



SERVICIO AGRÍCOLA Y GANADERO

SERVICIO AGRÍCOLA Y GANADERO

**PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA
CALIDAD DE SERVICIO Y
EXPERIENCIA USUARIA 2026 -2028**

Versión 03

Noviembre 2025

CONTENIDO.

INTRODUCCIÓN:	3
1. OBJETIVO GENERAL:	3
2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	4
3. INDICADORES DE DESEMPEÑO:	6
4. INDICADORES ASOCIADOS A RECLAMOS Y A SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA:	9
5. INDICADORES DE SATISFACCIÓN USUARIA:	10
6. TRÁMITES Y/O SERVICIOS SELECCIONADOS:	12
7. ACTIVIDADES:	17

INTRODUCCIÓN:

Este plan se enmarca en los requisitos técnicos del Sistema de PMG Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria 2025. Previo a su elaboración se realizó un diagnóstico, considerando los resultados cuantitativos y cualitativos de MESU 2024, estadísticas de reclamos, de SAIP, tiempo de atención de trámites relevantes y de trámites que autorizan proyectos de inversión, entre otros, lo que permitió identificar las principales brechas en términos de calidad de servicio. También se considera la Política de calidad de servicio, que describe la forma en que el SAG desea relacionarse con las personas usuarias, ambos elementos (diagnóstico y política), son un insumo para la definición de este plan de mejoramiento 2026-2028.

1. OBJETIVO GENERAL:

El propósito de este plan es

“Aumentar el nivel de satisfacción de las personas usuarias del SAG, alcanzando, al menos, un 65% de respuestas positivas en encuesta de satisfacción usuaria (con la última experiencia), en el período 2026 a 2028, mediante el fortalecimiento del modelo de atención usuaria, desarrollo de competencias de las personas funcionarias, difusión a las personas usuarias y la mejora de los trámites priorizados en este plan.”

El objetivo de este plan es consistente con los siguientes elementos definidos en la Política de calidad de servicio y experiencia usuaria:

- **Objetivos:**

- Mejorar, de manera sostenida, la satisfacción de nuestros usuarios/as con todos los bienes y servicios finales que proveemos.
- Implementar medidas de mejora continua en los procesos y sus canales de atención a usuarios/as.
- Mantener y mejorar las competencias laborales requeridas de nuestros trabajadores/as para prestar una mejor calidad de servicio y experiencia usuaria.

- **Directrices y líneas de acción:**

- El plan permite desarrollar diversas acciones en los ámbitos de estrategia, procesos, tecnología y personas que facilitarán alcanzar el objetivo general.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Para lograr el objetivo general, durante el período 2026 a 2028, se han establecido los siguientes objetivos específicos, de manera clara y medible, que cubren los distintos ámbitos prioritarios identificados en el diagnóstico, y que permitirán conocer el avance en el tiempo y tomar decisiones.

N°	Objetivo específico:
1	Aumentar la satisfacción de las personas usuarias del SAG canal de atención presencial, alcanzando, al menos, un 64% en el período 2026 a 2028, mediante la implementación de un procedimiento de gestión de solicitudes ciudadanas en el SIAC (ámbito prioritario de estrategia institucional de atención usuaria y supervisión de terceros autorizados).
2	Aumentar la satisfacción de las personas usuarias del SAG canal de atención digital, alcanzando, al menos, un 65% en el digital, en el período 2026 a 2028, mediante A través de la implementación de un modelo de gestión usuaria institucional, de una unidad a cargo de la calidad de servicio, y la operación de una plataforma informática para el registro de solicitudes ciudadanas (ámbito prioritario de estrategia institucional de atención usuaria y modernización tecnológica).
3	Aumentar la satisfacción de las personas usuarias del SAG canal de atención telefónico, alcanzando, al menos, un 55% en el telefónico, en el período 2026 a 2028, mediante el diseño e implementación de un programa de fortalecimiento de la atención a personas usuarias del canal telefónico (ámbito prioritario de estrategia institucional de atención usuaria).
4	Incrementar en el 71% del personal funcionario participante en las actividades de capacitación comprometidas, las competencias técnicas y de atención, para contribuir a que las personas usuarias reciban una mejor atención y mejore su satisfacción durante el período 2026 a 2028, mediante las actividades de este plan, asociadas a los ámbitos prioritarios de competencias del personal y simplificación de procesos críticos.
5	Alcanzar al menos un 40% de satisfacción de las personas usuarias con el conocimiento adquirido en las actividades de difusión de la normativa de fiscalización, durante el período 2026–2028, medido a través del indicador de satisfacción definido y mediante las actividades de este plan, asociadas al ámbito prioritario simplificación de procesos críticos.

SERVICIO AGRÍCOLA Y GANADERO

6	Lograr, al menos, una satisfacción de 60% de las personas usuarias que solicitan autorización para la captura o caza de especies protegidas de fauna silvestre, con fines de investigación, reproducción, criaderos o utilización sustentable durante el período 2026 a 2028, mediante las actividades de este plan, asociadas a los ámbitos prioritarios de modernización tecnológica y simplificación de procesos críticos.
---	---

3. INDICADORES DE DESEMPEÑO:

Para conocer el avance y logro del Plan de Mejoramiento, se han definido los siguientes indicadores de desempeño y sus metas:

Indicador	Fórmula	Meta
<p>Porcentaje de aprobación de participantes evaluados en cursos de capacitación del año t.</p> <p>(indicador ascendente)</p> <p>(*) Las actividades son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • "El arte de atender: Escucha, empatía y resolución" (Actividades N° 5.1, 5.2 y 5.3) • "Fiscalizar con sentido: actitudes y herramientas para facilitar tu labor de inspector SAG" • "Entrenamiento para fiscalizadores" (Actividades N°7.1, 7.2 y 7.3) 	<p>(Número de participantes que aprueban el curso en el año t / Número total de participantes evaluados en el año t)*100.-</p>	71%
<p>Porcentaje de stock de larga data, en el periodo t: Mide la dificultad del Servicio para resolver sus solicitudes más antiguas.</p> <p>Trámite Solicitud de caza o captura de especies protegidas de fauna silvestre con fines de Investigación.</p> <p>(indicador descendente)</p> <p>(Actividad N°9.1, 9.2 y 9.3)</p>	<p>Porcentaje de stock de larga data, en el periodo t= (Stock [número de solicitudes no resueltas] total a fin del año t / Stock [número de solicitudes no resueltas] a fin del año t, entre aquellas ingresadas al año t-2,5) *100</p>	0%
<p>Porcentaje de stock de larga data, en el periodo t: Mide la dificultad del Servicio para resolver sus solicitudes más antiguas.</p> <p>Trámite Solicitud de captura especies protegidas de fauna silvestre para centros de reproducción o criaderos.</p>	<p>Porcentaje de stock de larga data, en el periodo t= (Stock [número de solicitudes no resueltas] total a fin del año t / Stock [número de solicitudes no resueltas] a fin del año t, entre aquellas ingresadas al año t-2,5) *100</p>	0%

(indicador descendente) (Actividad N°9.1, 9.2 y 9.3)		
Porcentaje de stock de larga data, en el periodo t: Mide la dificultad del Servicio para resolver sus solicitudes más antiguas. (indicador descendente) Trámite Solicitud de caza o captura de especies protegidas de fauna silvestre con fines de uso sustentable. (Actividad N°9.1, 9.2 y 9.3)	Porcentaje de stock de larga data, en el periodo t= (Stock [número de solicitudes no resueltas] total a fin del año t / Stock [número de solicitudes no resueltas] a fin del año t, entre aquellas ingresadas al año t-2,5) *100	0%
Razón de stock total versus solicitudes resueltas, en el año t: Mide cuántas veces el tamaño de la cola de solicitudes sin resolver (stock) supera la capacidad de respuesta del servicio en un año. (indicador descendente) Trámite Solicitud de caza o captura de especies protegidas de fauna silvestre con fines de Investigación. (Actividad N°9.1, 9.2 y 9.3)	Razón de stock total versus solicitudes resueltas, en el año t= (Stock [número de solicitudes no resueltas] total a fin del año t / Número total de solicitudes resueltas dentro del año t)	0,04%
Razón de stock total versus solicitudes resueltas, en el año t: Mide cuántas veces el tamaño de la cola de solicitudes sin resolver (stock) supera la capacidad de respuesta del servicio en un año. (indicador descendente) Trámite Solicitud de captura especies protegidas de fauna silvestre para centros de reproducción o criaderos.	Razón de stock total versus solicitudes resueltas, en el año t= (Stock [número de solicitudes no resueltas] total a fin del año t / Número total de solicitudes resueltas dentro del año t)	0%

(Actividad N°9.1, 9.2 y 9.3)		
<p>Razón de stock total versus solicitudes resueltas, en el año t: Mide cuántas veces el tamaño de la cola de solicitudes sin resolver (stock) supera la capacidad de respuesta del servicio en un año. (indicador descendente)</p> <p>Trámite Solicitud de caza o captura de especies protegidas de fauna silvestre con fines de uso sustentable.</p> <p>(Actividad N°9.1, 9.2 y 9.3)</p>	<p>Razón de stock total versus solicitudes resueltas, en el año t= (Stock [número de solicitudes no resueltas] total a fin del año t / Número total de solicitudes resueltas dentro del año t)</p>	0%
<p>Porcentaje de resolución de solicitudes de autorización en el año corrido t, entre aquellas ingresadas en los tres semestres anteriores. (indicador ascendente)</p> <p>Trámite Solicitud de caza o captura de especies protegidas de fauna silvestre con fines de Investigación.</p> <p>(Actividad N°9.1, 9.2 y 9.3)</p>	<p>Porcentaje de resolución de solicitudes de autorización en el año corrido t, entre aquellas ingresadas en los tres semestres anteriores = ((Número de solicitudes resueltas dentro del año t, entre aquellas ingresadas en los tres semestres anteriores) / (Stock [número de solicitudes no resueltas] a fin del año t, entre aquellas ingresadas en los tres semestres anteriores + Número de solicitudes resueltas dentro del año t, entre aquellas ingresadas en los tres semestres anteriores))*100</p>	96%
<p>Porcentaje de resolución de solicitudes de autorización en el año corrido t, entre aquellas ingresadas en los tres semestres anteriores. (indicador ascendente)</p> <p>Trámite Solicitud de captura especies protegidas de fauna silvestre para centros de reproducción o criaderos.</p> <p>(Actividad N° 9.1, 9.2 y 9.3)</p>	<p>Porcentaje de resolución de solicitudes de autorización en el año corrido t, entre aquellas ingresadas en los tres semestres anteriores = ((Número de solicitudes resueltas dentro del año t, entre aquellas ingresadas en los tres semestres anteriores) / (Stock [número de solicitudes no resueltas] a fin del año t, entre aquellas ingresadas en los tres semestres anteriores + Número de solicitudes resueltas dentro del año t, entre aquellas ingresadas en los tres semestres anteriores))*100</p>	100%

<p>Porcentaje de resolución de solicitudes de autorización en el año corrido t, entre aquellas ingresadas en los tres semestres anteriores. (indicador ascendente)</p> <p>Trámite Solicitud de caza o captura de especies protegidas de fauna silvestre con fines de uso sustentable.</p> <p>(Actividad N°9.1, 9.2 y 9.3)</p>	<p>Porcentaje de resolución de solicitudes de autorización en el año corrido t, entre aquellas ingresadas en los tres semestres anteriores = ((Número de solicitudes resueltas dentro del año t, entre aquellas ingresadas en los tres semestres anteriores) / (Stock [número de solicitudes no resueltas] a fin del año t, entre aquellas ingresadas en los tres semestres anteriores + Número de solicitudes resueltas dentro del año t, entre aquellas ingresadas en los tres semestres anteriores))*100</p>	<p>100%</p>
---	---	--------------------

4.INDICADORES ASOCIADOS A RECLAMOS Y A SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA:

Para conocer el avance y logro del Plan de Mejoramiento, se han definido los siguientes indicadores asociados a Reclamos y a Solicitudes de Acceso a la Información Pública (SAIP), con sus respectivas metas:

Indicador	Fórmula	Meta
<p>Porcentaje de reclamos respondidos en más de 20 días hábiles. (indicador descendente)</p>	<p>(Número de reclamos respondidos en más de 20 días hábiles en el año t)/ (Número de reclamos respondidos en el año t)*100.-</p>	<p>2,6%</p>
<p>Porcentaje de SAIP respondidas en más de 15 días hábiles en el año t (indicador ascendente)</p>	<p>Porcentaje de SAIP respondidas en más de 15 días hábiles= $(SAIP > 15 \text{ días})t / SAIPt * 100$ Donde: $(SAIP > 15 \text{ días})t$: Número de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en más de 15 días hábiles en el año t $SAIPt$: Número de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en el año t</p>	<p>70%</p>

	<p>Se excluyen: - las Solicitudes por requerimiento según Ley 19.880.</p>	
--	---	--

5. INDICADORES DE SATISFACCIÓN USUARIA:

Los indicadores de satisfacción usuaria son:

Indicador1: Satisfacción usuaria con la última experiencia del año t.

- **Fórmula:** $(\text{Número de respuestas con nota 6 o 7 en la pregunta satisfacción con la última experiencia, año t} / \text{Número total de respuestas válidas a la pregunta satisfacción usuaria con la última experiencia, año t}) * 100.$
- **Meta:** 65%
- **Fuente de información:** Informe cuantitativo de la Medición de Satisfacción Usuaría (MESU).
(Actividades N° 1.1, 1.2, 1.3, 2.1, 2.2, 2.3, 3.1, 3.2, 3.3, 6.1, 6.2 y 6.3)

Indicador 2: Satisfacción usuaria con la última experiencia, canal telefónico del año t, medida a través de la MESU (*)

- **Fórmula:** $(\text{Número de respuestas con nota 6 o 7 en la pregunta satisfacción con la última experiencia, canal telefónico año t} / \text{Número total de respuestas válidas a la pregunta satisfacción usuaria con la última experiencia, canal telefónico año t}) * 100.$
- **Meta:** 55%
- **Fuente de información:** Informe cuantitativo de la Medición de Satisfacción Usuaría (MESU).
(Actividades N° 1.1, 1.2, 1.3, 2.1, 2.2, 2.3, 3.1, 3.2, 3.3, 6.1, 6.2 y 6.3)

Indicador 3: Satisfacción usuaria con la última experiencia, canal digital del año t, medida a través de la MESU (*)

- **Fórmula:** $(\text{Número de respuestas con nota 6 o 7 en la pregunta satisfacción con la última experiencia, canal digital año t} / \text{Número total de respuestas válidas a la pregunta satisfacción usuaria con la última experiencia, canal digital año t}) * 100.$

de respuestas válidas a la pregunta satisfacción usuaria con la última experiencia, canal digital año t) *100.

- **Meta:** 65%
- **Fuente de información:** Informe cuantitativo de la Medición de Satisfacción Usuaria (MESU).

(Actividades N° 2.1, 2.2, 2.3, 3.1, 3.2, 3.3, 6.1, 6.2 y 6.3)

Indicador 4: Satisfacción usuaria con la última experiencia, canal presencial del año t, medida a través de la MESU (*)

- **Fórmula:** (Número de respuestas con nota 6 o 7 en la pregunta satisfacción con la última experiencia, canal presencial año t / Número total de respuestas válidas a la pregunta satisfacción usuaria con la última experiencia, canal presencial año t) *100.
- **Meta:** 64%
- **Fuente de información:** Informe cuantitativo de la Medición de Satisfacción Usuaria (MESU).

(Actividades N° 2.1, 2.2, 2.3, 3.1, 3.2, 3.3, 6.1, 6.2 y 6.3)

Indicador 5: Satisfacción con el nivel de conocimiento adquirido en la actividad de difusión de la normativa de fiscalización año t.

- **Fórmula:** (número de respuestas con notas 6 o 7 en la pregunta sobre satisfacción con el nivel de conocimiento adquirido, año t / número total de respuestas válidas a la pregunta sobre satisfacción con el nivel de conocimiento adquirido año t) *100.-
- **Meta:** 40%
- **Fuente de información:** Informe de resultados encuesta de satisfacción con el nivel de conocimiento adquirido en la actividad de difusión de la normativa de fiscalización.

(Actividades N° 8.1, 8.2 y 8.3).

Indicador 6: Satisfacción de las personas usuarias que solicitan autorización para la captura o caza de especies protegidas de fauna silvestre, con fines de investigación, reproducción, criaderos o utilización sustentable, año t.

- **Fórmula:** (número de respuestas con notas 6 o 7 en la pregunta sobre satisfacción en general año t/ número total de respuestas válidas a la pregunta sobre satisfacción en general año t) *100.-

SERVICIO AGRÍCOLA Y GANADERO

- **Meta:** 60%
- **Fuente de información:** Informe de resultados encuesta de satisfacción de las personas usuarias que solicitan autorización para la captura o caza de especies protegidas de fauna silvestre, con fines de investigación, reproducción, criaderos o utilización sustentable.

(Actividades N° 9.1, 9.2 y 9.3).

(*) Medición de Satisfacción Usuaria (MESU), es una encuesta anual que utiliza un cuestionario estandarizado para recoger retroalimentación de personas usuarias acerca de su experiencia interactuando con instituciones públicas del Gobierno Central de Chile. Su objetivo es identificar oportunidades para la mejora en la entrega de servicios, tomando como base las necesidades de las personas. La medición es realizada por la Secretaría de Modernización dependiente del Ministerio de Hacienda y utiliza una metodología estándar. Más antecedentes se pueden ver en <https://satisfaccion.gob.cl/>.

Como indicador de satisfacción se utiliza el porcentaje de evaluaciones con nota 6 o 7 sobre el total de respuestas válidas (sin considerar las respuestas "No sabe" y "No responde").

6. TRÁMITES Y/O SERVICIOS SELECCIONADOS:

Los trámites y/o servicios institucionales que se vinculan con los objetivos específicos, son los siguientes:

n°	Objetivo específico:	Trámite y/o servicio
1	Aumentar la satisfacción de las personas usuarias del SAG canal de atención presencial, alcanzando, al menos, un 64% en el período 2026 a 2028, mediante la implementación de un procedimiento de gestión de solicitudes ciudadanas en el SIAC (ámbito prioritario de estrategia institucional de atención usuaria y supervisión de terceros autorizados).	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de solicitudes ciudadanas • Fiscalización del cumplimiento de las normas legales y reglamentarias vigentes relacionadas con la normativa agrícola, forestal y semillas. • Fiscalización del cumplimiento de las normas legales y reglamentarias vigentes relacionadas con la normativa pecuaria.

SERVICIO AGRÍCOLA Y GANADERO

		<ul style="list-style-type: none"> • Fiscalización del cumplimiento de las normas legales y reglamentarias vigentes relacionadas con los recursos naturales renovables. • Solicitud de caza o captura de especies protegidas de fauna silvestre con fines de Investigación • Solicitud de captura especies protegidas de fauna silvestre para centros de reproducción o criaderos. • Solicitud de caza o captura de especies protegidas de fauna silvestre con fines de uso sustentable. • Inspección de equipaje acompañado de pasajeros/as, tripulantes y medios de transporte terrestre en controles fronterizos.
2	<p>Aumentar la satisfacción de las personas usuarias del SAG canal de atención digital, alcanzando, al menos, un 65% en el digital, en el período 2026 a 2028, mediante A través de la implementación de un modelo de gestión usuaria institucional, de una unidad a cargo de la calidad de servicio, y la operación de una plataforma informática para el registro de solicitudes ciudadanas (ámbito prioritario de estrategia institucional de atención usuaria y modernización tecnológica).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de solicitudes ciudadanas • Fiscalización del cumplimiento de las normas legales y reglamentarias vigentes relacionadas con la normativa agrícola, forestal y semillas. • Fiscalización del cumplimiento de las normas legales y reglamentarias vigentes relacionadas con la normativa pecuaria. • Fiscalización del cumplimiento de las normas legales y reglamentarias vigentes relacionadas con los recursos naturales renovables. • Solicitud de caza o captura de especies protegidas de fauna silvestre con fines de Investigación • Solicitud de captura especies protegidas de fauna silvestre para centros de reproducción o criaderos. • Solicitud de caza o captura de especies protegidas de fauna silvestre con fines de uso sustentable. • Inspección de equipaje acompañado de pasajeros/as, tripulantes y medios de transporte terrestre en controles fronterizos.
3	<p>Aumentar la satisfacción de las personas usuarias del SAG canal de atención telefónico, alcanzando, al</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de solicitudes ciudadanas • Fiscalización del cumplimiento de las normas legales y reglamentarias

SERVICIO AGRÍCOLA Y GANADERO

	<p>menos, un 55% en el telefónico, en el período 2026 a 2028, mediante el diseño e implementación de un programa de fortalecimiento de la atención a personas usuarias del canal telefónico (ámbito prioritario de estrategia institucional de atención usuaria).</p>	<p>vigentes relacionadas con la normativa agrícola, forestal y semillas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fiscalización del cumplimiento de las normas legales y reglamentarias vigentes relacionadas con la normativa pecuaria. • Fiscalización del cumplimiento de las normas legales y reglamentarias vigentes relacionadas con los recursos naturales renovables. • Solicitud de caza o captura de especies protegidas de fauna silvestre con fines de Investigación • Solicitud de captura especies protegidas de fauna silvestre para centros de reproducción o criaderos. • Solicitud de caza o captura de especies protegidas de fauna silvestre con fines de uso sustentable.
4	<p>Incrementar en el 71% del personal funcionario participante en las actividades de capacitación comprometidas las competencias técnicas y de atención, para contribuir a que las personas usuarias reciban una mejor atención y mejore su satisfacción durante el período 2026 a 2028, mediante las actividades de este plan, asociadas a los ámbitos prioritarios de competencias del personal y simplificación de procesos críticos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Inspección de equipaje acompañado de pasajeros/as, tripulantes y medios de transporte terrestre en controles fronterizos • Gestión de solicitudes ciudadanas • Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP) • Fiscalización del cumplimiento de las normas legales y reglamentarias vigentes relacionadas con la normativa agrícola, forestal y semillas. • Fiscalización del cumplimiento de las normas legales y reglamentarias vigentes relacionadas con la normativa pecuaria. • Fiscalización del cumplimiento de las normas legales y reglamentarias vigentes relacionadas con los recursos naturales renovables. • Solicitud de caza o captura de especies protegidas de fauna silvestre con fines de Investigación • Solicitud de captura especies protegidas de fauna silvestre para centros de reproducción o criaderos. • Solicitud de caza o captura de especies protegidas de fauna

		silvestre con fines de uso sustentable
5	Alcanzar al menos un 40% de satisfacción de las personas usuarias con el conocimiento adquirido en las actividades de difusión de la normativa de fiscalización, durante el período 2026–2028, medido a través del indicador de satisfacción definido y mediante las actividades de este plan, asociadas al ámbito prioritario simplificación de procesos críticos.	<ul style="list-style-type: none"> • Fiscalización del cumplimiento de las normas legales y reglamentarias vigentes relacionadas con la normativa agrícola, forestal y semillas. • Fiscalización del cumplimiento de las normas legales y reglamentarias vigentes relacionadas con la normativa pecuaria. • Fiscalización del cumplimiento de las normas legales y reglamentarias vigentes relacionadas con los recursos naturales renovables.
6	Lograr, al menos, una satisfacción de 60% de las personas usuarias que solicitan autorización para la captura o caza de especies protegidas de fauna silvestre, con fines de investigación, reproducción, criaderos o utilización sustentable durante el período 2026 a 2028, mediante las actividades de este plan, asociadas a los ámbitos prioritarios de modernización tecnológica y simplificación de procesos críticos.	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de caza o captura de especies protegidas de fauna silvestre con fines de Investigación • Solicitud de captura especies protegidas de fauna silvestre para centros de reproducción o criaderos. Solicitud de captura especies protegidas de fauna silvestre para centros de reproducción o criaderos. • Solicitud de caza o captura de especies protegidas de fauna silvestre con fines de uso sustentable

Dentro de los trámites y/o servicios seleccionados, se encuentra el señalado en el anexo de la guía metodológica:

“Permiso para la caza o captura de ejemplares de animales de especies protegidas para fines de investigación, para el establecimiento de centros de reproducción o criaderos y para utilización sustentable del recurso”.

Debido a que la descripción anterior no es consistente con los trámites del Servicio y después de realizar la consulta la Red de Expertos, ésta señaló que los trámites que reemplazan a la descripción anterior son los siguientes (con su nombre actualizado, según CPAT):

- Solicitud de caza o captura de especies protegidas de fauna silvestre con fines de Investigación



SERVICIO AGRÍCOLA Y GANADERO

- Solicitud de captura especies protegidas de fauna silvestre para centros de reproducción o criaderos. Solicitud de captura especies protegidas de fauna silvestre para centros de reproducción o criaderos.
- Solicitud de caza o captura de especies protegidas de fauna silvestre con fines de uso sustentable

Estos tres trámites autorizan proyectos de inversión.



SERVICIO AGRÍCOLA Y GANADERO

7.ACTIVIDADES:

Para concretar cada uno de los objetivos específicos se desarrollarán un total de 27 actividades, las que se vinculan a los distintos ámbitos prioritarios identificados en el diagnóstico.

SERVICIO AGRÍCOLA Y GANADERO

Ámbito Prioritario:	Estrategia institucional de atención usuaria	
Objetivo Específico:	N°3 Aumentar la satisfacción de las personas usuarias del SAG canal de atención telefónico, alcanzando, al menos, un 55% en el telefónico, en el período 2026 a 2028, mediante el diseño e implementación de un programa de fortalecimiento de la atención a personas usuarias del canal telefónico (ámbito prioritario de estrategia institucional de atención usuaria).	
Actividad N°: 1.1	Realización de diagnóstico de la atención prestada a las personas usuarias a través del canal telefónico y, con base en sus resultados, elaboración de propuesta de fortalecimiento de dicho canal (nota: Las acciones 1.1, 1.2 y 1.3 están relacionadas y son secuenciales).	
Plazo de ejecución:	Inicio:	Abril / 2026
	Término:	Noviembre / 2026
Área responsable:	Subdepartamento Información, atención y participación ciudadana.	
Área participante:	Subdepartamento Información, atención y participación ciudadana, Dirección nacional.	
Población Objetivo:	Definición:	Personas usuarias del SAG a nivel nacional.
	Cuantificación:	13.986.437 (correspondiente a la población de hombres y mujeres, mayores de 18 años, de zonas urbanas y rurales, de acuerdo con censo 2024).
Sistemas de respaldo y reportabilidad:	Informe de diagnóstico de la atención en el canal telefónico, informe de propuesta de fortalecimiento de la atención en el canal telefónico y acta de reunión o acta de aprobación de la propuesta de fortalecimiento.	
Priorización:	Alta	
Costos de la actividad:	Total:	\$12.000.000.-
	Ítem presupuestario:	Subtítulo 21 (contratación de 1 persona)

SERVICIO AGRÍCOLA Y GANADERO

Ámbito Prioritario:	Estrategia institucional de atención usuaria.	
Objetivo Específico:	N°3 Aumentar la satisfacción de las personas usuarias del SAG canal de atención telefónico, alcanzando, al menos, un 55% en el telefónico, en el período 2026 a 2028, mediante el diseño e implementación de un programa de fortalecimiento de la atención a personas usuarias del canal telefónico (ámbito prioritario de estrategia institucional de atención usuaria).	
Actividad N°: 1.2	Diseño e implementación de un programa de fortalecimiento de la atención a personas usuarias del canal telefónico, en conformidad con la propuesta aprobada por la Dirección Nacional el año 2026. (Nota: Las acciones 1.1, 1.2 y 1.3 están relacionadas y son secuenciales)	
Plazo de ejecución:	Inicio:	Enero/ 2027
	Término:	Noviembre / 2027
Área responsable:	Subdepartamento Información, atención y participación ciudadana.	
Área participante:	Subdepartamento Información, atención y participación ciudadana.	
Población Objetivo:	Definición:	Personas usuarias del SAG a nivel nacional.
	Cuantificación:	13.986.437 (correspondiente a la población de hombres y mujeres, mayores de 18 años, de zonas urbanas y rurales, de acuerdo con censo 2024).
Sistemas de respaldo y reportabilidad:	Programa para la implementación y reportes de atención telefónica que dan cuenta de la implementación.	
Priorización:	Alta	
Costos de la actividad:	Total:	\$12.000.000.-
	Ítem presupuestario:	Subtítulo 21

SERVICIO AGRÍCOLA Y GANADERO

Ámbito Prioritario:	Estrategia institucional de atención usuaria	
Objetivo Específico:	N°3 Aumentar la satisfacción de las personas usuarias del SAG canal de atención telefónico, alcanzando, al menos, un 55% en el telefónico, en el período 2026 a 2028, mediante el diseño e implementación de un programa de fortalecimiento de la atención a personas usuarias del canal telefónico (ámbito prioritario de estrategia institucional de atención usuaria).	
Actividad N°: 1.3	Evaluación, a partir de los resultados de la MESU de la implementación del programa de fortalecimiento desarrollado en 2027. (Nota: Las acciones 1.1, 1.2 y 1.3 están relacionadas y son secuenciales).	
Plazo de ejecución:	Inicio:	Enero/ 2028
	Término:	Agosto / 2028
Área responsable:	Subdepartamento Información, atención y participación ciudadana.	
Área participante:	Subdepartamento Información, atención y participación ciudadana.	
Población Objetivo:	Definición:	Personas usuarias del SAG a nivel nacional.
	Cuantificación:	13.986.437 (correspondiente a la población de hombres y mujeres, mayores de 18 años, de zonas urbanas y rurales, de acuerdo con censo 2024).
Sistemas de respaldo y reportabilidad:	Informe de evaluación e informe de resultados MESU.	
Priorización:	Alta	
Costos de la actividad:	Total:	\$12.000.000.-
	Ítem presupuestario:	Subtítulo 21

SERVICIO AGRÍCOLA Y GANADERO

Ámbito Prioritario:	Estrategia institucional de atención usuaria y modernización tecnológica.	
Objetivo Específico:	N°2 Aumentar la satisfacción de las personas usuarias del SAG canal de atención digital, alcanzando, al menos, un 65% en el digital, en el período 2026 a 2028, mediante A través de la implementación de un modelo de gestión usuaria institucional, de una unidad a cargo de la calidad de servicio, y la operación de una plataforma informática para el registro de solicitudes ciudadanas (ámbito prioritario de estrategia institucional de atención usuaria y modernización tecnológica).	
Actividad N°: 2.1	Realización de benchmarking de modelos de atención en servicios públicos, identificando las mejores prácticas. Capacitación al personal del Subdepartamento de Información, Atención y Participación Ciudadana en materias de modelo de gestión usuaria (Nota: Las acciones 2.1, 2.2 y 2.3 están relacionadas entre sí y son secuenciales).	
Plazo de ejecución:	Inicio:	Abril /2026
	Término:	Octubre / 2026
Área responsable:	Subdepartamento información, atención y participación ciudadana	
Área participante:	Subdepartamento información, atención y participación ciudadana, Academia SAG, Dirección nacional, Subdepartamento gestión de procesos.	
Población Objetivo:	Definición:	Personas usuarias del SAG región Metropolitana.
	Cuantificación:	7.400.741. (correspondiente a la población de hombres y mujeres, mayores de 18 años, de zonas urbanas y rurales, de acuerdo con censo 2024).
Sistemas de respaldo y reportabilidad:	Informe del benchmarking y lista de participantes que aprobaron la capacitación en modelo de gestión usuaria.	
Priorización:	Alta	
Costos de la actividad:	Total:	\$ 8.000.000
	Ítem presupuestario:	Subtítulo 22

Ámbito Prioritario:	Estrategia institucional de atención usuaria y modernización tecnológica.	
Objetivo Específico:	N°2 Aumentar la satisfacción de las personas usuarias del SAG canal de atención digital, alcanzando, al menos, un 65% en el digital, en el período 2026 a 2028, mediante A través de la implementación de un modelo de gestión usuaria institucional, de una unidad a cargo de la calidad de servicio, y la operación de una plataforma informática para el registro de solicitudes ciudadanas (ámbito prioritario de estrategia institucional de atención usuaria y modernización tecnológica).	
Actividad N°: 2.2	Elaboración de una propuesta de modelo de gestión usuaria institucional, a partir de las mejores prácticas identificadas en el benchmarking 2026 y de la capacitación realizada, y aprobación de la Dirección Nacional para su aprobación. (Nota: Las acciones 2.1, 2.2 y 2.3 están relacionadas entre sí y son secuenciales).	
Plazo de ejecución:	Inicio:	Enero /2027
	Término:	Agosto / 2027
Área responsable:	Departamento Comunicaciones y participación ciudadana y Dirección nacional.	
Área participante:	Subdepartamento información, atención y participación ciudadana, Divisiones técnicas, Departamento TI, Enc. regionales de Comunicación y participación ciudadana, directores regionales y Dirección nacional.	
Población Objetivo:	Definición:	Personas usuarias del SAG a nivel nacional
	Cuantificación:	13.986.437 (correspondiente a la población de hombres y mujeres, mayores de 18 años, de zonas urbanas y rurales, de acuerdo con censo 2024).
Sistemas de respaldo y reportabilidad:	Documento con propuesta de modelo de gestión usuaria institucional, Resolución que aprueba modelo de gestión usuaria institucional.	
Priorización:	Alta	
Costos de la actividad:	Total:	\$ 48.000.000.-
	Ítem presupuestario:	Subtítulo 21 (contratación 2 profesionales)

SERVICIO AGRÍCOLA Y GANADERO

Ámbito Prioritario:	Estrategia institucional de atención usuaria y modernización tecnológica.	
Objetivo Específico:	N°2 Aumentar la satisfacción de las personas usuarias del SAG canal de atención digital, alcanzando, al menos, un 65% en el digital, en el período 2026 a 2028, mediante A través de la implementación de un modelo de gestión usuaria institucional, de una unidad a cargo de la calidad de servicio, y la operación de una plataforma informática para el registro de solicitudes ciudadanas (ámbito prioritario de estrategia institucional de atención usuaria y modernización tecnológica).	
Actividad N°: 2.3	Implementación de modelo de gestión usuaria institucional aprobado en 2027 y evaluación de su efectividad. (Nota: Las acciones 2.1, 2.2 y 2.3 están relacionadas entre sí y son secuenciales).	
Plazo de ejecución:	Inicio:	Enero /2028
	Término:	Julio / 2028
Área responsable:	Subdepartamento información, atención y participación ciudadana	
Área participante:	Subdepartamento información, atención y participación ciudadana.	
Población Objetivo:	Definición:	Personas usuarias del SAG a nivel nacional
	Cuantificación:	13.986.437 (correspondiente a la población de hombres y mujeres, mayores de 18 años, de zonas urbanas y rurales, de acuerdo con censo 2024).
Sistemas de respaldo y reportabilidad:	Registros de atención usuaria, Informe de resultado de la implementación al modelo de gestión usuaria institucional.	
Priorización:	Alta	
Costos de la actividad:	Total:	\$ 48.000.000 (2 profesionales)
	Ítem presupuestario:	Subtítulo 21

SERVICIO AGRÍCOLA Y GANADERO

Ámbito Prioritario:	Estrategia institucional de atención usuaria y modernización tecnológica.	
Objetivo Específico:	N°2 Aumentar la satisfacción de las personas usuarias del SAG canal de atención digital, alcanzando, al menos, un 65% en el digital, en el período 2026 a 2028, mediante A través de la implementación de un modelo de gestión usuaria institucional, de una unidad a cargo de la calidad de servicio, y la operación de una plataforma informática para el registro de solicitudes ciudadanas (ámbito prioritario de estrategia institucional de atención usuaria y modernización tecnológica).	
Actividad N°: 3.1	Implementación, mediante capacitación y diseño de material de apoyo, de la solución informática desarrollada en el Plan de Mejoramiento 2025 para el registro de solicitudes ciudadanas presentadas en los canales presencial, digital o telefónico, en el marco del Sistema de Información y Atención Ciudadana (Red OIRS y Centro de Atención Usuaria) (Nota: Las actividades 3.1, 3.2 y 3.3 están relacionadas entre sí y son secuenciales).	
Plazo de ejecución:	Inicio:	Enero/2026
	Término:	Diciembre/ 2026
Área responsable:	Subdepartamento de Información, Atención y Participación Ciudadana.	
Área participante:	Subdepartamento de Información, Atención y Participación Ciudadana	
Población Objetivo:	Definición:	Personas usuarias del SAG a nivel nacional
	Cuantificación:	13.986.437 (correspondiente a la población de hombres y mujeres, mayores de 18 años, de zonas urbanas y rurales, de acuerdo con censo 2024).
Sistemas de respaldo y reportabilidad:	Lista de asistencia a capacitación de la solución informática, Guía de uso, Reporte trimestral de atenciones, Material de apoyo Red OIRS para uso de solución informática y plan de calidad para nivel central.	
Priorización:	Alta	
Costos de la actividad:	Total:	\$48.000.000 (24 – Corresponden al costo del software durante el año) \$2.000.000 (Subtítulo 21 – Corresponde a viáticos por capacitaciones del software). \$12.000.000 (Subtítulo 22 – Corresponde a pasajes áreas por concepto de capacitaciones del software) Total \$62.00.000.- \$ 48.000.000 (Subtítulo 24) \$2.000.000.- (Subtítulo 21)



SERVICIO AGRÍCOLA Y GANADERO

	\$12.000.000.- (Subtítulo 22)
Ítem presupuestario:	Subtítulo 21, 22 y 24

SERVICIO AGRÍCOLA Y GANADERO

Ámbito Prioritario:	Estrategia institucional de atención usuaria y modernización tecnológica.	
Objetivo Específico:	N°2 Aumentar la satisfacción de las personas usuarias del SAG canal de atención digital, alcanzando, al menos, un 65% en el digital, en el período 2026 a 2028, mediante A través de la implementación de un modelo de gestión usuaria institucional, de una unidad a cargo de la calidad de servicio, y la operación de una plataforma informática para el registro de solicitudes ciudadanas (ámbito prioritario de estrategia institucional de atención usuaria y modernización tecnológica).	
Actividad N°: 3.2	Evaluación de plataforma informática utilizada para el registro de solicitudes ciudadanas en los distintos canales de atención de Red OIRS y Centro de Atención Usuaria. (Nota: Las actividades 3.1, 3.2 y 3.3 están relacionadas entre sí y son secuenciales).	
Plazo de ejecución:	Inicio:	Enero/2027
	Término:	Diciembre/ 2027
Área responsable:	Subdepartamento de Información, Atención y Participación Ciudadana.	
Área participante:	Subdepartamento de Información, Atención y Participación Ciudadana	
Población Objetivo:	Definición:	Personas usuarias del SAG a nivel nacional
	Cuantificación:	13.986.437 (correspondiente a la población de hombres y mujeres, mayores de 18 años, de zonas urbanas y rurales, de acuerdo con censo 2024).
Sistemas de respaldo y reportabilidad:	Reportes de atención obtenidos desde la plataforma informática, resultado de la implementación el plan de calidad, evaluación de la plataforma.	
Priorización:	Alta	
Costos de la actividad:	Total:	\$48.000.000 (24 – Corresponden al costo del software durante el año)
	Ítem presupuestario:	Subtítulo 24

SERVICIO AGRÍCOLA Y GANADERO

Ámbito Prioritario:	Estrategia institucional de atención usuaria y modernización tecnológica.	
Objetivo Específico:	N°2 Aumentar la satisfacción de las personas usuarias del SAG canal de atención digital, alcanzando, al menos, un 65% en el digital, en el período 2026 a 2028, mediante A través de la implementación de un modelo de gestión usuaria institucional, de una unidad a cargo de la calidad de servicio, y la operación de una plataforma informática para el registro de solicitudes ciudadanas (ámbito prioritario de estrategia institucional de atención usuaria y modernización tecnológica).	
Actividad N°: 3.3	Implementación de la plataforma definitiva, en conformidad a la evaluación del año 2027, para la gestión de solicitudes ciudadanas en los canales presencial, digital o telefónico, asegurando su operación dentro del Sistema de Información y Atención Ciudadana (Red OIRS y Centro de Atención Usuaria). (Nota: Las actividades 3.1, 3.2 y 3.3 están relacionadas entre sí y son secuenciales).	
Plazo de ejecución:	Inicio:	Enero/2028
	Término:	Octubre/ 2028
Área responsable:	Subdepartamento de Información, Atención y Participación Ciudadana.	
Área participante:	Subdepartamento de Información, Atención y Participación Ciudadana	
Población Objetivo:	Definición:	Personas usuarias del SAG a nivel nacional
	Cuantificación:	13.986.437 (correspondiente a la población de hombres y mujeres, mayores de 18 años, de zonas urbanas y rurales, de acuerdo con censo 2024).
Sistemas de respaldo y reportabilidad:	Evaluación de la operatividad de la plataforma informática y reportes de la plataforma.	
Priorización:	Alta	
Costos de la actividad:	Total:	\$48.000.000.- (24 – Corresponden al costo del software durante el año)
	Ítem presupuestario:	Subtítulo 24

Ámbito Prioritario:	Estrategia institucional de atención usuaria y modernización tecnológica.	
Objetivo Específico:	N°2 Aumentar la satisfacción de las personas usuarias del SAG canal de atención digital, alcanzando, al menos, un 65% en el digital, en el período 2026 a 2028, mediante A través de la implementación de un modelo de gestión usuaria institucional, de una unidad a cargo de la calidad de servicio, y la operación de una plataforma informática para el registro de solicitudes ciudadanas (ámbito prioritario de estrategia institucional de atención usuaria y modernización tecnológica).	
Actividad N° : 4.1	Realización de diagnóstico institucional sobre la gestión de la calidad de servicio y la experiencia usuaria, complementado con un estudio de benchmarking en servicios públicos para identificar las mejores prácticas en organización y gestión de estas materias. Con base en los resultados, elaboración de un plan para la creación de una unidad encargada de la calidad de servicio y experiencia usuaria institucional.	
Plazo de ejecución:	Inicio:	Enero /2026
	Término:	Noviembre / 2026
Área responsable:	Dirección Nacional	
Área participante:	Dirección Nacional, Subdepartamento Información, atención y participación ciudadana, Departamento TI, División Gestión Estratégica, Subdirección de Gestión Técnica, Subdirección Gestión Administrativa.	
Población Objetivo:	Definición:	Personas usuarias del SAG a nivel nacional
	Cuantificación:	13.986.437 (correspondiente a la población de hombres y mujeres, mayores de 18 años, de zonas urbanas y rurales, de acuerdo con censo 2024).
Sistemas de respaldo y reportabilidad:	Informe de diagnóstico y de mejores prácticas aplicadas, en estructura y gestión, en Servicios públicos. Plan de implementación que contenga: Propuesta de funciones, relaciones de la unidad (con unidades internas/externas), estimación de recursos y financiamiento.	
Priorización:	Media	
Costos de la actividad:	Total:	Sin costos adicionales 2026.
	Ítem presupuestario:	N/A

SERVICIO AGRÍCOLA Y GANADERO

Ámbito Prioritario:	Estrategia institucional de atención usuaria y modernización tecnológica.	
Objetivo Específico:	Nº2 Aumentar la satisfacción de las personas usuarias del SAG canal de atención digital, alcanzando, al menos, un 65% en el digital, en el período 2026 a 2028, mediante A través de la implementación de un modelo de gestión usuaria institucional, de una unidad a cargo de la calidad de servicio, y la operación de una plataforma informática para el registro de solicitudes ciudadanas (ámbito prioritario de estrategia institucional de atención usuaria y modernización tecnológica).	
Actividad N°: 4.2	Implementación en el nivel central, conforme al plan aprobado en 2026, de la unidad responsable de gestionar la calidad de servicio y experiencia usuaria institucional. Asimismo, diseño y ejecución de un plan piloto para aplicar el modelo de gestión regional en cuatro direcciones regionales.	
Plazo de ejecución:	Inicio:	Enero /2027
	Término:	Noviembre / 2027
Área responsable:	Dirección Nacional	
Área participante:	Dirección Nacional, Subdepartamento Información, atención y participación ciudadana, Departamento TI, División Gestión Estratégica, Subdirección de Gestión Técnica, Subdirección Gestión Administrativa.	
Población Objetivo:	Definición:	Personas usuarias del SAG a nivel nacional
	Cuantificación:	13.986.437 (correspondiente a la población de hombres y mujeres, mayores de 18 años, de zonas urbanas y rurales, de acuerdo con censo 2024).
Sistemas de respaldo y reportabilidad:	Resolución exenta que crea en el nivel central la unidad a cargo de la calidad de servicio y experiencia usuaria, plan piloto para la implementación del modelo regional en 4 direcciones regionales e informe de la implementación.	
Priorización:	Media	
Costos de la actividad:	Total:	Sin costos adicionales 2027.
	Ítem presupuestario:	N/A

SERVICIO AGRÍCOLA Y GANADERO

Ámbito Prioritario:	Estrategia institucional de atención usuaria y modernización tecnológica.	
Objetivo Específico:	N°2 Aumentar la satisfacción de las personas usuarias del SAG canal de atención digital, alcanzando, al menos, un 65% en el digital, en el período 2026 a 2028, mediante A través de la implementación de un modelo de gestión usuaria institucional, de una unidad a cargo de la calidad de servicio, y la operación de una plataforma informática para el registro de solicitudes ciudadanas (ámbito prioritario de estrategia institucional de atención usuaria y modernización tecnológica).	
Actividad N°: 4.3	Evaluación de la implementación realizada en 2027 en las cuatro direcciones regionales, con el fin de identificar mejoras, y elaboración de plan para su aplicación a nivel nacional. Implementación, a partir de dicho plan, del modelo de gestión regional de calidad de servicio y experiencia usuaria en todo el país.	
Plazo de ejecución:	Inicio:	Enero /2028
	Término:	Octubre / 2028
Área responsable:	Dirección Nacional	
Área participante:	Dirección Nacional, Subdepartamento Información, atención y participación ciudadana, Departamento TI, División Gestión Estratégica, Subdirección de Gestión Técnica, Subdirección Gestión Administrativa.	
Población Objetivo:	Definición:	Personas usuarias del SAG a nivel nacional
	Cuantificación:	13.986.437 (correspondiente a la población de hombres y mujeres, mayores de 18 años, de zonas urbanas y rurales, de acuerdo con censo 2024).
Sistemas de respaldo y reportabilidad:	Informe de implementación y mejoras del modelo de gestión regional de la calidad de servicio y experiencia usuaria. Plan de implementación a nivel nacional, Resolución exenta que formaliza las funciones en cada Dirección regional, respecto de la gestión de la calidad de servicio experiencia usuaria.	
Priorización:	Media	
	Total:	Sin costos adicionales 2028.

SERVICIO AGRÍCOLA Y GANADERO

Costos de la actividad:	Ítem presupuestario:	N/A
--------------------------------	-----------------------------	-----

Ámbito Prioritario:	Competencias del personal y Simplificación de procesos críticos.	
Objetivo Específico:	N°4 Incrementar en el 71% del personal funcionario participante en las actividades de capacitación comprometidas las competencias técnicas y de atención, para contribuir a que las personas usuarias reciban una mejor atención y mejore su satisfacción durante el período 2026 a 2028, mediante las actividades de este plan, asociadas a los ámbitos prioritarios de Competencias del personal y Simplificación de procesos críticos.	
Actividad N°: 5.1	Diseño del curso "El arte de atender: escucha, empatía y resolución", virtualizar en la plataforma Academia SAG para su dictación en modalidad en línea, ejecución de una versión piloto, incorporación de mejoras derivadas de dicha experiencia y planificación de la programación de ediciones para el año 2027	
Plazo de ejecución:	Inicio:	Febrero /2026
	Término:	Diciembre / 2026
Área responsable:	Academia SAG	
Área participante:	Departamento Control de Gestión Unidades priorizadas SAG	
Población Objetivo:	Definición:	Personas usuarias del SAG de la región Metropolitana.
	Cuantificación:	7.400.741. (correspondiente a la población de hombres y mujeres, mayores de 18 años, de zonas urbanas y rurales, de acuerdo con censo 2024).
Sistemas de respaldo y reportabilidad:	Ficha técnica del curso, plan de clases, captura de pantalla del curso en plataforma Academia SAG, informe de curso, ficha técnica del curso y plan de clases actualizados, agendamiento versiones 2027.	
Priorización:	Media	
Costos de la actividad:	Total:	\$60.344 (Subtítulo 21) \$35.000.- (Subtítulo 22) Total \$ 95.344
	Ítem presupuestario:	

SERVICIO AGRÍCOLA Y GANADERO

Ámbito Prioritario:	Competencias del personal y Simplificación de procesos críticos.	
Objetivo Específico:	N°4 Incrementar en el 71% del personal funcionario participante en las actividades de capacitación comprometidas las competencias técnicas y de atención, para contribuir a que las personas usuarias reciban una mejor atención y mejore su satisfacción durante el período 2026 a 2028, mediante las actividades de este plan, asociadas a los ámbitos prioritarios de Competencias del personal y Simplificación de procesos críticos.	
Actividad N°: 5.2	Realización de cuatro ediciones del curso 'El arte de atender: escucha, empatía y resolución', a través de la plataforma Academia SAG, durante el año 2027.	
Plazo de ejecución:	Inicio:	Febrero /2027
	Término:	Octubre / 2027
Área responsable:	Academia SAG	
Área participante:	Unidades priorizadas SAG	
Población Objetivo:	Definición:	Personas usuarias del SAG de las regiones Metropolitana y Maule.
	Cuantificación:	8.523.749. (correspondiente a la población de hombres y mujeres, mayores de 18 años, de zonas urbanas y rurales, de acuerdo con censo 2024).
Sistemas de respaldo y reportabilidad:	Informe de curso	
Priorización:	Media	
Costos de la actividad:	Total:	\$181.032 (Subtítulo 21) \$120.000.- (Subtítulo 22) Total \$301.032
	Ítem presupuestario:	

SERVICIO AGRÍCOLA Y GANADERO

Ámbito Prioritario:	Competencias del personal y Simplificación de procesos críticos.	
Objetivo Específico:	N°4 Incrementar en el 71% del personal funcionario participante en las actividades de capacitación comprometidas las competencias técnicas y de atención, para contribuir a que las personas usuarias reciban una mejor atención y mejore su satisfacción durante el período 2026 a 2028, mediante las actividades de este plan, asociadas a los ámbitos prioritarios de Competencias del personal y Simplificación de procesos críticos	
Actividad N°: 5.3	Realización de cuatro ediciones del curso 'El arte de atender: escucha, empatía y resolución', a través de la plataforma Academia SAG, durante el año 2028.	
Plazo de ejecución:	Inicio:	Febrero /2028
	Término:	Octubre / 2028
Área responsable:	Academia SAG	
Área participante:	Unidades priorizadas SAG	
Población Objetivo:	Definición:	Personas usuarias del SAG de las regiones Metropolitana, O´Higgins y Maule.
	Cuantificación:	9.510.977. (correspondiente a la población de hombres y mujeres, mayores de 18 años, de zonas urbanas y rurales, de acuerdo con censo 2024).
Sistemas de respaldo y reportabilidad:	Informe de curso	
Priorización:	Media	
Costos de la actividad:	Total:	\$241.376 (Subtítulo 21) \$285.000.- (Subtítulo 22) Total \$526.376
	Ítem presupuestario:	

SERVICIO AGRÍCOLA Y GANADERO

Ámbito Prioritario:	Estrategia institucional de atención usuaria y supervisión de terceros autorizados.	
Objetivo Específico:	N°1 Aumentar la satisfacción de las personas usuarias del SAG canal de atención presencial, alcanzando, al menos, un 64% en el período 2026 a 2028, mediante la implementación de un procedimiento de gestión de solicitudes ciudadanas en el SIAC (ámbito prioritario de estrategia institucional de atención usuaria y supervisión de terceros autorizados)	
Actividad N°: 6.1	Implementación del procedimiento para la gestión de solicitudes ciudadanas recibidas en el Sistema de Información y Atención Ciudadana (SIAC), incorporando gradualmente su aplicación en la gestión de reclamos relacionados con terceros autorizados, y elaboración de documento para supervisión del proceso en Red OIRS.	
Plazo de ejecución:	Inicio:	Enero /2026
	Término:	Diciembre/ 2026
Área responsable:	Departamento de Comunicaciones y Participación Ciudadana Departamento de Transacciones Comerciales y Autorización de Terceros.	
Área participante:	Departamento Comunicaciones y Participación Ciudadana Departamento de Transacciones Comerciales y Autorización de Terceros Departamento Control de Gestión Direcciones Regionales (Encargados/as Regionales de Comunicaciones y Participación Ciudadana) Red OIRS y Centro de Atención Usuaria (Sistema de Información y Atención Ciudadana - SIAC)	
Población Objetivo:	Definición:	Personas usuarias del SAG a nivel nacional y de servicios otorgados por terceros autorizados.
	Cuantificación:	13.986.437 (correspondiente a la población de hombres y mujeres, mayores de 18 años, de zonas urbanas y rurales, de acuerdo con censo 2024).
Sistemas de respaldo y reportabilidad:	Listas de asistencia a capacitación, material de capacitación, informe del levantamiento y análisis de los reclamos recibidos sobre terceros autorizados, comunicados a usuarios/as y funcionarios/as SAG sobre el nuevo procedimiento, circular del Departamento de Comunicaciones y participación ciudadana que difunde la implementación del procedimiento.	
Priorización:	Media	
Costos de la actividad:	Total:	

SERVICIO AGRÍCOLA Y GANADERO

		\$2.000.000 (Subtítulo 21 - Viáticos 1 persona) \$12.000.000 (Subtítulo 22 - Pasajes 1 persona) \$2.000.000- (C. Comunicacional DTYAT 22) \$48.000.000 (2 profesionales DCYPC y DTCYAT 21) Total: \$64.000.000.- \$50.000.000 (Subtítulo 21) \$14.000.000 (subtítulo 22)
	Ítem presupuestario:	

SERVICIO AGRÍCOLA Y GANADERO

Ámbito Prioritario:	Estrategia institucional de atención usuaria y supervisión de terceros autorizados.	
Objetivo Específico:	N°1 Aumentar la satisfacción de las personas usuarias del SAG canal de atención presencial, alcanzando, al menos, un 64% en el período 2026 a 2028, mediante la implementación de un procedimiento de gestión de solicitudes ciudadanas en el SIAC (ámbito prioritario de estrategia institucional de atención usuaria y supervisión de terceros autorizados)	
Actividad N°: 6.2	Supervisión de la ejecución del proceso gestión de solicitudes ciudadanas recibidas en el Sistema de Información y Atención Ciudadana (SIAC). Evaluar de manera participativa la incorporación de nuevas regiones en la aplicación de la gestión de reclamos relacionados con terceros autorizados y difundir el procedimiento.	
Plazo de ejecución:	Inicio:	Enero /2027
	Término:	Diciembre/ 2027
Área responsable:	Departamento de Comunicaciones y Participación Ciudadana Departamento de Transacciones Comerciales y Autorización de Terceros.	
Área participante:	Departamento Comunicaciones y Participación Ciudadana Departamento de Transacciones Comerciales y Autorización de Terceros Departamento Control de Gestión Direcciones Regionales (Encargados/as Regionales de Comunicaciones y Participación Ciudadana) Red OIRS y Centro de Atención Usuaria (Sistema de Información y Atención Ciudadana - SIAC)	
Población Objetivo:	Definición:	Personas usuarias del SAG a nivel nacional y de servicios otorgados por terceros autorizados.
	Cuantificación:	13.986.437 (correspondiente a la población de hombres y mujeres, mayores de 18 años, de zonas urbanas y rurales, de acuerdo con censo 2024).
Sistemas de respaldo y reportabilidad:	Informe del levantamiento y análisis de los reclamos recibidos sobre terceros autorizados, Comunicados a usuarios/as y funcionarios/as SAG sobre el nuevo procedimiento, informe de supervisión a la ejecución del proceso gestión de solicitudes ciudadanas recibidas en el Sistema de Información y Atención Ciudadana (SIAC).	
Priorización:	Media	
Costos de la actividad:	Total:	\$4.000.000 (Subtítulo 21 - Viáticos 1 persona)

SERVICIO AGRÍCOLA Y GANADERO

	<p>\$12.000.000 (Subtítulo 22 - Pasajes 1 persona) \$4.800.000 (Campaña comunicacional DTyAT 22) Considerando una campaña comunicacional consistente en avisos radiales, impresos y material en redes sociales, por 2 meses, en 6 regiones \$48.000.000 (2 profesionales DCYPC y DTCYAT 21). Total: \$68.800.000.- \$ 52.000.000.- (Subtítulo 21) \$ 16.800.000.- (Subtítulo 22)</p>
	<p>Ítem presupuestario:</p>

SERVICIO AGRÍCOLA Y GANADERO

Ámbito Prioritario:	Estrategia institucional de atención usuaria y supervisión de terceros autorizados.	
Objetivo Específico:	N°1 Aumentar la satisfacción de las personas usuarias del SAG canal de atención presencial, alcanzando, al menos, un 64% en el período 2026 a 2028, mediante la implementación de un procedimiento de gestión de solicitudes ciudadanas en el SIAC (ámbito prioritario de estrategia institucional de atención usuaria y supervisión de terceros autorizados)	
Actividad N°: 6.3	Supervisión de la ejecución del proceso gestión de solicitudes ciudadanas recibidas en el Sistema de Información y Atención Ciudadana (SIAC). Evaluar de manera participativa la incorporación de nuevas regiones en la aplicación de la gestión de reclamos relacionados con terceros autorizados y difundir el procedimiento.	
Plazo de ejecución:	Inicio:	Enero /2028
	Término:	Diciembre/ 2028
Área responsable:	Departamento de Comunicaciones y Participación Ciudadana Departamento de Transacciones Comerciales y Autorización de Terceros.	
Área participante:	Departamento Comunicaciones y Participación Ciudadana Departamento de Transacciones Comerciales y Autorización de Terceros Departamento Control de Gestión Direcciones Regionales (Encargados/as Regionales de Comunicaciones y Participación Ciudadana) Red OIRS y Centro de Atención Usuaria (Sistema de Información y Atención Ciudadana - SIAC)	
Población Objetivo:	Definición:	Personas usuarias del SAG a nivel nacional y de servicios otorgados por terceros autorizados.
	Cuantificación:	13.986.437 (correspondiente a la población de hombres y mujeres, mayores de 18 años, de zonas urbanas y rurales, de acuerdo con censo 2024).
Sistemas de respaldo y reportabilidad:	Informe del levantamiento y análisis de los reclamos recibidos sobre terceros autorizados, Comunicados a usuarios/as y funcionarios/as SAG sobre el nuevo procedimiento, informe de supervisión a la ejecución del proceso gestión de solicitudes ciudadanas recibidas en el Sistema de Información y Atención Ciudadana (SIAC).	
Priorización:	Media	

SERVICIO AGRÍCOLA Y GANADERO

Costos de la actividad:	Total:	<p>\$4.000.000 (Subtítulo 21 - Viáticos 1 persona)</p> <p>\$12.000.000 (Subtítulo 22 - Pasajes 1 persona)</p> <p>\$48.000.000 (2 profesionales DCYPC y DTCYAT 21)</p> <p>\$4.800.000 (Campaña comunicacional DTyAT 22) Considerando una campaña comunicacional consistente en avisos radiales, impresos y material en redes sociales, por 2 meses, en 6 regiones.</p> <p>Total: \$68.800.000.-</p> <p>\$ 52.000.000.- (Subtítulo 21)</p> <p>\$ 16.800.000.- (Subtítulo 22)</p>
	Ítem presupuestario:	



SERVICIO AGRÍCOLA Y GANADERO

Ámbito Prioritario:	Competencias del personal y Simplificación de procesos críticos.	
Objetivo Específico:	N°4 Incrementar en el 71% del personal funcionario participante en las actividades de capacitación comprometidas las competencias técnicas y de atención, para contribuir a que las personas usuarias reciban una mejor atención y mejore su satisfacción durante el período 2026-2028, mediante las actividades de este plan, asociadas a los ámbitos prioritarios de Competencias del personal y Simplificación de procesos críticos.	
Actividad N°:7.1	Planificación y realización en cinco ocasiones de los cursos: "Fiscalizar con sentido: actitudes y herramientas para facilitar tu labor de inspector SAG" y en una ocasión el curso "Entrenamiento para fiscalizadores", durante el año 2026.	
Plazo de ejecución:	Inicio:	Enero / 2026
	Término:	Octubre / 2026
Área responsable:	Academia SAG	
Área participante:	Departamento de Fiscalización. División Control de Fronteras.	
Población Objetivo:	Definición:	Personas usuarias del SAG de las áreas relacionadas a Fiscalización (Agricultura orgánica, fauna silvestre, plaguicidas) y Control de Frontera en aeropuerto (RM)
	Cuantificación:	Control de Frontera (aeropuerto): 5.463.954 pasajeros al año (dato año 2024). Fiscalización: Se estima una población objetivo de 76.536 entidades fiscalizables.
Sistemas de respaldo y reportabilidad:	Agendamiento de versiones 2026, Informe final por curso.	
Priorización:	Media	
Costos de la actividad:	Total:	\$8.000.000.-
	Ítem presupuestario:	22.



SERVICIO AGRÍCOLA Y GANADERO

Ámbito Prioritario:	Competencias del personal y Simplificación de procesos críticos.	
Objetivo Específico:	N°4 Incrementar en el 71% del personal funcionario participante en las actividades de capacitación comprometidas las competencias técnicas y de atención, para contribuir a que las personas usuarias reciban una mejor atención y mejore su satisfacción durante el período 2026–2028, mediante las actividades de este plan, asociadas a los ámbitos prioritarios de Competencias del personal y Simplificación de procesos críticos.	
Actividad N°: 7.2	Planificación y realización en cinco ocasiones de los cursos: "Fiscalizar con sentido: actitudes y herramientas para facilitar tu labor de inspector SAG" y en dos ocasiones "Entrenamiento para fiscalizadores", durante el año 2027.	
Plazo de ejecución:	Inicio:	Enero / 2027
	Término:	Octubre / 2027
Área responsable:	Academia SAG	
Área participante:	Departamento de Fiscalización. División Control de Fronteras.	
Población Objetivo:	Definición:	Personas usuarias del SAG de las áreas relacionadas a Fiscalización (Agricultura orgánica, fauna silvestre, plaguicidas) y Control de Frontera en aeropuerto (RM)
	Cuantificación:	Control de Frontera (aeropuerto): 5.463.954 pasajeros al año (dato año 2024). Fiscalización: Se estima una población objetivo de 76.536 entidades fiscalizables.
Sistemas de respaldo y reportabilidad:	Agendamiento de versiones 2027, Informe final por curso.	
Priorización:	Media	
Costos de la actividad:	Total:	\$16.000.000.-
	Ítem presupuestario:	22.

SERVICIO AGRÍCOLA Y GANADERO

Ámbito Prioritario:	Competencias del personal y Simplificación de procesos críticos.	
Objetivo Específico:	N°4 Incrementar en el 71% del personal funcionario participante en las actividades de capacitación comprometidas las competencias técnicas y de atención, para contribuir a que las personas usuarias reciban una mejor atención y mejore su satisfacción durante el período 2026–2028, mediante las actividades de este plan, asociadas a los ámbitos prioritarios de Competencias del personal y Simplificación de procesos críticos.	
Actividad N°:7.3	Planificación y realización en cinco ocasiones de los cursos: "Fiscalizar con sentido: actitudes y herramientas para facilitar tu labor de inspector SAG" y en dos ocasiones "Entrenamiento para fiscalizadores", durante el año 2028.	
Plazo de ejecución:	Inicio:	Enero / 2028
	Término:	Octubre / 2028
Área responsable:	Academia SAG	
Área participante:	Departamento de Fiscalización.	
	División Control de Frontera.	
Población Objetivo:	Definición:	Personas usuarias del SAG de las áreas relacionadas a Fiscalización (Agricultura orgánica, fauna silvestre, plaguicidas) y Control de Frontera en aeropuerto (RM)
	Cuantificación:	Control de Frontera (aeropuerto): 5.463.954 pasajeros al año (dato año 2024). Fiscalización: Se estima una población objetivo de 76.536 entidades fiscalizables.
Sistemas de respaldo y reportabilidad:	Agendamiento de versiones 2028, Informe final por curso.	
Priorización:	Media	
Costos de la actividad:	Total:	\$16.000.000.
	Ítem presupuestario:	22

SERVICIO AGRÍCOLA Y GANADERO

Ámbito Prioritario:	Simplificación de procesos críticos.	
Objetivo Específico:	N°5 Alcanzar, al menos, un 40% de satisfacción de las personas usuarias con el conocimiento adquirido en las actividades de difusión de la normativa de fiscalización, durante el período 2026–2028, medido a través del indicador de satisfacción definido y mediante las actividades de este plan, asociadas al ámbito prioritario simplificación de procesos críticos.	
Actividad N°: 8.1	Diseño, planificación e implementación del programa 2026 de difusión a las personas usuarias, de la normativa de los ámbitos Agrícola, Forestal y Semillas, Recursos Naturales Renovales y Protección Pecuaria, y evaluación de la satisfacción de los participantes.	
Plazo de ejecución:	Inicio:	Enero / 2026
	Término:	Diciembre / 2026
Área responsable:	División DPAFYS, DIPROREN y DPP; Departamento de Fiscalización	
Área participante:	Depto. de Fiscalización, División DPAFYS, DIPROREN y DPP; Direcciones regionales de: Arica y Parinacota, Tarapacá, Atacama, Antofagasta, Coquimbo, Valparaíso, Metropolitana, O´Higgins, Maule, Ñuble, Biobío, Araucanía, Los Ríos, Los Lagos, Aysén, Magallanes y Departamento de Comunicaciones.	
Población Objetivo:	Definición:	Universo Fiscalizable ámbito agrícola, pecuario y recursos naturales
	Cuantificación:	76.536 entidades fiscalizables
Sistemas de respaldo y reportabilidad:	Informe con el universo fiscalizable y las materias a fiscalizar, según información trabajada con las Divisiones Técnicas. Programa de difusión normativa, evidencia de los medios de difusión, tales como: charlas técnicas a grupos focalizados y correo electrónico, entre otros. Encuestas aplicadas.	
Priorización:	Media	
Costos de la actividad:	Total:	\$11.757.804 (Subtítulo 21) \$29.315.664 (subtítulo 22) Total: \$41.073.468
	Ítem	Subtítulo 21
	presupuestario:	Subtítulo 22

Ámbito Prioritario:	Simplificación de procesos críticos.	
Objetivo Específico:	N°5 Alcanzar, al menos, un 40% de satisfacción de las personas usuarias con el conocimiento adquirido en las actividades de difusión de la normativa de fiscalización, durante el período 2026–2028, medido a través del indicador de satisfacción definido y mediante las actividades de este plan, asociadas al ámbito prioritario simplificación de procesos críticos.	
Actividad N°: 8.2	Diseño, planificación e implementación del programa 2027 de difusión, a las personas usuarias, de la normativa de los ámbitos Agrícola, Forestal y Semillas, Recursos Naturales Renovales y Protección Pecuaria, y evaluación de la satisfacción de los participantes.	
Plazo de ejecución:	Inicio:	Enero / 2027
	Término:	Diciembre / 2027
Área responsable:	División DPAFYS, DIPROREN y DPP; Departamento de Fiscalización	
Área participante:	Depto. de Fiscalización, División DPAFYS, DIPROREN y DPP; Direcciones regionales de: Arica y Parinacota, Tarapacá, Atacama, Antofagasta, Coquimbo, Valparaíso, Metropolitana, O´Higgins, Maule, Ñuble, Biobío, Araucanía, Los Ríos, Los Lagos, Aysén, Magallanes y Departamento de Comunicaciones.	
Población Objetivo:	Definición:	Universo Fiscalizable ámbito agrícola, pecuario y recursos naturales
	Cuantificación:	76.536 entidades fiscalizables
Sistemas de respaldo y reportabilidad:	Informe con el universo fiscalizable y las materias a fiscalizar, según información trabajada con las Divisiones Técnicas. Programa de difusión normativa, evidencia de los medios de difusión, tales como: charlas técnicas a grupos focalizados y correo electrónico, entre otros. Encuestas aplicadas.	
Priorización:	Media	
Costos de la actividad:	Total:	\$17.637.706.- (Subtítulo 21) \$40.689.096.- (subtítulo 22) Total: \$58.326.802.-
	Ítem	Subtítulo 21
	presupuestario:	Subtítulo 22

SERVICIO AGRÍCOLA Y GANADERO

Ámbito Prioritario:	Simplificación de procesos críticos.	
Objetivo Específico:	N°5 Alcanzar al menos un 40% de satisfacción de las personas usuarias con el conocimiento adquirido en las actividades de difusión de la normativa de fiscalización, durante el período 2026–2028, medido a través del indicador de satisfacción definido y mediante las actividades de este plan, asociadas al ámbito prioritario simplificación de procesos críticos.	
Actividad N°: 8.3	Diseño, planificación e implementación del programa 2028 de difusión, a las personas usuarias, de la normativa de los ámbitos Agrícola, Forestal y Semillas, Recursos Naturales Renovales y Protección Pecuaria, y evaluación de la satisfacción de los participantes.	
Plazo de ejecución:	Inicio:	Enero / 2028
	Término:	Octubre / 2028
Área responsable:	División Protección Agrícola, forestal y semillas, División Protección de recursos naturales renovables, División Protección Pecuaria y Departamento de Fiscalización	
Área participante:	Depto. de Fiscalización, División Protección Agrícola, forestal y semillas, División Protección de recursos naturales renovables, División Protección Pecuaria; Direcciones regionales de: Arica y Parinacota, Tarapacá, Atacama, Antofagasta, Coquimbo, Valparaíso, Metropolitana, O´Higgins, Maule, Ñuble, Biobío, Araucanía, Los Ríos, Los Lagos, Aysén, Magallanes y Departamento de Comunicaciones.	
Población Objetivo:	Definición:	Universo Fiscalizable ámbito agrícola, pecuario y recursos naturales
	Cuantificación:	76.536 entidades fiscalizables
Sistemas de respaldo y reportabilidad:	Informe final con resultados de la medición y otras conclusiones, Informe con el universo fiscalizable y las materias a fiscalizar, según información trabajada con las Divisiones Técnicas. Programa de difusión normativa, evidencia de los medios de difusión, tales como: charlas técnicas a grupos focalizados y correo electrónico, entre otros. Encuestas aplicadas.	
Priorización:	Media	
Costos de la actividad:	Total:	\$23.515.608.- (subtítulo 21)
		\$52.073.952.- (subtítulo 22)
		Total: \$75.589.560.-
	Ítem	Subtítulo 21
	presupuestario:	Subtítulo 22

SERVICIO AGRÍCOLA Y GANADERO

Ámbito Prioritario:	Modernización tecnológica y simplificación de procesos críticos.	
Objetivo Específico:	N°6 Lograr, al menos, una satisfacción de 70% de las personas usuarias que solicitan autorización para la captura o caza de especies protegidas de fauna silvestre, con fines de investigación, reproducción, criaderos o utilización sustentable durante el período 2026-2028, mediante las actividades de este plan, asociadas a los ámbitos prioritarios de modernización tecnológica y simplificación de procesos críticos.	
Actividad N°: 9.1	Elaboración de procedimiento para evaluar las solicitudes de permisos, actualización de los requisitos en sitio web institucional y realización de solicitud de desarrollo de software para la gestión de las solicitudes.	
Plazo de ejecución:	Inicio:	Marzo / 2026
	Término:	Octubre / 2026
Área responsable:	División Protección Recursos Naturales Renovables	
Área participante:	Departamento Vida Silvestre, Departamento TI	
Población Objetivo:	Definición:	Investigadores científicos de universidades o academias, consultoras ambientales. Tenedores de centros de reproducción o criaderos. Organizaciones interesadas en solicitudes de caza o capturas sustentables.
	Cuantificación:	3.000
Sistemas de respaldo y reportabilidad:	Resolución que aprueba vigencia del procedimiento, captura de pantalla del sitio actualizado, Hoja de envío o acta del comité informático con aprobación del desarrollo del software.	
Priorización:	Alta	
Costos de la actividad:	Total:	Sin costo adicional.
	Ítem presupuestario:	

SERVICIO AGRÍCOLA Y GANADERO

Ámbito Prioritario:	Modernización tecnológica y simplificación de procesos críticos.	
Objetivo Específico:	N°6 Lograr, al menos, una satisfacción de 70% de las personas usuarias que solicitan autorización para la captura o caza de especies protegidas de fauna silvestre, con fines de investigación, reproducción, criaderos o utilización sustentable durante el período 2026-2028, mediante las actividades de este plan, asociadas a los ámbitos prioritarios de modernización tecnológica y simplificación de procesos críticos.	
Actividad N°: 9.2	Desarrollo del software para la gestión de las solicitudes y supervisión a la implementación del procedimiento.	
Plazo de ejecución:	Inicio:	Enero / 2027
	Término:	Diciembre / 2027
Área responsable:	División Protección Recursos Naturales Renovables	
Área participante:	Departamento Vida Silvestre, Departamento TI	
Población Objetivo:	Definición:	Investigadores científicos de universidades o academias, consultoras ambientales. Tenedores de centros de reproducción o criaderos. Organizaciones interesadas en solicitudes de caza o capturas sustentables.
	Cuantificación:	3.000
Sistemas de respaldo y reportabilidad:	Hitos aprobados, Informe de supervisión del proceso.	
Priorización:	Alta	
Costos de la actividad:	Total:	\$100.000.000.-
	Ítem presupuestario:	Subtítulo 29

SERVICIO AGRÍCOLA Y GANADERO

Ámbito Prioritario:	Modernización tecnológica y simplificación de procesos críticos.	
Objetivo Específico:	N°6 Lograr, al menos, una satisfacción de 70% de las personas usuarias que solicitan autorización para la captura o caza de especies protegidas de fauna silvestre, con fines de investigación, reproducción, criaderos o utilización sustentable durante el período 2026-2028, mediante las actividades de este plan, asociadas a los ámbitos prioritarios de modernización tecnológica y simplificación de procesos críticos.	
Actividad N°: 9.3	Difusión y capacitación en el uso del software a personas usuarias y funcionarios. Actualización del procedimiento, incorporando el uso del software.	
Plazo de ejecución:	Inicio:	Marzo/ 2028
	Término:	Octubre / 2028
Área responsable:	División Protección Recursos Naturales Renovables	
Área participante:	Departamento Vida Silvestre, Departamento TI	
Población Objetivo:	Definición:	Investigadores científicos de universidades o academias, consultoras ambientales. Tenedores de centros de reproducción o criaderos. Organizaciones interesadas en solicitudes de caza o capturas sustentables.
	Cuantificación:	3.000
Sistemas de respaldo y reportabilidad:	Hitos aprobados, Informe de supervisión del proceso. Lista de asistencia a capacitación del software, capsulas informativas, resolución que aprueba nueva versión del procedimiento.	
Priorización:	Alta	
Costos de la actividad:	Total:	Sin costo adicional.
	Ítem presupuestario:	



SERVICIO AGRÍCOLA Y GANADERO