

PROMULGA ACUERDO N° 256 DE FECHA 13
DICIEMBRE 2022, DEL CONCEJO
MUNICIPAL DE RECOLETA, QUE APRUEBA
PMGM 2023.

DECRETO EXENTO N° ^{N° 2132} /2022
RECOLETA ^{21 DIC. 2022}

VISTOS:

1.- Que la ley N° 19.803 de 27 abril 2002, Ley 20.008 de 21 marzo 2005, y Ley N° 20.198 de 9 Julio 2007, y Ley N° 20.723 establecen para los funcionarios Municipales, una asignación de Mejoramiento de la Gestión Municipal.

2.- Que, en Sesión Ordinaria del 13 diciembre 2022, el Concejo Municipal de Recoleta, adoptó el acuerdo N°256.

TENIENDO PRESENTE: Las facultades que me confiere la Ley 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades con esta fecha dicto el siguiente decreto:

DECRETO:

PROMULGASE EL ACUERDO N°256 DE 13 DICIEMBRE 2022 DEL CONCEJO MUNICIPAL DE RECOLETA, MEDIANTE EL CUAL SE "APRUEBA EL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTION MUNICIPAL A EJECUTAR DURANTE EL AÑO 2023, DE ACUERDO ESTABLECIDO EN LA LEY 19.803 Y 20.198 QUE ESTABLECE ASIGNACION DE MEJORAMIENTO DE LA GESTION MUNICIPAL DETALLADO EN DOCUMENTO ANEXO, EMANADO POR LA SECRETARIA COMUNAL DE PLANIFICACION EL CUAL FORMA PARTE INTEGRANTE DEL PRESENTE ACUERDO PARA TODOS LOS EFECTOS LEGALES Y ADMINISTRATIVOS."

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, TRANSCRÍBASE y hecho, ARCHÍVESE.



l.e.s.m.
LUISEA ESPINOZA SAN MARTIN
SECRETARIA MUNICIPAL



D. Jadue
DANIEL JADUE JADUE
ALCALDE

DJJ/GRL/LESM/PGO/pzs.



PROMULGA ACUERDO N° 256 DE FECHA 13
DICIEMBRE 2022, DEL CONCEJO
MUNICIPAL DE RECOLETA, QUE APRUEBA
PMGM 2023.

DECRETO EXENTO N° 2132 /2022
RECOLETA

21 DIC. 2022

VISTOS:

1.- Que la ley N° 19.803 de 27 abril 2002, Ley 20.008 de 21 marzo 2005, y Ley N° 20.198 de 9 Julio 2007, y Ley N° 20.723 establecen para los funcionarios Municipales, una asignación de Mejoramiento de la Gestión Municipal.

2.- Que, en Sesión Ordinaria del 13 diciembre 2022, el Concejo Municipal de Recoleta, adoptó el acuerdo N°256.

TENIENDO PRESENTE: Las facultades que me confiere la Ley 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades con esta fecha dicto el siguiente decreto:

DECRETO:

PROMULGASE EL ACUERDO N°256 DE 13 DICIEMBRE 2022 DEL CONCEJO MUNICIPAL DE RECOLETA, MEDIANTE EL CUAL SE "APRUEBA EL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTION MUNICIPAL A EJECUTAR DURANTE EL AÑO 2023, DE ACUERDO ESTABLECIDO EN LA LEY 19.803 Y 20.198 QUE ESTABLECE ASIGNACION DE MEJORAMIENTO DE LA GESTION MUNICIPAL DETALLADO EN DOCUMENTO ANEXO, EMANADO POR LA SECRETARIA COMUNAL DE PLANIFICACION EL CUAL FORMA PARTE INTEGRANTE DEL PRESENTE ACUERDO PARA TODOS LOS EFECTOS LEGALES Y ADMINISTRATIVOS."

ANOTESE, COMUNIQUESE Y TRANSCRIBASE.

FDO.: DANIEL JADUE JADUE ALCALDE, LUISA ESPINOZA SAN MARTIN SECRETARIA MUNICIPAL.
LO QUE TRANSCRIBO A UD, CONFORME A SU ORIGINAL.



Luisa Espinoza San Martín
LUISA ESPINOZA SAN MARTIN
SECRETARIA MUNICIPAL

DJJ/GRL/LESM/PGO/pzs.

Transcrito a :

- Alcaldía, Administración Municipal, Control, Daf, Daj, Dideco, Dimao, Dom, Comunicaciones, Secpla, SecMun, Transito, , Disepu, 1er JPL, 2do JPL.

IDDOC: 2035177



ACUERDO N° 256

RECOLETA, 13 DICIEMBRE DE 2022

El Concejo Municipal de Recoleta en Sesión Ordinaria de hoy, teniendo presente la entrega del Proyecto Presupuesto Municipal 2023 y sus anexos por parte de la Directora de Secpla Sra. Catherine Manríquez Osorio, en Sesión Extraordinaria de fecha 7 de octubre de 2022, dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 82 de la Ley N°18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades y el análisis correspondiente acordó:

“APROBAR EL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN MUNICIPAL A EJECUTAR DURANTE EL AÑO 2023, DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO EN LA LEY N° 19.803 Y N° 20.198 QUE ESTABLECE ASIGNACIÓN DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN MUNICIPAL DETALLADO EN DOCUMENTO ANEXO, EMANADO POR LA SECRETARÍA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN EL CUAL FORMA PARTE INTEGRANTE DEL PRESENTE ACUERDO PARA TODOS LOS EFECTOS LEGALES YA ADMINISTRATIVOS”.

Concurrieron con su voto favorable a este acuerdo los siguientes miembros del Concejo Municipal:

➤ **Concejales:**

- **Don Fares Jadue Leiva**
- **Doña Natalia Cuevas Guerrero**
- **Doña Karen Garrido Ganga**
- **Don Cristian Weibel Avendaño**
- **Doña Joceline Parra Delgadillo**
- **Doña Silvana Flores Cruz**
- **Don José Salas San Juan**

Lo que comunico a Ud, para conocimiento y fines que haya lugar. Transcrito a Control, Secpla, Adm. y Finanzas, Secretaría Municipal.

LESM/gnp



El presente documento ha sido suscrito por medio de Firma Electrónica Avanzada.

Luisa Espinoza
Firmado por Luisa
De Los Angeles
Espinoza San Martín
Fecha 16/12/2022
10:11:10 CLST

Secretario(a) Municipal

Validar en <https://www.sistemasrecoleta.cl/validarDocDigital.php>

Código: **fc67b5a51297d27**

ANEXOS DEL DOCUMENTO

1.- ANEXO ACUERDO 256 MPGM 2023.pdf

El presente documento ha sido suscrito por medio de Firma Electrónica Avanzada

Validar en <https://www.sistemasrecoleta.cl/validarDocDigital.php>

Código: **fc67b5a51297d27**





SECPA
Secretaría Comunal de Planificación

Programa de mejoramiento de la Gestión Municipal 2023 CIVIC
El Programa anual y sus metas que sustenta el presupuesto 2023 lo ejecutan todas las unidades municipales:

| Dirección o Unidad Municipal | Principales Funciones |
|---|---|
| ALCALDÍA | Apoyo y coordinación en las tareas que realiza el alcalde, relacionadas con la agenda de compromisos con vecinos y vecinas, funcionarios/as, autoridades y otros. |
| ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL | Colaborador directo del alcalde en las tareas de coordinación y gestión permanente del municipio, y en la elaboración y seguimiento del plan anual de acción municipal y ejercerá las atribuciones que señale el reglamento municipal y las que delegue el alcalde, siempre que estén vinculadas con la naturaleza de su cargo. |
| ASESORÍA JURÍDICA | Prestar apoyo en materias legales al alcalde y al Concejo e informar en derecho todos los asuntos legales que las distintas unidades le planteen, orientándolas respecto de las disposiciones legales y reglamentarias. |
| SECRETARIA MUNICIPAL | Dirigir las actividades de secretaría administrativa del Concejo. Además de desempeñarse como ministro de fe en todas las actuaciones municipales. |
| DIRECCION DE CONTROL | Representar al alcalde los actos municipales que estime ilegales, informando de ello al concejo. Realizar auditorías como también controlar la ejecución financiera y presupuestaria municipal. |
| DIRECCION DE ADMINISTRACION Y FINANZAS | Asesorar al alcalde en la administración del personal, administración financiera de los bienes municipales. Velar por la tramitación expedita de los procesos relacionados a la obtención de patentes y permisos. Además de recaudar los ingresos provenientes de las patentes y permisos. |
| DIRECCIÓN DE OBRAS | Velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley General de Urbanismo y Construcciones, del plan regulador comunal y de las ordenanzas correspondientes. |
| DIRECCIÓN DESARROLLO COMUNITARIO | Asesorar al alcalde y también al Concejo en la promoción del desarrollo comunitario. Además de asesorar técnicamente a las organizaciones comunitarias, fomentando su desarrollo y legalización, promoviendo su efectiva participación en el municipio. |
| SECRETARIA DE PLANIFICACIÓN | Desempeñará funciones de asesoría del alcalde y del Concejo, en materias de estudios y evaluación, propias de las competencias de ambos órganos municipales. Además, desempeñar tareas asociadas al presupuesto, plan regulador, planificación e inversión. |
| DIRECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE, ASEO Y ORNATO | Velar por el aseo de las vías públicas, la extracción de basura y el transporte y disposición de los desechos; conservar y administrar la ornamentación de los espacios públicos, áreas verdes y parques, incluyéndose el manejo del arbolado urbano; fiscalizar el cumplimiento de las normas y requisitos vigentes; realizar acciones para mantener el entorno libre de riesgos sanitarios; prestar auxilio en situaciones de emergencia; y; apoyar el quehacer operativo, disponiendo de los medios para el desarrollo de actividades en terreno. Coordinar, Gestionar y Administrar iniciativas medioambientales tanto en ejecución, como nuevos proyectos y la búsqueda de financiamiento. |
| DIRECCION DE TRANSITO Y TRANSPORTE PÚBLICO | Otorgar y renovar licencias para conducir vehículos; determinar el sentido de circulación de vehículos; señalar adecuadamente las vías públicas; y, aplicar las normas generales sobre tránsito y transporte públicos en la comuna. |
| JUZGADOS DE POLICÍA LOCAL | Los Juzgado de Policía Local conocerán en primera instancia de las faltas mencionadas que se sometan en el territorio de su jurisdicción, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 39 del Código Orgánico de Tribunales y de lo prescrito en el artículo 45, N.º 2, letra d) del mismo Código, respecto de las faltas mencionadas en dicha disposición que se sometan en la ciudad en donde tenga su asiento el Tribunal y sus atribuciones están establecidas en la ley N°15.231. |

FUNDAMENTO LEGAL

Mediante la ley N°19.803, publicada en el diario oficial el día 27 de abril de 2002, se estableció para los funcionarios municipales de planta y contrata, una asignación de mejoramiento de la gestión municipal, constituida por un incentivo de gestión institucional y por un incentivo de desempeño colectivo. La normativa contempla que el cumplimiento de los objetivos de gestión comprometidos en un programa de mejoramiento anual dará derecho a los/as funcionarios/as del municipio, en el año siguiente, a un incremento en sus remuneraciones. El grado de cumplimiento de los objetivos determinará el porcentaje de incremento de las remuneraciones, según se describe a continuación:

OBJETIVOS INSTITUCIONALES

| Grado de Cumplimiento | Monto bonificación |
|--|--------------------|
| Igual o superior al 90% | 7,6% |
| Inferior al 90% pero igual o superior al 75% | 3,8% |
| Inferior al 75% | 0,0% |

OBJETIVOS COLECTIVOS

| Grado de Cumplimiento | Monto bonificación |
|--|--------------------|
| Igual o superior al 90% | 8,0% |
| Inferior al 90% pero igual o superior al 75% | 4,0% |
| Inferior al 75% | 0,0% |

COMPONENTE BASE

| Grado de Cumplimiento | Monto bonificación |
|-----------------------|--------------------|
| A todo evento | 15,0% |

Esta asignación es pagada a los/as funcionarios/as de planta y a contrata, en servicio a la fecha de pago, en cuatro cuotas, en los meses de mayo, julio, octubre y diciembre del año posterior a la ejecución del Programa. De acuerdo con la normativa vigente el Programa de Mejoramiento de la Gestión Municipal a desarrollar el año siguiente debe ser presentado al Concejo para su aprobación juntamente con el proyecto de presupuesto municipal. A continuación, se presentan las tareas propuestas por las distintas unidades municipales para ejecutarse durante el año 2023.

PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE GESTIÓN MUNICIPAL 2023: GESTIÓN INSTITUCIONAL

| Objetivo General | Objetivo Específico | Meta | |
|---|---|---|---|
| Modernizar la gestión a través de herramientas de control; identificando, actualizando y mejorando procesos orientados al bienestar multidimensional de nuestros vecinos y vecinas, con enfoque de género | 1.- Establecer una comunicación efectiva entre las distintas direcciones de la organización mediante la difusión de sus planes de acción en Google Drive. | 1.1- Generar y compartir los planes de acción anuales por Dirección, considerando las líneas estratégicas propuestas en el Pladeco 2019-2026. | |
| | 2.- Controlar la gestión mediante la inclusión de nuevos procesos al Sistema de Gestión Integrado | 2.1- Incorporar al menos dos procesos por departamento o unidad, al sistema de gestión integrado | 2.2- Obtener una propuesta de mejora en relación a sus procesos críticos, definidos en el periodo anterior |
| | | 3.1.- Impulsar el uso de la herramienta LMS (Moodle) para la capacitación de funcionarios/as, a través de la socialización de los cursos impartidos | |
| | 3.- Capacitar constantemente al personal municipal a través del uso de las tecnologías actuales | 3.2.-Subir a la plataforma LMS (Moodle) las capacitaciones impartidas en el marco de PMGM anterior (2022) | 3.3.- Definir funcionarios/as que actuarán como enlaces de las capacitaciones entregadas por la organización dentro de sus direcciones/ departamentos/ unidades |
| | | 4.- Medir la calidad del servicio a través de herramientas definidas | 4.1- Aplicar al menos dos encuestas estandarizadas, una por semestre, orientada a la medición de la satisfacción de los/as usuarios/as en los servicios entregados por cada dirección |

CONCEPTOS RELEVANTES PARA LA ELABORACION DE LAS METAS DE DESEMPEÑO COLECTIVO

1. **Enfoque de Género:** Es una estrategia destinada a hacer que las preocupaciones y experiencias de las mujeres, así como de los hombres, sean un elemento integrante de la elaboración, la aplicación, la supervisión y la evaluación de las políticas y los programas en todas las esferas políticas, económicas y sociales, a fin que las mujeres y los hombres se beneficien por igual y se impida que se perpetúe la desigualdad. El objetivo final es lograr la igualdad entre los géneros a través de la reducción de las brechas de género (ONU Mujeres)
2. **Plan de acción Municipal:** Instrumento que permite realizar un seguimiento y monitoreo de los lineamientos y objetivos estratégicos y metas a nivel mensual, en cada una de las unidades municipales
3. **PLADECO:** El Plan de Desarrollo Comunal (PLADECO) es un instrumento indicativo que cada municipio debe tener según la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades y debe orientar el desarrollo de la comuna
4. **Calidad de Servicio:** Es el grado de cumplimiento de las necesidades o expectativas de quien recibe el servicio, pudiendo ser beneficiarios externos (en el caso de los servicios a la comunidad) o internos (en el caso de los servicios de soporte). Esta puede ser medida en distintas dimensiones (calidad de la atención, celeridad en el proceso, costo del servicio, valoración del servicio, entre otros que defina la dirección y que dependerá de la particularidad de cada servicio)
5. **Adjuntar elementos a considerar en la encuesta de la calidad de servicio** Se recomienda abordar los servicios que presenten mayores dificultades con los beneficiarios. Esta evaluación debe apuntar al grado de satisfacción de las principales características que se medirán del servicio. Lo principal es considerar que el análisis de la encuesta de satisfacción debe evidenciar cuáles serán los elementos a corregir para continuar mejorando los servicios. Por último, se recomienda realizar preguntas cerradas ya que estas permiten analizarlas más fácilmente.

METAS PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO DE GESTIÓN MUNICIPAL 2023: UNIDADES MUNICIPALES

Unidad Municipal: Alcaldía

| Objetivo Específico | Meta | Indicador | Medios de Verificación |
|---|---|---|--|
| 1.- Establecer una comunicación efectiva entre las distintas direcciones de la organización mediante la difusión de sus planes de acción en Google Drive. | 1.1. Desarrollar y compartir en carpeta Drive municipal, Plan de Acción en razón de al menos los siguientes lineamientos señalados en el Pladeco 2020 - 2026: - Un municipio que sigue desconcentrando su gestión territorial - Un municipio en terreno y atento a las demandas ciudadanas. | - Plan de Acción elaborado y compartido 100% de cumplimiento. - Plan de acción No compartido 0% de cumplimiento. | - Visualización en google Drive del plan de acción compartido - Actas de reuniones de equipo. |
| 2.- Controlar la gestión mediante la inclusión de nuevos procesos al Sistema de Gestión Integrado | 2.1.- Incorporar al menos 2 procesos nuevos al sistema de gestión integrado | 2 Procesos decretados: 100% de cumplimiento. | - Decreto - Acta de reuniones |
| | 2.2.- Evaluar y proponer mejoras a los procesos decretados e incorporados al Sistema de gestión Integrado el año 2022. | Plan de mejora a procesos incorporados al SGI 2022, 100% cumplimiento | - Acta de reuniones de equipo - Informe con plan de mejora |
| 3.- Capacitar constantemente al personal municipal a través del uso de las tecnologías actuales. | 3.1.- Capacitar al 90% de los funcionarios de Alcaldía a través de diferentes contenidos de la plataforma Moodle | 90% de los funcionarios de Alcaldía capacitados a través de plataforma Moodle: 100% de cumplimiento. | - Lista de asistencia a las capacitaciones - Lista de funcionarios de Alcaldía - Registro de capacitaciones realizadas |
| | 3.2.- Realizar capacitación a funcionarios de distintas Unidades Municipales que interactúan con Alcaldía y subirla a Plataforma Moodle. | Capacitación realizada y subida a la plataforma Moodle: 100% de cumplimiento. | - Citación a las capacitaciones - Lista de asistencia de funcionarios capacitados - Calendarización de las capacitaciones. - Capacitación subida a plataforma Moodle. |
| | 3.3.- Definir funcionario/a como enlace de alcaldía para desarrollar las tareas asociadas a la gestión, coordinación, control y retroalimentación respecto a las capacitaciones | Funcionario/a designado e informe de trabajo: 100% de cumplimiento. | - Correos electrónico con designación de funcionario - Informe de trabajo realizado |
| Objetivo Específico | Meta | Indicador | Medios de Verificación |
| 4.- Medir la calidad del servicio a través de herramientas definidas | 4.1.- Elaboración y aplicación de encuesta semestral, la que será respondida por a lo menos el 10 % de los vecinos y vecinas atendidos, tanto por Territoriales de Alcaldía, como para los que se atienden directamente en Alcaldía. | 10% de vecinos encuestados: 100% de cumplimiento. | - Encuesta aplicada - Informe de resultados |
| | 4.2 Sistematización y análisis de encuesta semestral aplicada por alcaldía y propuesta de mejora | Informe de análisis de la encuesta: 100% de cumplimiento | - Informe de mejora. |

Unidad Municipal: Administración Municipal

| Objetivo Específico | Meta | Indicadores | Métodos de Verificación |
|---|---|--|---|
| 1.- Generar y compartir planes de acción anuales por Dirección, considerando las líneas estratégicas propuestas en el Pladeco 2019-2026 | 1.1.- Elaborar, decretar y socializar formato estandarizado de Plan de Acción con el propósito de que cada Dirección realice sus planes bajo ese estándar, el que será compartido en carpeta drive con todas las direcciones. | <ul style="list-style-type: none"> - Formato Elaborado y Decretado (ponderación: 70%) - Publicado en Google Drive (ponderación: 30%) | <ul style="list-style-type: none"> - Formato estandarizado de Plan de Acción - Link carpeta drive compartida con formato de Plan de Acción - Actas de reuniones |
| | 1.2.- Elaborar y compartir en Google Drive el Plan de Acción Anual Municipal a partir de los planes compartidos por las direcciones. | <ul style="list-style-type: none"> - Plan de Acción Elaborado (ponderación: 70%) - Publicado en Google Drive (ponderación: 30%) | <ul style="list-style-type: none"> - Plan de Acción Anual Municipal elaborado - Link carpeta drive compartida con Plan de Acción |
| | 1.3.- Elaborar y compartir un dossier resumido y diagramado con el Plan de acción para su fácil lectura | <ul style="list-style-type: none"> - Dossier Elaborado (ponderación: 70%) - Compartido con las Direcciones (ponderación: 30%) | <ul style="list-style-type: none"> - Dossier elaborado - Listado de Recepción de Dossier |
| 2.- Incorporar al menos tres procesos al sistema de gestión integrado (Nivel 2) y Obtener una propuesta de mejora de los procesos críticos incorporados al Sistema de Gestión en el periodo anterior (2022) | 2.1.- Incorporar al SGI, al menos 1(un) proceso de cada una de las siguientes áreas: OIRS, Oficina de Seguridad Interna y Departamento de Informática | <ul style="list-style-type: none"> - Proceso OIRS decretado (ponderación: 33,3%) - Proceso Oficina Seguridad Interna decretado (ponderación: 33,3%) - Proceso Depto. Informática (ponderación: 33,3%) | <ul style="list-style-type: none"> - Decreto de Manual de procesos estandarizado - Actas y asistencia de reunión - Fichas de proceso. Diagrama analítico |
| | 2.2.- Analizar los procesos críticos documentados e incorporados al SGI durante el 2022, con el fin de elaborar e implementar el plan de mejora | Informe de Plan de Mejoras elaborado (ponderación: 100%) | <ul style="list-style-type: none"> - Informe final de Plan de Mejoras - Flujo analítico - Cuadro de resumen de indicadores (Dashboard) |
| Objetivo Específico | Meta | Indicador | Métodos de Verificación |
| 3. Capacitar a los funcionarios/as municipales a través de la Plataforma Moodle y generar plan de capacitaciones de la Administración Municipal | 3.1.1.-Capacitar al 70% de los /as funcionarios/as municipales durante el primer trimestre 2023 en el uso de la plataforma Moodle | Porcentaje Funcionarios/as Capacitados/as: $(\text{Funcionarios/as Capacitados/as} / 70\% \text{ del total de funcionarios municipales}) * 100$ | <ul style="list-style-type: none"> - Listado de asistencia de funcionarios/as capacitados - Listado de funcionarios/as al momento de la capacitación - Presentación de la capacitación |
| | 3.1.2.- Elaborar y compartir un manual instructivo de uso de la plataforma Moodle para los/as funcionarios/as, en donde además se indicará el estándar de las capacitaciones. | <ul style="list-style-type: none"> - Manual elaborado (ponderación: 70%) - Publicado en Moodle (ponderación: 30%) | <ul style="list-style-type: none"> - Manual elaborado |

| | | | |
|---|---|--|---|
| | 3.1.3.- Capacitar a los/as funcionarios/as de la Administración Municipal en al menos una de las temáticas disponibles en la plataforma Moodle. | - Porcentaje Funcionarios Capacitados: (Funcionarios de Administración capacitados / Total de Funcionarios de Administración Municipal)*100 | - Listado de funcionarios/as dependientes de la Administración Municipal - Listado de asistencia a capacitaciones de funcionarios/as dependientes de la Administración Municipal |
| 3. Capacitar a los funcionarios/as municipales a través de la Plataforma Moodle y generar plan de capacitaciones de la Administración Municipal | 3.2.- Subir a la plataforma Moodle al menos 5 capacitaciones realizadas por los/as funcionarios/as de la Administración Municipal, como también las capacitaciones recibidas externamente | Porcentaje de Capacitaciones subidas: (Capacitaciones subidas)/5*100 | - Capacitaciones subidas (link de capacitaciones) - Material de apoyo subido a la plataforma (link de acceso) |
| | 3.3.- Definir el/la funcionario/a que cumplirá la función de enlace: planificación, coordinación, difusión y seguimiento del plan de capacitación de la Administración | - Definir funcionario/a (ponderación: 30%) - Elaborar Informe de Seguimiento y Resultados de las tareas del Enlace (ponderación: 70%) | - Correo información designación de Enlace - Informe de Seguimiento y Resultado de las tareas de enlace |
| 4.-Aplicar al menos dos encuestas estandarizadas, una por semestre, orientada a la medición de la satisfacción de los/as usuarios/as en los servicios entregados por cada dirección y analizar los datos obtenidos en la encuesta realizada el 2022 | 4.1.- Elaborar y aplicar encuesta semestral que permita medir la percepción de los vecinos/as respecto a la entrega de los servicios municipales, a través de los tótems ubicados en el edificio consistorial. Esta consulta debe incluir preguntas con enfoque de género | - Encuesta elaborada (ponderación: 30%) - Encuesta aplicada (ponderación: 70%) | - Informe de Resultados de encuesta aplicada - Formulario de encuesta - Registros de respuestas |
| | 4.2.- Informar a las unidades pertinentes sobre los resultados de la encuesta a objeto de que cada unidad implemente las medidas de mejora. | - Resultados informados a unidades pertinentes (ponderación: 100%) | - Memorándums a unidades pertinentes con el resultado e la encuesta - Informe de resultados de la encuesta aplicada |
| | 4.3.-Identificar las áreas de formación a partir del análisis de la consulta realizada a los funcionarios/as el año 2022. | - Informe de Resultados de Consulta realizado (ponderación: 100%) | - Informe de Resultados de Consulta Capacitaciones 2022 |

Unidad Municipal: Secretaría Municipal

| Objetivo Específico | Meta | Indicador | Medios de Verificación |
|---|---|--|---|
| 1. Elaborar Plan de Acción de la Secretaría Municipal (SECMUN) considerando los lineamientos estratégicos del Pladeco, con el fin de compartirlo a través de Google Drive | 1.1.- Identificar los lineamientos estratégicos del PLADECO que sean pertinentes a los servicios prestados por la Secretaría Municipal al interior del municipio. | Lineamientos estratégicos identificados 100% No identificados 0% | <ul style="list-style-type: none"> - Actas, minutas, informes de reuniones - Plan de Acción elaborado - Plan de acción compartido. |
| | 1.2.- Generar el Plan de Acción de la Secretaría Municipal incorporando los lineamientos estratégicos identificados en el PLADECO | Plan de acción elaborado 100% Sin Plan de Acción 0% | |
| | 1.3.- Compartir Plan de Acción de la Secretaría Municipal mediante carpeta drive con la Administración Municipal | Carpeta Drive compartida 100% Carpeta drive sin compartir 0% | |
| 2. Elaborar e incorporar dos procesos de la Secretaría Municipal al Sistema de Gestión Integrado | 2.1.- Incorporar al SGI a lo menos dos procesos correspondientes a la SECMUN al SGI | Se confecciona y decreta dos procesos: SI: 100% NO: 0% | <ul style="list-style-type: none"> - Actas, minutas, informes de reuniones - Decretos de los procesos elaborados |
| | 2.2.- Analizar los dos procesos levantados durante el 2022 e incorporar las mejoras pertinentes. | Se elabora e implementa el plan de mejora SI: 100% NO: 0% | <ul style="list-style-type: none"> - Actas, minutas, informes de reuniones - Informe de mejora - Decreto del proceso mejorado |
| 3. Capacitar a los/as funcionarios/as de la Secretaría Municipal, dotando de recursos (capacitaciones) y haciendo uso de las capacitaciones disponibles en la plataforma LMS (Moodle) | 3.1.- Se capacitarán a los/as funcionarios/as de la SECMUN en alguno de los módulos a disposición en la plataforma LMS (Moodle), de acuerdo a su área de desempeño en la unidad | Se capacita al 100% de los/as funcionarios/as señalados: SI: 100% NO: 0% | <ul style="list-style-type: none"> - Minutas realizadas por los funcionarios/as relativas a las capacitaciones realizadas. - Listado de asistencia de los/as funcionarios/as a las capacitaciones |
| | 3.2.- Se subirá a la plataforma LMS (Moodle) las capacitaciones impartidas por la SEMUN en el periodo 2022 y 2023, incluyendo el material de apoyo, documental, gráfico y audiovisual de las mismas | Se sube el material a la plataforma: SI: 100% NO: 0% | <ul style="list-style-type: none"> - Print de pantalla de la plataforma Moodle donde se verifique la capacitación subida y sus materiales de apoyo 2. Registro de seguimiento de funcionarios/as capacitados y en qué materia |
| | 3.3.- Se designará funcionario/a de enlace, el que tendrá a su cargo la elaboración de un plan de trabajo respecto a las capacitaciones de los/as funcionarios/as de la Secretaría Municipal | <ul style="list-style-type: none"> - Designación de funcionario/a: SI: 25% NO: 0% - Se elabora plan de trabajo: SI: 75% NO: 0% | <ul style="list-style-type: none"> - Plan de trabajo de capacitaciones - Informe de seguimiento labores de enlace |
| Objetivo Específico | Meta | Indicador | Medios de Verificación |

| | | | |
|--|--|--|--|
| <p>4. Medir la eficacia y eficiencia de los servicios prestados por la Secretaría Municipal a la institución, mediante la aplicación de encuestas a las unidades pertinentes</p> | <p>4.1.- Confección y aplicación de una (1) encuesta durante el mes de mayo de 2023 y octubre 2023, a las distintas direcciones y unidades municipales que comparten procesos con la SECMUN (destinatarios internos)</p> | <p>Se aplica la encuesta de Mayo: SI: 25% NO: 0%</p> <p>Se aplica la encuesta de Octubre: SI: 25% NO: 0%</p> <p>Se realiza informe consolidado en mes de Julio: SI: 25% NO: 0%</p> <p>Se realiza informe consolidado en mes de Diciembre: SI: 25% NO: 0%</p> | <p>Copia de la encuesta a aplicar</p> <p>Consolidado con los resultados de las encuestas</p> |
| | <p>4.2.- Elaboración de análisis de la encuesta aplicada en el mes de mayo 2023, con el fin de identificar posibles mejoras para la elaboración de la encuesta de octubre 2023</p> | <p>Informe de análisis y plan de mejora:</p> <p>SI: 100% NO: 0%</p> | <p>Informe de análisis y plan de mejora de encuesta aplicada en el semestre anterior</p> |

Unidad Municipal: Departamento de Comunicaciones

| Objetivo Específico | Meta | Indicador | Métodos de Verificación |
|--|--|--|--|
| 1. Elaborar y diseñar un plan de acción de redes sociales municipales que incorpore lineamientos estratégicos del PLADECO vigentes, para todos los usuarios y usuarias que tienen relación con la gestión interna y externa de Comunicaciones. | 1.1 Plan de acción estratégico de redes sociales municipales el que se compartirá en google drive para todos/as los/as usuarios y usuarias de las distintas Direcciones. | Plan de acción estratégico compartido en la plataforma Google Drive: Si=100% - No=0% | - Actas de reuniones con equipo de Comunicaciones - Informes de avances - Memorándum a todas las Direcciones para incentivar el conocimiento del Plan de acción estratégico de Comunicaciones. - Print de pantalla al plan de acción en Google Drive. |
| 2. Elaborar e incluir al Sistema de Gestión Integrado dos nuevos procesos mejorados de Comunicaciones. | 2.1 Incorporar al SGI de los dos procesos de las áreas del Departamento de Comunicaciones, estos serán informados y decretados. | Incorporar dos procesos decretados (SGI): Si=100% - No=0% | - Actas, informes, minutas que den cuenta del proceso de realización de los dos procesos decretados. |
| | 2.2 Elaborar una propuesta de mejora de los dos procesos de las áreas del Departamento de Comunicaciones incorporados al SGI en el periodo anterior (2022). | Informe de análisis y plan de mejoras de procesos críticos incorporados al SGI: Si=100% - No=0% | - Informe de avance, actas de reunión que den cuenta del proceso de realización de los dos procesos críticos mejorados año 2022. - Informe con plan de mejora. |
| 3. Capacitar constantemente al personal de Comunicaciones a través del uso de LMS (Moodle) *Nota: Es muy importante que los cursos disponibles sean útiles al perfil y trabajo especializado que realiza el Departamento, el que difiere mucho a otras Direcciones y Departamentos de la Municipalidad. | 3.1 Potenciar el acceso y uso de los cursos disponibles de la herramienta LMS (Moodle) para la capacitación del total de funcionarios/as del Departamento de Comunicaciones. | 100% de las y los funcionarios/as del Departamento de Comunicaciones capacitados con la herramienta LMS (Moodle): Si=100% - No=0% | - Memorándum e informe con ficha completa de los/as funcionarios/as de Comunicaciones hicieron uso de los cursos disponibles de la herramienta LMS (Moodle) |
| 3. Capacitar constantemente al personal de Comunicaciones a través del uso de LMS (Moodle) *Nota: Es muy importante que los cursos disponibles sean útiles al perfil y trabajo especializado que realiza el Departamento, el que difiere mucho a otras Direcciones y Departamentos de la Municipalidad | 3.2 Compartir en plataforma Moodle Micro Cápsulas informativas 2023, para la socialización y capacitación de las y los funcionarios/as de la Municipalidad, en temáticas relacionadas con el quehacer municipal. | Micro Cápsulas Informativas 2023 compartidas a través de plataforma Moodle: Si=100% No=0% | - Actas, informes, minutas que den cuenta del proceso de realización las Micro Cápsulas Informativas 2022 y su socialización - Micro Cápsulas Informativas con Print de pantalla. |
| | 3.3 Designar una persona funcionaria que desarrollará el plan de trabajo y coordinará las capacitaciones que realicen las y los integrantes del Departamento de Comunicaciones. | Funcionario/a designado como enlace que informe de cada trabajo realizado: Si=100% - No=0% | - Memorándum e informe con tareas realizadas y fichas de los funcionarios/as de Comunicaciones capacitados. |
| 4. Medir satisfacción respecto de los tiempos de respuesta cuando se hacen solicitudes de insumos municipales a Comunicaciones. | 4.1 Generar dos encuestas, una por semestre, vía Online a las Unidades municipales que tengan relación directa con el trabajo del | Encuesta realizada: Si=100% - No=0% | - Correos electrónicos invitando a responder encuesta. Memo con informe de resultados de la encuesta aplicada. |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | Departamento de Comunicaciones. | | |
| | 4.2 Analizar los datos de las encuestas realizadas. Observar comparativamente los resultados de la encuesta y realizar informe final proponiendo plan mejoras en el servicio del Departamento de Comunicaciones. | Informe final del análisis de los datos de la encuesta con Plan de mejoras en el servicio del Departamento de Comunicaciones: Si=100% - No=0% | Memo e informe con plan de mejoras propuestas el servicio entregado por el Departamento de Comunicaciones. |

Unidad Municipal: Secretaría Planificación

| Objetivo Específico | Meta | Indicador | Medios de Verificación |
|--|--|--|--|
| 1.- Monitorear el diseño, avance y resultados de gestión interna de los departamentos componentes de SECPLA. | 1.1.- Resumir y publicar en Plataforma DRIVE Municipal el Tomo I, Tomo II y Tomo III del PLADECO 2019-2026, en un documento simplificado para cada Tomo, que facilite la lectura y el uso de los funcionarios. | <ul style="list-style-type: none"> - 100% (logrado): Se publica en Plataforma Drive Municipal, el resumen del Tomo III durante el primer semestre de 2023. 0% (no logrado): No se publica en Plataforma Drive Municipal, el resumen del Tomo III durante el primer semestre de 2023. - 100% (logrado): Se publica en Plataforma Drive Municipal, el resumen del Tomo I y II durante el segundo semestre de 2023. 0% (no logrado): No se publica en Plataforma Drive Municipal, el resumen del Tomo III durante el primer semestre de 2023. | <ul style="list-style-type: none"> - Registros de coordinación y estados de avance para la elaboración y publicación del Resumen de los tres tomos del PLADECO 2019-2026. - Memorándum enviado a Administración Municipal, que informa y adjunta el Resumen del Tomo III en julio del 2023; y que informa y adjunta el Resumen del Tomo I y II, en diciembre de 2023. - Link de enlace en plataforma Drive Municipal de las síntesis de los tres Tomos del PLADECO 2019-2026. |
| Objetivo Específico | Meta | Indicador | Medios de Verificación |
| 1.- Monitorear el diseño, avance y resultados de gestión interna de los departamentos componentes de SECPLA | 1.2.- Plan de Acción 2024 de SECPLA, definido de acuerdo a los lineamientos estratégicos del PLADECO vigente, y compartido en Plataforma DRIVE Municipal. | <ul style="list-style-type: none"> - 100% (logrado): Se publica en Plataforma Drive Municipal, el Plan de Acción SECPLA 2024, durante el primer semestre de 2023. 0% (no logrado): No se publica en Plataforma Drive Municipal, el Plan de Acción SECPLA 2024, durante el primer semestre de 2023. | <ul style="list-style-type: none"> - Memorándum enviado a Administración Municipal, que informa y adjunta el Plan de Acción 2024 de SECPLA, en diciembre de 2023. - Link de enlace en plataforma Drive Municipal del Plan de Acción SECPLA 2024. |

| | | | |
|---|--|---|--|
| 2.- Incorporar al Sistema de Gestión Integrado (SGI) 2 Procesos de Gestión de cada Departamento de SECPLA y proponer un plan de mejora a los procesos incorporados al SGI, durante el 2022. | 2.1.- Incorporar 2 Procesos de Gestión, de cada uno de los Departamentos de SECPLA, al SGI, durante el 2023. | <ul style="list-style-type: none"> - 100% (logrado): 2 Procesos de Gestión, de cada uno de los Departamentos de SECPLA, son incorporados al SGI, durante el 2023. 0% (no logrado): Ningún Proceso de Gestión, de cada uno de los Departamentos de SECPLA, son incorporados al SGI, durante el 2023. | <ul style="list-style-type: none"> - Registros de coordinación y estados de avance en la sistematización y publicación en el SGI de 2 Procesos de Gestión, de cada uno de los Departamentos de SECPLA. - Memorándum de SECPLA a Administración Municipal, que informa la sistematización y publicación en el SGI de 2 Procesos de Gestión de cada uno de los Departamentos de SECPLA. - Decretos de Procesos de Gestión incorporados al Sistema de Gestión Integrado. |
| | 2.2.- Desarrollar una propuesta de mejoramiento a los Procesos de Gestión de SECPLA, incorporados al Sistema de Gestión Integral, durante el 2022. | <ul style="list-style-type: none"> - 100% (logrado): 1 Propuesta de mejoramiento, para cada Proceso de Gestión de SECPLA, incorporado en el Sistema de Gestión Integrado, durante el 2022, es ingresada al SGI en el 2023. 0% (no logrado): Ninguna Propuesta de mejoramiento, para cada Proceso de Gestión de SECPLA, incorporado en el Sistema de Gestión Integrado, durante el 2022, es ingresada al SGI en el 2023. | <ul style="list-style-type: none"> - Registros de coordinación y estados de avance de las propuestas de mejoramiento a los Procesos de Gestión de SECPLA, incorporados al SGI en el 2022. - Memorándum de SECPLA a Administración Municipal, que informa las propuestas de mejoramiento a los Procesos de Gestión incorporados al SGI en el 2022. |
| 3.- Capacitar a funcionarias/os municipales en las temáticas de los cursos de capacitación impartidos e incorporados por la Municipalidad a través de LMS (Moodle). | 3.1.- Promover en las/os funcionarias/os de SECPLA, el uso de LMS (Moodle) para capacitarse en las temáticas de los cursos municipales impartidos e incorporados a la plataforma Moodle. | <ul style="list-style-type: none"> - El 50% de las/os funcionarias/os en SECPLA, utilizan LMS Moodle para capacitarse en las temáticas de los cursos municipales impartidos e incorporados a la plataforma Moodle. $\% = (UP/FS) \times 100$ <p>Donde "UP" es cantidad de Usuarías/os SECPLA de la Plataforma. "FS" es cantidad de Funcionarias/os SECPLA.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Registro de visitas de usuarias/os de SECPLA a la Plataforma Moodle, antes, durante y después de la capacitación. - Nómina de funcionarias/os de SECPLA que se capacitaron en las temáticas de los cursos municipales impartidos e incorporados a la plataforma Moodle. |
| Objetivo Específico | Meta | Indicador | Medios de Verificación |

| | | | |
|---|--|---|---|
| 3.- Capacitar a funcionarias/os municipales en las temáticas de los cursos de capacitación impartidos e incorporados por la Municipalidad a través de LMS (Moodle). | 3.2.- Capacitar a dos funcionarias/os de todas las Direcciones y/o Departamentos municipales, acerca del Proceso de Compras Públicas e incorporar el Programa, Contenidos, Registros y Resultados de la capacitación, en la plataforma Moodle. | <p>- 100% (logrado): 2 funcionarias/os de todas las Direcciones y/o Departamentos municipales, son capacitados acerca del Proceso de Compras Públicas y se incorpora el Programa, Contenidos, Registros y Resultados de la capacitación, en la plataforma Moodle.</p> <p>0% (no logrado): Ninguna funcionaria/o de todas las Direcciones y Departamentos municipales, es o son capacitados acerca del Proceso de Compras Públicas y tampoco se incorpora el Programa, Contenidos, Registros y Resultados de la capacitación, en la plataforma Moodle.</p> | <p>- Registro de asistencia suscrita por las/os asistentes a la capacitación, en informe de cumplimiento, subido a Plataforma Moodle</p> <p>- Link de enlace del Programa, Contenidos, Registros y Resultados de la capacitación, disponible en Plataforma Moodle.</p> |
| | 3.3.- Designar a una funcionaria/o por Departamento en SECPLA, para ejercer como enlace, para la elaboración y control del plan de capacitaciones de la SECPLA | <p>- 100% (logrado): Una funcionaria/o por Departamento en SECPLA, es designada/o, durante el primer trimestre de 2023, para ejercer como enlace, en la elaboración y control del plan de capacitaciones de la SECPLA.</p> <p>0% (no logrado): Ninguna funcionaria/o por Departamento en SECPLA, es designada/o, durante el primer trimestre de 2023, para ejercer como enlace, en la elaboración y control del plan de capacitaciones de la SECPLA.</p> | <p>- Memorándum de SECPLA a Administración Municipal, que informa el o la funcionaria/o por Departamento en SECPLA, designada/o para ejercer como enlace, en la elaboración y control del plan de capacitaciones de la SECPLA.</p> |
| 4.- Aplicar Encuestas de Satisfacción a las/os usuarias/os y/o beneficiarias/os que consulten o realicen un requerimiento relacionado a los procesos que se sistematizarán durante el año 2023, en cada Departamento de SECPLA. | 4.1.- Aplicar 1 Encuesta de satisfacción semestral a las/os usuarias/os y/o beneficiarias/os que consulten o realicen un requerimiento relacionados a los procesos que se sistematizarán durante el año 2023, en cada Departamento de SECPLA. | <p>- El 50% de las/os usuarias/os y/o beneficiarias/os que consulten o realicen un requerimiento relacionado a los procesos que se sistematizarán durante el año 2023, en cada Departamento de SECPLA, son encuestados.</p> <p>$\% = (E/UB) \times 100$</p> <p>Donde "E" es cantidad de ENCUESTADOS "UB" es cantidad de USUARIOS-BENEFICIARIOS</p> | <p>- Listado de usuarias/os y/o beneficiarias/os que consultan o realizan un requerimiento relacionado a los procesos que se sistematizarán durante el año 2023, en cada Departamento de SECPLA.</p> <p>- Listado de usuarias/os y/o beneficiarias/os que son encuestadas/os al consultar o realizar un requerimiento relacionado a los procesos que se sistematizarán durante el año 2023, en cada Departamento de SECPLA.</p> |
| Objetivo Específico | Meta | Indicador | Medios de Verificación |

| | | | |
|--|---|--|---|
| <p>4.- Aplicar Encuestas de Satisfacción a las/os usuarias/os y/o beneficiarias/os que consulten o realicen un requerimiento relacionado a los procesos que se sistematizarán durante el año 2023, en cada Departamento de SECPLA.</p> | <p>4.2.- Publicar en el segundo semestre del 2023, en Plataforma Drive Municipal, el análisis de los resultados obtenidos en Encuestas de Satisfacción aplicadas por SECPLA durante el primer semestre del 2023 y sus respectivas propuestas de mejoras en el servicio.</p> | <p>- 100% (logrado): Informe de Análisis de Resultados de la Encuesta de Satisfacción, aplicada por SECPLA durante el primer semestre del 2023, y sus respectivas propuestas de mejoras en el servicio, es publicado en Plataforma Drive Municipal.</p> <p>0% (no logrado): Ningún informe de Análisis de Resultados de las Encuestas de Satisfacción, aplicada por SECPLA en el primer semestre 2023, y sus respectivas propuestas de mejoras en el servicio, es publicado en Plataforma Drive Municipal.</p> | <p>- Memorándum enviado a Administración Municipal, que informa y adjunta el Análisis de Resultados de las Encuestas de Satisfacción, aplicada por SECPLA durante el 2022, y propuesta de mejoras en el servicio, es publicado en Plataforma Drive Municipal.</p> <p>- Link de enlace en Plataforma Drive Municipal de la publicación del Informe de Análisis de Resultados de Encuestas de Satisfacción aplicadas durante el 2023, aplicada por SECPLA durante el 2022, y propuesta de mejoras en el servicio.</p> |
|--|---|--|---|

Unidad Municipal: Dirección de Desarrollo Comunitario

| Objetivo Específico | Meta | Indicador | Medios de Verificación |
|---|---|---|--|
| <p>1.- Compartir en la Plataforma Google DRIVE Municipal Plan de Acción para mejorar la calidad en la atención de los/las usuarios/as de la DIDECO.</p> | <p>1.1.- Construir un Plan de Acción con enfoque de género para mejorar la calidad en la atención de los/las usuarios/as de la DIDECO y que esté alineado con el PLADECO 2019-2026.</p> | <p>Plan de Acción elaborado: SI= 100% - NO = 0%</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Informes de avance - Actas reuniones y asistencia - Fotografías de reuniones - Presentación en Power Point del Plan Estratégico - Plan de Acción impreso o digital. |
| | <p>1.2.- Compartir en la plataforma Google Drive Municipal el Plan de Acción con enfoque de género de la DIDECO para mejorar la calidad en la atención de sus usuarios/as</p> | <p>El Plan de Acción compartido en la plataforma Google Drive Municipal: SI= 100% - NO = 0%</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Link del Plan de Acción compartido en la plataforma Google Drive Municipal. - Link del Informe de la evaluación anual del Plan de Acción compartido en la plataforma Municipal. - Plan de Acción impreso o digital |
| <p>2.- Mejorar la gestión de los servicios de la DIDECO mediante la inclusión de sus procesos al Sistema de Gestión Integrado.</p> | <p>2.1.- Incorporar a lo menos 2 nuevos procesos por cada departamento de la DIDECO al SGI llevándolos a Nivel 2</p> | <p>Procesos documentados a Nivel 2 (SGI) \geq 6 proceso = 100% Procesos documentados a Nivel 2 (SGI) $<$ 6 procesos = 0%</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Informes de avance - Actas reuniones y asistencia - Fotografías de reuniones - Fichas de procesos - Diagrama de Flujo Analítico - Manual de Procesos - Decreto |
| | <p>2.2.- Hacer una propuesta de mejoras respecto a los procesos ya integrados al SGI</p> | <p>Informe de mejora = 100%</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Informes de avance - Actas reuniones y asistencia - Fotografías de reuniones - Informe de mejoras a los procesos |
| <p>Objetivo Específico</p> | <p>Meta</p> | <p>Indicador</p> | <p>Medios de Verificación</p> |

| | | | |
|---|---|---|--|
| <p>2.- Mejorar la gestión de los servicios de la DIDECO mediante la inclusión de sus procesos al Sistema de Gestión Integrado.</p> | <p>2.3.- Identificar a los menos 10 nuevos procesos dentro de los servicios que presta la DIDECO (diferentes del PMG 2022) para ser documentados a Nivel 1 de acuerdo a SGI</p> | <p>Procesos documentados a Nivel 1 (SGI) $\geq 10 = 100\%$ Procesos documentados a Nivel 1 (SGI) $< 10 = 0\%$</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Informes de avance - Actas reuniones y asistencia - Fotografías de reuniones - Fichas de procesos - Diagrama de Flujo Descriptivo (BPMN) |
| <p>3.- Implementar un plan de capacitaciones permanente para los/as funcionarios/as de la DIDECO a través de tecnologías actuales y disponibles</p> | <p>3.1.- Capacitar a los/as funcionarios/as de la DIDECO a través de capacitaciones disponibles en la plataforma LMS(Moodle) Municipal</p> | <p>Capacitar a los/as funcionarios/as de la DIDECO a través de la plataforma LMS(Moodle) Municipal $\geq 50\%$ de los funcionarios de la DIDECO = 100% Fórmula: N° funcionarios/as de la DIDECO Capacitados a través de la plataforma LMS (Moodle). Total de funcionarios/as de la DIDECO</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Listado total de funcionarios/as de la DIDECO - Listados de asistencia a capacitaciones - Memo y/o email convocatoria capacitaciones - Registros audiovisuales - Fotografías <p style="text-align: right;">x 100</p> |
| | <p>3.2.- Subir las capacitaciones hechas a los/as funcionarios/as de la DIDECO el año 2022 y 2023 a la plataforma LMS (Moodle) Municipal.</p> | <p>- Capacitaciones subidas a la plataforma LMS (Moodle) $\geq 50\%$ del total de capacitaciones hechas el año 2022 y 2023 = Meta lograda en 100%. - Capacitaciones subidas a la plataforma LMS (Moodle) $\leq 50\%$ del total de capacitaciones hechas el año 2022 y 2023 = Meta NO lograda Formula: N° las capacitaciones hechas a los funcionarios/as de la DIDECO el año 2022 y 2023 subidas a la plataforma LMS (Moodle). Total capacitaciones hechas a los/as funcionarios/as de la DIDECO el año 2022 y 2023</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Listado de capacitaciones hechas en la DIDECO para sus funcionarios/as año 2022 y 2023 - Capacitaciones subidas a herramienta LSM (Moodle) <p style="text-align: right;">x 100</p> |
| <p>Objetivo Específico</p> | <p>Meta</p> | <p>Indicador</p> | <p>Medios de Verificación</p> |

| | | | |
|---|--|--|---|
| <p>3.- Implementar un plan de capacitaciones permanente para los/as funcionarios/as de la DIDECO a través de tecnologías actuales y disponibles</p> | <p>3.3.- Nombrar uno/a por Departamento de la DIDECO como enlace de capacitaciones organizadas a nivel municipal o dentro de la misma dirección, entre departamentos o programas Los/as funcionarios/as enlaces tendrán las siguientes funciones asignadas: - Organizar capacitaciones interdirecciones, entre departamentos o programas. - Hacer seguimiento de capacitaciones. - Informes y registros de asistencia. - Coordinar capacitaciones institucionales externas al municipio - Hacer convocatoria - Otras funciones por definir</p> | <p>La dirección designa a funcionario(a) de la DIDECO como enlace de capacitaciones organizadas, 1 por departamento: Si= 50%, /NO = 0% Los funcionarios/as designados/as como enlaces hacen informe semestral de proceso de capacitaciones Si= 50%, /NO = 0% Fórmula: A+B = 100% entonces: Meta alcanzada. A+B = 0% entonces: Meta No alcanzada.</p> | <p>- Memorándum del Director y/o email designando a funcionario/a de la DIDECO como enlace de capacitaciones. - Informe semestral de capacitaciones</p> |
| <p>3.- Implementar un plan de capacitaciones permanente para los/as funcionarios/as de la DIDECO a través de tecnologías actuales y disponibles</p> | <p>3.4.- Hacer a lo menos 3 capacitaciones al año a los/as funcionarios/as de la DIDECO en TIC's y Comunicación Efectiva mediante herramienta digitales</p> | <p>A. Capacitaciones hechas a los/as funcionarios/as de la DIDECO en TIC's mediante tecnologías actuales y disponibles ≥ 2 capacitaciones = 50% B. Capacitaciones hechas a los/as funcionarios/as de la DIDECO en Comunicación Efectiva ≥ 2 capacitaciones = 50% Fórmula: A+B = 100% entonces: Meta alcanzada. A+B < 100% entonces: Meta No alcanzada.</p> | <p>- Memo y/o email convocatoria capacitaciones - Listado total de funcionarios/as de la DIDECO - Listados de asistencia a capacitaciones - Registros audiovisuales - Fotografías</p> |
| <p>Objetivo Especifico</p> | <p>Meta</p> | <p>Indicador</p> | |

| | | | |
|--|--|---|---|
| <p>4.-Tener un sistema de gestión que nos permita medir la calidad de los servicios entregados por la DIDECO</p> | <p>4.1.- Aplicar al menos 2 encuestas estandarizadas, una por semestre, a un servicio del Depto. Social y a un servicio del Depto. de Organizaciones Comunitarias, que permitan medir la satisfacción de los/las usuarios/as de estos servicios de la DIDECO Las encuestas serán aplicadas a una muestra estadística sobre el total de los/as usuarios/as del servicio con un nivel de confianza de un 95% y un error de un 5%</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Encuestas aplicadas $\geq 2 = 100\%$ - Encuestas aplicadas $< 2 = 0\%$ | <ul style="list-style-type: none"> - Encuestas estructuradas aplicadas - Informes de aplicación de instrumento - Resultado Bases de Datos y estadísticas - Informe final del resultado de la encuesta. - Universo total de beneficiarios/as del servicio - Muestra estadística - Actas de reuniones y asistencia |
| | <p>4.2.- Analizar los datos obtenidos en las encuestas realizadas el año 2022 y 1er semestre 2023 y de acuerdo a los resultados proponer mejoras al servicio.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Informe de encuestas realizadas el año 2022 y 1er semestre 2023 y análisis de los datos obtenidos = 50% - Plan de mejora al servicios analizado = 50% <p>Fórmula: A+B = 100% entonces: Meta alcanzada. A+B < 100% entonces: Meta No alcanzada.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Informe final del resultado de la encuesta. - Informe de evaluación y propuesta de mejora. - Informe final de propuesta mejora servicio. - Actas de reuniones, asistencia y fotografías. - Presentación en Power Point de la propuesta de mejora. |
| <p>4.-Tener un sistema de gestión que nos permita medir la calidad de los servicios entregados por la DIDECO</p> | <p>4.3.- Generar datos estadísticos de los servicios de la DIDECO que entregan beneficios sociales y estos publicarlos en un informe semestral en la plataforma Google Drive Municipal.</p> | <p>A. Generar datos estadísticos de los beneficios sociales entregados ≥ 3 servicios de la DIDECO = 50%</p> <p>B. Publicación de un informe de los datos estadísticos de los beneficios sociales entregados por la DIDECO en la plataforma Google Drive Municipal, 2 al año = 50%</p> <p>Fórmula: A+B = 100% entonces: Meta alcanzada. A+B < 100% entonces: Meta No alcanzada.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Informe estadístico semestral de los beneficios entregados por la DIDECO - Link de informe estadístico compartidos en plataforma Google Drive - Actas de reuniones, asistencia y fotografías. |

Unidad Municipal: Dirección de Obras Municipales

| Objetivo Específico | Meta | Indicador | Evidencias |
|---|--|--|--|
| 1.- Establecer una comunicación efectiva con otras direcciones de la organización mediante la difusión de planes de acción DOM en Google Drive. | 1.1 Generar y compartir el plan de acción anual de la Dirección de Obras, considerando y estudiando las líneas estratégicas propuestas en el Pladeco 2019-2026. | Binario / Compartir el Plan de Acción Anual en Plataforma. | <ul style="list-style-type: none"> - Documento subido a la plataforma Google Drive. - Documentos elaborados - Planilla de asistencia - Informe con documentación de procesos (como actas de reuniones, email, etc.) |
| 2.- Controlar la gestión mediante la inclusión de nuevos procesos al Sistema de Gestión Integrado. | 2.1 Incorporar dos procesos por Departamento al sistema de gestión integrado. | Binario / Incorporar al sistema. | <ul style="list-style-type: none"> - Documentos elaborados - Actas de reuniones realizadas - Propuestas - Decretos de procesos incorporados al sistema de gestión |
| | 2.2 Formular propuestas de mejora en relación a los procesos incorporados al sistema de gestión integrado. | Binario / Generar al menos 1 propuesta de mejora por Proceso. | |
| 3. Capacitar constantemente al personal de la Dirección de Obras a través del uso de las tecnologías actuales. | 3.1 Impulsar el uso de la herramienta LMS (Moodle) para la capacitación de funcionarios/as, a través de la socialización de los cursos impartidos. | Porcentual / Capacitar al 50% de funcionarios y funcionarias DOM a través de la Herramienta LMS (Moodle) | <ul style="list-style-type: none"> - Documentos elaborados - Planilla de asistencia - Actas de reuniones realizadas - Calendario Google - Listado de funcionarios y funcionarias DOM - Informe con programa para el desarrollo de capacitaciones DOM - Capacitaciones cargadas en la plataforma Moodle |
| | 3.2 Definir programa para el desarrollo de algunas capacitaciones priorizadas. | Binario / Definir programa y subir capacitaciones a la plataforma Moodle. | |
| | 3.3 Definir funcionarios/as que actuarán como enlaces de las capacitaciones entregadas por la organización dentro de la Dirección y Unidades, para el desarrollo y control del plan de trabajo de capacitaciones | Binario / Definir 1 funcionario o funcionaria por Unidad que elabore y desarrolle el plan de trabajo de capacitaciones | |
| 4. Medir la calidad del servicio a través de herramientas definidas | 4.1 Aplicar dos encuestas estandarizadas, una por semestre, orientada a la medición de la satisfacción de los/as usuarios/as en los servicios entregados/as por la dirección. | Binario / Realizar una encuesta por semestre. | <ul style="list-style-type: none"> - Respaldo de medios de convocatorias. - Asistencia a actividades. - Actas de reuniones - Otras evidencias de realización de las actividades (fotografías, videos, etc.) - Documentos elaborados. - Existencia de definiciones requeridas. - Informe de resultados de la encuesta - Informe con las propuestas de mejora. |
| | 4.2 Analizar los datos obtenidos en las encuestas realizadas en el periodo anterior (2022), proponiendo mejoras en el servicio. | Binario / Realizar documento con análisis y propuestas de mejoras | |

Unidad Municipal: Dirección Administración y Finanzas

| Objetivo Especifico | Meta | Indicador | Medios de Verificación |
|---|--|--|--|
| <p>1.-Elaborar y compartir Plan de Acción de la DAF que involucre los lineamientos del PLADECO tales como:</p> <p>1.1 Profundizando la transparencia y probidad.</p> <p>1.2 Mejoramiento continuo de la Gestión Interna.</p> <p>1.3 Mejoramiento continuo de la calidad al/la usuario/a</p> <p>1.4 Hacia un gobierno local electrónico.</p> | <p>Desarrollar y compartir Plan de Acción de la Dirección de Administración y Finanzas (DAF), el que deberá relacionarse con al menos las siguientes iniciativas ligadas a los lineamientos establecidos en el PLADECO vigente:</p> <p>1.1.1 Generar conocimiento en funcionarios/as sobre el comportamiento ajustado a la ética y probidad.</p> <p>1.1.2 Medir la transparencia y probidad de los funcionarios/as.</p> <p>1.2.1 Inducir en funciones y procesos de los distintos Departamentos de la Dirección.</p> <p>1.2.2 Fortalecer el trabajo intersectorial y por unidades para potenciar la coordinación, la innovación y la fiscalización.</p> <p>1.2.3 Fortalecer los liderazgos al interior de los distintos Departamentos.</p> <p>1.3.1 Ampliar mecanismos de control de gestión interna de calidad de atención.</p> <p>1.3.2 Diseñar un sistema de medición de la calidad de atención del/la usuario/a.</p> <p>1.3.3 Actualizar o implementar procedimientos administrativos</p> <p>1.4.1 Ampliar la oferta temática de capacitación</p> <p>1.4.2 Avanzar en implementar firma electrónica en los niveles de jefatura.</p> <p>1.4.3 Cambio de tramitación de algunas solicitudes pasando de formulario físico a formulario digital.</p> | <p>Plan de acción publicado:</p> <p>SI = 100%</p> <p>NO = 0%</p> | <p>Plan de acción generado y compartido en Google Drive.</p> |
| <p>2.- Controlar la Gestión mediante la inclusión de nuevos procesos al Sistema de Gestión Integrado</p> | <p>2.1 Se incorporarán 2 procesos por Departamento al Sistema de Gestión Integrado. La priorización de ellos será acordada con la Administración Municipal, para los Departamentos de: Vía Pública, Patentes Comerciales, Regularización, Cobros, Finanzas, Tesorería, Abastecimiento, Administración, Contabilidad y Gestión de Personas.</p> | <p>Proceso decretado</p> <p>SI = 100%</p> <p>NO = 0%</p> | <p>Avances de documentos del proceso.</p> <p>Decreto que establece la formalidad del proceso.</p> |
| | <p>2.2. Generar propuesta de mejora en relación a los procesos críticos incorporados al SGI</p> | <p>Informe de mejora</p> <p>SI = 100%</p> <p>NO = 0%</p> | <p>Informe de propuestas de mejoras a procesos críticos ya decretados.</p> |
| <p>3.- Capacitar constantemente al personal municipal a través del uso de las tecnologías actuales.</p> | <p>3.1 Se revisarán las capacitaciones disponibles en la plataforma Moodle, las cuales serán difundidas entre los funcionarios y funcionarias. Deberán participar de las capacitaciones al menos el 60% del total de funcionarios y funcionarias de la Dirección, en algunas de las siguientes materias: a) Estatuto Administrativo, b) Trabajo en equipo y Liderazgo, c) Herramientas Ofimáticas, d) Ley de Rentas Municipales, e) Atención de Público. Todas estas capacitaciones serán compartidas en la plataforma LMS (Moodle)</p> | <p>Listado de funcionarios y funcionarias capacitados a través de la plataforma / Total Listado de funcionarios y funcionarias de la dirección</p> | <p>Listado de funcionarias y funcionarios capacitados/as.</p> <p>Control de conocimientos por funcionario/a, al término de cada curso.</p> |
| <p>Objetivo Especifico</p> | <p>Meta</p> | <p>Indicador</p> | <p>Medios de Verificación</p> |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 3.- Capacitar constantemente al personal municipal a través del uso de las tecnologías actuales | 3.2 Las capacitaciones impartidas durante 2022, relacionadas con el PMGM, serán compartidas en la plataforma LMS (Moodle). | Listado de capacitaciones realizadas y publicadas en plataforma / Total de capacitaciones impartidas. | Listado de funcionarios/as de la dirección |
| | 3.3 Designarán funcionarios/as que actuarán como enlaces en las capacitaciones entregadas por la organización dentro de la DAF, que realizarán las funciones de: a) Levantar catastro de prioridades de capacitación por cada funcionario o funcionaria, b) Informar a funcionarios y funcionarias del calendario de capacitaciones, c) socializar las capacitaciones disponibles en la plataforma Moodle y d) llevar registro de las capacitaciones realizadas por cada funcionario y funcionaria. | Nómina de funcionarios y enlaces de capacitaciones función | Informes de funcionarias y funcionarios enlaces de capacitaciones, según un detalle de funciones asignadas. |
| 4.- Medir la calidad del Servicio a través de herramientas definidas. | 4.1 Se realizará una encuesta semestral de atención de público interno y externo, con una muestra de al menos el 10% del público atendido. Los Departamentos de Vía Pública, Regularización, Patentes Comerciales, Cobros y Tesorería realizarán encuestas de atención de público externo. Los Departamentos de Gestión de Personas, Abastecimiento, Administración y Contabilidad realizarán encuestas de atención de público interno. | Total de encuestas realizadas a público externo: Total encuestas realizadas / Total de atenciones efectuadas. Si el indicador es mayor o igual al 10% cumple. Si es menor a 10% no cumple | Informe que sistematiza encuestas realizadas. Informe de propuestas de mejoras según encuestas realizadas en 2022 |
| | 4.2 Las encuestas realizadas en el primer y segundo semestre de 2022 serán sistematizadas y analizadas durante el primer trimestre de 2023, generando un plan de mejora, lo que servirá de insumo para aplicar medidas que corrijan las falencias. Las encuestas realizadas durante el primer semestre de 2023 serán analizadas durante el mes de julio y agosto, para aplicar medidas correctivas de la gestión durante el segundo semestre 2023. | Listado de encuestas realizadas a público interno. Total encuestas realizadas / Total de atenciones efectuadas. Si el indicador es mayor o igual al 10% cumple. Si es menor a 10% no cumple | |

Unidad Municipal: Dirección de Control

| Objetivo Específico | Meta | Indicador | Medios de Verificación |
|---|--|--|---|
| 1.- Obtener una comunicación efectiva entre las distintas direcciones de la organización mediante la difusión de sus planes de acción en Google Drive | 1. Publicar en la herramienta Google Drive el Plan de Trabajo Anual de la Dirección de Control y los avances cuatrimestrales | I1= Plan de Trabajo publicado I1=70% I2=Avances publicados (3) I2=30% | Actas de reuniones internas sobre el avance del Plan de Trabajo. Verificar en la aplicación la publicación del Plan de Trabajo y sus avances |
| 2.1.- Controlar la gestión a través de la inclusión de nuevos procesos al sistema de gestión integrado. | 2.1 Levantamiento de los siguientes procesos: -P1:Visación de decretos y contratos del personal municipal y servicios traspasados -P2:Otorgamiento y rendición de subvenciones municipales | I= (Decretos que aprueban los procesos/2 procesos) x100% | Decretos formales que aprueban ambos procesos |
| 2.2.- Obtener una propuesta de mejora en relación a sus procesos críticos, definidos en el periodo anterior | 2.2 Propuesta de mejora al proceso de funcionamiento de las bodegas municipales, realizado el año 2022 | I= Informe de Mejora enviado a la Administración Municipal=100% | Memorándum conductor con el Informe correspondiente, recibido en la Administración Municipal |
| 3.Capacitar Constantemente al personal municipal a través del uso de las tecnologías actuales | 3.1 Que en el periodo todos los funcionarios de la Dirección (10) hayan realizado a lo menos 2 capacitaciones a través de la Plataforma Moodle municipal | I=(Total de capacitaciones individuales realizadas/20 capacitaciones) x 100 | Registros de asistencia otorgados por la plataforma Certificados del ente capacitador, si es el caso. |
| | 3.2 Elaborar una capacitación para ser subida a la Plataforma Moodle Municipal. | I= Elaboración de una capacitación=100% | Verificar la existencia de la capacitación en la Plataforma Moodle |
| | 3.3 Designar un funcionario en calidad de enlace de Capacitación, definiendo sus funciones | I=Designación del funcionario y sus funciones | Decreto que formaliza la designación y funciones |
| 4. Medir la calidad del servicio a través de herramientas definidas | 4.1 Aplicar al menos dos encuestas estandarizadas, una por semestre, orientada a la medición de la satisfacción de los/as usuarios/as en los servicios entregados/as por la Dirección | I.4.1= (Encuestas realizadas/2 encuestas a aplicar) x 100 | Acreditación de las encuestas realizadas a través de un formato físico o a través de una herramienta digital |
| | 4.2 Analizar los datos obtenidos en las encuestas realizadas proponiendo mejoras en el servicio | I= Informes de Mejoras enviado a la Administración Municipal/2 x100% | Memorándums conductores con el Informe correspondiente, recibido en la Administración Municipal |

Unidad Municipal: Dirección Asesoría Jurídica

| Objetivo Específico | Meta | Indicador | Medio de Verificación |
|--|---|---|---|
| 1.- Elaborar Plan de Acción de la Dirección de Asesoría Jurídica considerando los lineamientos estratégicos del Pladeco vigente (N°5, entre otros), con el fin de compartirlo a través de Google Drive | 1.1.- Identificar los lineamientos estratégicos del PLADECO que sean pertinentes a los servicios prestados por la Dirección de Asesoría Jurídica al interior del municipio | Lineamientos estratégicos identificados:100% No identificados 0% | Actas, minutas, informes de reuniones. Informe de análisis de PLADECO con relación a los servicios prestado por DAJ Plan de Acción elaborado Carpeta drive y plan de acción compartido. |
| | 1.2.- Generar el Plan de Acción de DAJ incorporando los lineamientos estratégicos identificados en el PLADECO | Plan de acción elaborado 100% Sin Plan de Acción 0% | |
| | 1.3 Compartir en carpeta de Google Drive el Plan de Acción de DAJ | Plan de acción compartido 100% Plan de acción sin compartir 0% | |
| 2.- Elaborar e incorporar dos procesos de la Dirección de Asesoría Jurídica al Sistema de Gestión Integrado | 2.1.- Incorporar al SGI a lo menos dos procesos de los servicios críticos identificados en las áreas de comodatos y fiscalía | Se confecciona y decreta dos procesos: SI: 100% / NO: 0% | Actas, minutas o informes de reuniones Decreto de los procesos elaborados |
| | 2.2.- Analizar los procesos levantados durante el 2022 e incorporar las mejoras pertinentes. | Se elabora e implementa el plan de mejora: SI: 100% / NO: 0% | Actas, minutas o informes de reuniones Informe de mejora |
| 3.- Capacitar a los/as funcionarios/as de la Dirección de Asesoría Jurídica, dotando de recursos (capacitaciones) y haciendo uso de las capacitaciones disponibles en la plataforma LMS (Moodle) | 3.1.- Se capacitarán a los/as funcionarios/as de la DAJ en alguno de los módulos a disposición en la plataforma LMS (Moodle), de acuerdo a su área de desempeño en la Dirección. | Se capacita al 100% de los/as funcionarios/as señalados: SI: 100% / NO: 0% | Minutas realizadas por los funcionarios/as relativas a las capacitaciones realizadas. Listado de asistencia de los/as funcionarios/as a las capacitaciones |
| | 3.2.- Se subirá a la plataforma LMS (Moodle) las capacitaciones impartidas por la DAJ en el periodo 2022 y 2023, incluyendo el material de apoyo, documental, gráfico y audiovisual de las mismas | Se sube el material a la plataforma: SI: 100% / NO: 0% | Print de pantalla de la plataforma Moodle donde se verifique la capacitación subida y sus materiales de Capacitaciones realizadas y subidas. Material de apoyo y documentos |
| | 3.3.- Se designará funcionario/a de enlace, el que tendrá a su cargo la elaboración de un plan de trabajo respecto a las capacitaciones de los/as funcionarios/as de la DAJ | Designación de funcionario/a: SI: 25% / NO: 0% Se elabora plan de trabajo: SI: 75% / NO: 0% | Actas, minutas o informes de reuniones Plan de trabajo de capacitaciones Informe de seguimiento labores de enlace |
| 4.- Medir la eficacia y eficiencia de los servicios desarrollados por la Dirección de Asesoría Jurídica, mediante la aplicación de encuestas | 4.1.- Confección y aplicación de una encuesta durante el mes de mayo de 2023 y otra durante octubre 2023, a las distintas direcciones y unidades municipales que comparten procesos con la DAJ (destinatarios internos) | Se aplica la encuesta de Mayo: SI: 25% / NO: 0% Se aplica la encuesta de Octubre: SI: 25% / NO: 0% Se realiza informe consolidado en mes de Julio: SI: 25% / NO: 0% Se realiza informe consolidado en mes de Diciembre: SI: 25% / NO: 0% | Copia de la encuesta a aplicar Consolidado con los resultados de las encuestas |
| Objetivo Específico | Meta | Indicador | Medio de Verificación |

| | | | |
|---|---|---|--|
| <p>4.- Medir la eficacia y eficiencia de los servicios desarrollados por la Dirección de Asesoría Jurídica, mediante la aplicación de encuestas</p> | <p>4.2.- Elaboración de análisis de la encuesta aplicada en el mes de mayo durante julio/agosto 2023, con el fin de identificar posibles mejoras para la elaboración de la encuesta de octubre 2023</p> | <p>Se realiza informe sobre la claridad y pertinencias de las preguntas de la encuesta: SI: 100% / NO: 0%</p> | <p>Informe de análisis de encuesta aplicada en el semestre anterior.</p> |
|---|---|---|--|

Unidad Municipal: Dirección de Medio Ambiente, Aseo y Ornato

| Objetivo Específico | Meta | Indicador | Medios de Verificación |
|---|---|---|--|
| <p>1.- Establecer y desarrollar un plan de acción que sirva como mapa o camino a seguir de acuerdo con las metas establecidas por la Dirección de Medio Ambiente Aseo y Ornato para cada uno de los departamentos que lo conforman. El plan que tendrá como eje el desarrollo de aspectos establecidos en el Pladeco 2020 - 2026, como así también, la difusión entre sus departamentos y entre las direcciones municipales a través de la plataforma Google Drive, en la cual quedará reflejado el desarrollo de estos planes, las constantes revisiones orientadas al monitoreo de su cumplimiento y el impacto que esta dirección tiene en la comunidad.</p> | <p>1.1.- Generar y compartir los planes de acción anuales por Dirección, considerando las líneas estratégicas propuestas en el Pladeco 2020-2026.</p> | <p>Indicador de comportamientos en % = Plan compartido en plataforma digital. Donde el 100% = 100% Meta</p> | <p>Acta de Reuniones informes de evaluación Informe de hallazgos Propuesta de mejoras Mantener y actualizar constantemente estos informes en plataforma Google Drive.</p> |
| <p>2.- Efectuar labores de monitoreo y control constante al conjunto de nuevos procesos al Sistema de Gestión Integrado, los cuales, serán implementados y desarrollados por la Dirección de Medio Ambiente Aseo y Ornato y sus departamentos</p> | <p>2.1- Incorporar al menos dos procesos por departamento o unidad, al sistema de gestión integrado.</p> | <p>Binario Sí/No</p> | <p>Informes de avance Acta de reuniones Decreto Exento de cada nuevo proceso</p> |
| | <p>2.2- Obtener una propuesta de mejora en relación con sus procesos críticos, definidos en el periodo anterior.</p> | <p>Binario Sí/No</p> | <p>Informes de evaluación Informe de hallazgos Propuesta de mejoras Acta de reuniones Informe de actualización y modificación Decreto exento para cada proceso que se proceda a mejorar.</p> |
| <p>3.- Capacitar a un 50% de los/as funcionarios/as que participan de los procesos de la Dirección de Medio Ambiente Aseo y Ornato, con el fin que estos, mejoren su desempeño individual, se mejore el desempeño del área y por ende el desempeño institucional, lo que conlleva a lograr resultados orientados al ciudadano.</p> | <p>3.1 Capacitar al 50% del personal Dimao en contenidos disponibles en la plataforma Moodle municipal.</p> | <p>Los indicadores se establecerán en porcentaje de funcionarios/as capacitados/as, nómina total de funcionarios/es de la Dirección que son objeto de dichas capacitaciones. 50% = 100%</p> | <p>Listado de los temas que serán parte de los lineamientos definidos a capacitar Listado de personal capacitado Listado de funcionarios/as de Dimao Acta de reuniones</p> |
| <p>Objetivo Específico</p> | <p>Meta</p> | <p>Indicador</p> | <p>Medios de Verificación</p> |
| <p>3.- Capacitar a un 50% de los/as</p> | <p>3.2 Subir a la plataforma Moodle el 100% de las</p> | <p>Indicador de comportamientos en %</p> | <p>Capacitaciones en plataforma Moodle</p> |

| | | | |
|--|---|---|---|
| <p>funcionarios/as que participan de los procesos de la Dirección de Medio Ambiente Aseo y Ornato, con el fin que estos, mejoren su desempeño individual, se mejore el desempeño del área y por ende el desempeño institucional, lo que conlleva a lograr resultados orientados al ciudadano</p> <p>3.- Capacitar a un 50% de los/as funcionarios/as que participan de los procesos de la Dirección de Medio Ambiente Aseo y Ornato, con el fin que estos, mejoren su desempeño individual, se mejore el desempeño del área y por ende el desempeño institucional, lo que conlleva a lograr resultados orientados al ciudadano</p> | <p>capacitaciones realizadas por la Dimao, de modo que estén disponibles para funcionario/a de Dimao o de Otras Direcciones</p> <p>3.3.- La Dirección de Medio Ambiente Aseo y Ornato definirá el nombre de los funcionarios/as que actuarán como enlaces de capacitaciones, asociando funciones y labores que estos realizarán a nivel de departamento, como también, el/la o los/as funcionarios/as que realizarán esta función a nivel de Dirección, generando los reportes que serán establecidos</p> | <p>de Capacitaciones realizadas y compartidas en plataforma Moodle Donde el 100% = 100% Meta</p> <p>Porcentaje de eficiencia del enlace será igual a:</p> <p>Cantidad de funciones y labores realizadas/cantidad de funciones y labores establecidas como parte del plan anual</p> <p>Donde el 100% = 100% Meta</p> | <p>Acta de reunión Presentación de capacitación</p> <p>Actas de reuniones Informes de avance Plan de capacitaciones Informe de resultados</p> |
| <p>4.- Desarrollar acciones que nos permitan a través de la medición continua de los servicios conocer la opinión de la comunidad y confirmar y asegurar que el personal siga el proceso y protocolo de atención, junto con evaluar y determinar, los puntos fuertes y débiles de nuestro servicio.</p> | <p>4.1- Aplicar al menos dos encuestas estandarizadas a un universo mínimo de 100 usuarios/as de los servicios prestados por cada uno de los 5 departamentos que conforman la Dimao. Estas encuestas serán orientadas a la medición de la satisfacción de los/as usuarios/as en los servicios entregados/as por cada Departamento de la Dimao.</p> <p>4.2- Analizar los datos obtenidos en las encuestas realizadas en el periodo anterior (2022) proponiendo mejoras en el servicio. Se utilizará la plataforma digital Google Forms, los antecedentes recopilados, serán evaluados inmediatamente durante el primer mes del semestre siguiente, con el fin de analizar y evaluar y determinar los puntos críticos. Una vez realizado lo anterior se procederá a la toma de decisiones y la ejecución de la siguiente encuesta en modo Digital</p> | <p>% de encuestas realizadas durante el periodo será igual a : Cantidad de encuestas realizadas por tema y departamento en plataforma digital desarrollados / cantidad de encuesta requeridas como parte del plan anual.</p> <p>Donde el 100% = 100% Meta</p> <p>Informe de análisis = 100%</p> | <p>Informes de evaluación Informe de hallazgos Propuesta de mejoras Mantener y actualizar constantemente estos informes en plataforma Google Drive. Informe de análisis</p> |

Unidad Municipal: Dirección de Tránsito y Transporte Público

| Objetivo Específico | Meta | Indicador | Medios de Verificación |
|---|--|---|--|
| 1.- Establecer una comunicación efectiva entre las distintas direcciones de la organización mediante la difusión de planes de acción en Google Drive. | 1.1 Respecto de los servicios prestados se desarrollará y se dará a conocer el plan de acción de la Dirección de Tránsito, el cual estará alineado con los objetivos del Pladeco y compartidos en Google Drive. | Plan de acción elaborado y compartido SI = 100% NO = 0% | Acta de reuniones. - Informes de avances. - Plan de acción. |
| 2.- Incorporar nuevos procesos al Sistema de Gestión Integrado. | 2.1 Incorporar al menos dos (2) procesos, al sistema de gestión integrado, de las siguientes unidades: a) Departamento Licencias de Conducir, b) Departamento Ingeniería c) Inspección de Tránsito y d) Departamento de Permisos de Circulación. | Incorporación de procesos al Sistema de Gestión Integrado I: NPI/NPP NPI: Número de Procesos Incorporados. NPP: Número de Procesos Propuestos. SI I = 1 CI= 100% SI I < 1 CI= (NPI/NPP) x 100 CI= % Cumplimiento Indicador. | Acta de Reuniones. - Informe de avances. - Proceso decretado. |
| | 2.2 Analizar y proponer mejoras a los procesos de Licencias de Conducir y Permisos de Circulación incorporados al sistema de gestión. | Informe con mejoras a los procesos Si = 100% No = 0% | Acta de Reuniones. - Informe de avances. - Informe final. |
| 3.- Capacitar al personal de la Dirección a través del uso de las tecnologías actuales. | 3.1 Participación de funcionarios/as de la DTT, utilizando herramienta LMS (Moodle) de cursos de capacitación que se encuentren a disposición. | Cumplimiento de funcionarios/as que participan en capacitación I= N/NT SI I >= 0.5 CI= 100% SI I < 0.5 CI= 0% CI= % Cumplimiento Indicador N: Número de funcionarios capacitados. NT: Número total de funcionarios/as. | Listado de funcionarios/as. - Listado de Cursos. - Informes de funcionarios/as - Listado de funcionarios/as capacitados/as. |
| | 3.2 Capacitar a usuarios/as internos de la Municipalidad en un tema específico de atención de la Dirección de Tránsito y subirlo a la plataforma Moodle. | Capacitación realizada a usuarios/as internos y en plataforma Moodle: SI = 100% NO = 0% | Listado con nómina de funcionarios/as capacitados/as - Registro de actividad realizada |
| 4.- Medir la calidad del servicio a través de herramientas definidas. | 4.1 Aplicar al menos dos encuestas de satisfacción, una por semestre, al 10% de vecinos/as que solicitan fiscalización por medio de la OIRS y Sistema Territoriales (Inspección de Tránsito). | Aplicación de Encuestas SI= 100% NO = 0% | Acta de Reuniones. - Formulario de encuesta. - Reporte de encuestas realizadas. - Informe de avances. |
| | 4.2 Analizar resultados de encuestas año 2022 de Permisos de Circulación, Licencia de Conducir año 2021 e Inspección del primer semestre año 2023. Incorporando mejoras. | Desarrollo de Informe de Análisis SI = 100% NO = 0% | Listado de encuestas validadas - Informe de avances - Informe final. |

Unidad Municipal: Dirección de Seguridad Pública e Inspección General

| Objetivo Específico | Meta | Indicador | Medios de Verificación |
|---|---|---|---|
| 1. Difundir en carpeta de Google Drive Municipal el plan de acción de la DISEPU. | 1.1 Elaborar el plan de acción de la DISEPU, en función de los lineamientos estratégicos del PLADECO vigente y compartir en carpeta Drive Municipal. | Plan de acción de DISEPU compartido Sí=100% No=0% | - Carpeta compartida - Plan de acción - Actas de reuniones - Correos electrónicos. |
| 2. Estandarizar los procedimientos para fortalecer los niveles de transparencia Municipal y dar respuesta en forma eficiente a los requerimientos y solicitudes, mediante la incorporación al Sistema de Gestión Integrado. | 2.1 Incorporar al SGI al menos dos procesos por departamento de la DISEPU. | Decreto exento que aprueba Procesos: Sí=100 / No=0% | - Acta de entrega de los procedimientos: - Decreto de procesos - Acta de reunión - Informe de avances |
| | 2.2 Analizar y evaluar los procesos de la DISEPU ya incorporados al SGI y proponer plan de mejora | Informe de análisis y propuesta de mejoras Sí=100% / NO=0% | - Acta de reuniones - Informe de análisis - Propuesta de mejora |
| 3. Elaborar un plan de capacitación para Inspección General en el uso de las tecnologías, para fortalecer y complementar su labor en terreno | 3.1. Capacitar a los/as funcionarios/as de DISEPU en al menos una capacitación disponible en la plataforma Moodle. | Funcionario/a capacitado/a: Sí=100 No=0% | - Listado de funcionarios/as - Listados de asistencia - Memorándums, Correos electrónicos |
| | 3.2 Capacitar a los funcionarios/as del depto. De Inspección general en el uso de las tecnologías para fortalecer y complementar su labor en terreno y subirla a la plataforma Moodle | Funcionario/a capacitado/a Sí=100 No=0% | - Listado de funcionarios - Listados de asistencia - Memorándums, Correos electrónicos. |
| | 3.3 Definir a funcionaria/o que actúe como enlace y planifique, gestione, coordine, controle, las capacitaciones de la DISEPU | Funcionario/a designado e informe de trabajo realizado Sí=100 No=0% | - Fichas de funcionarios/as - Informe con plan de trabajo - Informe de avance - Informe final |
| 4.- Generar propuesta de mejora en materia de calidad de la atención de los programas sociales de la Línea de prevención y atención que son parte de la DISEPU, mediante un proceso de consulta a usuarios/as | 4.1 Realizar un proceso de consulta online, por semestre, sobre cómo los usuarios/as perciben al menos 2 servicios de los departamentos de la DISEPU. | Encuesta realizada: Sí= 100% NO=0% | - Actas de reuniones realizadas. - Encuesta realizada - Informes realizados - Informes resultados. |
| | 4.2.- Elaborar al menos 2 líneas de mejora del servicio vinculadas a las encuestas realizadas durante el 1er semestre de 2023 | Informe final: Sí= 100% NO=0% | - Análisis de los datos de la encuesta. - Presentación del informe final que contenga la evaluación por cada punto consultado junto a las mejoras propuestas, si correspondiere. |

Unidad Municipal: Primer Juzgado de Policía Local

| Objetivo Específico | Meta | Indicador | Medios de Verificación |
|--|--|--|--|
| 1.- Establecer una comunicación efectiva entre las distintas direcciones de la organización mediante la difusión de sus planes de acción en Google Drive | 1.1.- Elaborar y compartir en carpeta drive un plan de acción alineado a los objetivos estratégicos del Pladeco. Al efecto, se contempla incluir, eventualmente, la coordinación con otras Direcciones para que los sentenciados puedan cumplir su pena con trabajos en beneficio de la comunidad (salida alternativa) | I= Plan de acción compartido: 100% | - Actas de reuniones realizadas: informes; fotografías; correos electrónicos y Plan de Acción ejecutado y compartido, etc. |
| 2.- Controlar la gestión mediante la inclusión de nuevos procesos al Sistema de Gestión Integrado. | 2.1.- Ingresar al SGI los procesos de: a) Declaración Indagatoria b) Ingreso de Denuncias | I= Procesos ingresados al SGI= 100% | - Actas de reuniones realizadas: informes; fotografías; correos electrónicos y Procesos decretados. |
| | 2.2.- Análisis y evaluación de los procesos de Audiencia y Atención de Denuncias, para determinar sus puntos críticos y sobre esa base hacer una propuesta de mejora continua de los mismos. | I= Informe=100% | - Informe que indique cuales son los puntos críticos detectados y posibles mejoras a realizar |
| 3.- Capacitar constantemente al personal municipal a través del uso de las tecnologías actuales generando nuevas oportunidades de aprendizaje | 3.1.- Capacitar a un 40% de los funcionarios /as del Tribunal en algunos de los cursos impartidos mediante la plataforma Moodle, previa instrucción de su uso por la unidad que corresponda. | I= Porcentaje capacitado; 100% | - Ficha de registro de capacitación de los funcionarios /as.; actas: informes; minutas en las que se da cuenta de la capacitación y lista de asistencia a la capacitación |
| | 3.2.- Realizar capacitaciones de los dos procesos elaborados de acuerdo al PMGM 2022 y subirlos a la plataforma LMS (Moodle) | I= Capacitaciones realizadas y subidas :100% | - Ingreso a la plataforma LMS, Moodle. |
| | 3.3.- En el contexto del objetivo general del PMG, se nombrará una funcionaria y un funcionario para que se hagan cargo del enlace de capacitaciones. Para ello deberán elaborar un plan de trabajo de las capacitaciones indicadas para los funcionarios /as del tribunal. | I= Ejecutado x100 propuesto | - Decreto económico que designa a los/as funcionarios/as según lo señalado en los puntos 3.3 y 3 de la presente propuesta - Será informado por correo electrónico a la Administración Municipal con copia para el Departamento Recursos Humanos |
| 4.- Medir la calidad del servicio a través de herramientas definidas | 4.1.- Se realizarán dos encuestas, una por cada semestre, para medir el grado de satisfacción de los/as usuarios/as, en este caso, respecto de las personas citadas al tribunal según la Lista Diaria de Audiencias. Porcentaje a encuestar: 10% | I= Ejecutado x100 propuesto | - Listado de Audiencia Diaria, se considerará al menos un 10% de las personas atendidas. |
| | 4.2.- Se analizarán tanto la encuesta aplicada en el año 2022, como la del 1er semestre del año 2023 ponderando los resultados a fin de poder proponer alguna mejora en el servicio prestado. | I= Ejecutado x100 propuesto | - Actas; informes, Minutas, correos electrónicos que den cuenta del proceso de análisis. - Elaboración del informe correspondiente |

Unidad Municipal: Segundo Juzgado de Policía Local

| Objetivo Específico | Meta | Indicador | Medios de Verificación |
|--|--|--|--|
| 1.- Establecer una comunicación efectiva entre las distintas direcciones de la organización mediante la difusión de sus planes de acción en Google Drive | 1.1.- Elaborar y compartir en carpeta drive un plan de acción alineado a los objetivos estratégicos del Pladeco. Al efecto, se contempla incluir, dentro de lo posible, la coordinación con otras Direcciones para que los sentenciados puedan cumplir su pena alternativa con trabajos en beneficio de la comunidad. | I= Plan de acción compartido: 100% | - Actas de reuniones realizadas; informes; fotografías; correos electrónicos y Plan de Acción ejecutado y compartido, etc. |
| 2.- Controlar la gestión mediante la inclusión de nuevos procesos al Sistema de Gestión Integrado. | 2.1.- Ingresar al SGI los procesos de: a) Declaración Indagatoria b) Ingreso de Denuncias | I= Procesos ingresados al SGI= 100% | - Actas de reuniones realizadas; informes; fotografías; correos electrónicos y Procesos decretados. |
| | 2.2.- Análisis y evaluación de los procesos de Audiencia y Atención de Público y de Tramitación de Denuncias, para determinar sus puntos críticos y sobre esa base hacer una propuesta de mejora continua de los mismos. | I= Informe=100% | - Informe que indique cuales son los puntos críticos detectados y posibles mejoras a realizar |
| 3.- Capacitar constantemente al personal municipal a través del uso de las tecnologías actuales. | 3.1.- Capacitar a un 40% de los funcionarios/as del Tribunal en algunos de los cursos impartidos mediante la plataforma Moodle, previa instrucción de su uso por la unidad que corresponda. | I= Porcentaje capacitado; 100% | - Ficha de registro de capacitación de los funcionarios /as.; actas; informes; minutas en las que se da cuenta de la capacitación y lista de asistencia a la capacitación |
| | 3.2.- Realizar capacitaciones de los dos procesos elaborados de acuerdo al PMGM 2022 y subirlos a la plataforma LMS (Moodle) | I= Capacitaciones realizadas y subidas :100% | - Capacitaciones realizadas e Ingreso a la plataforma LMS, Moodle. |
| | 3.3.- En el contexto del objetivo general del PMG, se nombrará una funcionaria y un funcionario para que se hagan cargo del enlace de capacitaciones. Para ello deberán elaborar un plan de trabajo de las capacitaciones indicadas para los funcionarios /as del tribunal. | I= Ejecutado x 100 propuesto | - Decreto económico que designa a los/as funcionarios/as según lo señalado en los puntos 3.3 y 3 de la presente propuesta - Será informado por correo electrónico a la Administración Municipal con copia para el Departamento Recursos Humanos |
| 4.- Medir la calidad del servicio a través de herramientas definidas. | 4.1.- Elaboración y confección de dos encuestas estandarizadas mediante la participación de los funcionarios/as del tribunal, a través de una propuesta de consulta que podrían ser incorporadas a las encuestas, con especial enfoque de género y en calidad de servicio | I= Elaboración de las dos encuestas = 50% | - Reunión con funcionario de la Dirección de Control que verifique la elaboración y confección de las dos encuestas y/ remisión de las dos encuestas elaboradas en el informe de Avance respectivo. |
| | 4.2.- Aplicación de la primera encuesta a los usuarios del Tribunal, durante dos meses del primer semestre de 2023 | Aplicación de la primera Encuesta =25% | - Reunión con funcionarios de la dirección de control que verifique su aplicación y/o remisión de resultado de la encuesta en el informe de avance respectivo |
| | 4.2.- Aplicación de la segunda encuesta a los usuarios del Tribunal, durante dos meses del segundo semestre de 2023 | Aplicación de la primera Encuesta =25% | - Reunión con funcionarios de la dirección de control que verifique su aplicación y/o remisión de resultado de la encuesta en el informe de avance respectivo. |