Publicación de podcast en portal municipal 3. 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

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. • $\geq 80\%$ 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. • $\geq 70\%$ 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. • $\geq 90\%$ 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"> • $\geq 95\%$ de solicitudes respondidas en ≤ 10 días hábiles. • Sistema de seguimiento digital operativo. • Satisfacción ciudadana $\geq 4/5$ 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 – 2028
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 – 2028
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. • $\geq 70\%$ 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 incivildades, 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. • ≥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 $\geq 90\%$ de trámites presenciales. • Satisfacción promedio $\geq 4/5$.
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)

Anexos

1. Informe de Análisis Cualitativo y Cuantitativo de la Encuesta a Directores Municipales de la Municipalidad de Concepción en el marco del desarrollo del Primer Plan de Gobierno Abierto Comunal.
2. Fichas de las Jornadas Participativas.
3. Resultados Consulta Pública.
4. Decreto alcaldicio N° 269 del 25 de marzo designa miembros Comité municipal de Gobierno Abierto.
5. Decreto alcaldicio N°1282 del 13 de noviembre de 2025 convoca a consulta pública.

Créditos Plan de Acción Gobierno Abierto Municipalidad de Concepción.

Agradecimientos a:

Vecinos (as) y dirigentes sociales que participaron en las jornadas de gobierno abierto.

Comité Municipal de gobierno abierto

Equipo de funcionarios (as) que participó en las jornadas territoriales.

Coordinación:

Boris Negrete Canales
Administrador Municipal

Edición:

Gonzalo Rivera T
Pablo Ibarra I

Compilación y Transcripción jornadas territoriales

Gonzalo Rivera T

Diseño Gráfico

Mauricio Escalona G.

La elaboración del Plan de Acción de Gobierno Abierto es el resultado de un trabajo colectivo de funcionarios y funcionarias de la Municipalidad de Concepción.

En la redacción del plan participaron; Pablo Ibarra, Secretario Municipal y Gonzalo Rivera profesional de la administración municipal.

Se agradece a la Red Académica de Gobierno de Abierto de Chile.



Gobierno **Abierto**

Concepción - Chile



Municipalidad de
CONCEPCIÓN
¡La mejor ciudad de Chile!