

**PROMULGA ACUERDO N° 195 DE  
FECHA 14 DICIEMBRE 2021, DEL  
CONCEJO MUNICIPAL DE  
RECOLETA, QUE APRUEBA  
PMGM 2022.**

DECRETO EXENTO N° **107** /2021  
RECOLETA 06 ENE. 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 14 diciembre 2021, el Concejo Municipal de Recoleta, adoptó el acuerdo N°195.
- 3.-El Decreto Exento N°3107 de fecha 13 diciembre de 2018 que designa alcalde subrogante a la sra. Gianinna Repetti Lara.

**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°195 DE 14 DICIEMBRE 2021 DEL CONCEJO MUNICIPAL DE RECOLETA, MEDIANTE EL CUAL SE APRUEBA EL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTION MUNICIPAL A EJECUTAR DURANTE EL AÑO 2022, DE ACUERDO ESTABLECIDO EN LA LEY 19.803 Y 20.198 QUE ESTABLECE ASIGNACION DE MEJORAMIENTO DE LA GESTION MUNICIPAL CUYO TEXTO EN DOCUMENTO ANEXO, FORMA PARTE INTEGRANTE DEL PRESENTE ACUERDO PARA TODOS LOS EFECTOS LEGALES Y ADMINISTRATIVOS."**

**ANOTESE, COMUNIQUESE Y TRANSCRIBASE.**

**FDO.: GIANINNA REPETTI LARA ALCALDESA (S), 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

*[Handwritten signature]*

GRL/FMG/LES/PGS/pzs.

Transcrito a :

- Alcaldía, Administración Municipal, Control, Dac, Daf, Daj, Dideco, Dimae, Dom, Educación, Salud, Comunicaciones, Secpla, Sec Mun, Transito, Cementerio, Seguridad, Cultura, Deportes.



1919716

**I. MUNICIPALIDAD DE RECOLETA  
SECRETARIA MUNICIPAL**

**ACUERDO N° 195**

**RECOLETA, 14 DICIEMBRE 2021**

El Concejo Municipal de Recoleta, en Sesión Ordinaria de hoy, teniendo Presente, lo informado en sesión de 05 Octubre 2021 en la cual hizo entrega del Proyecto Presupuesto Municipal de 2022 ; el Memorándum N°434 de 05 Octubre 2021 del Sra. Directora Secpla doña Catherine Manríquez Osorio; y el análisis de los señores Concejales acordó:

**“APROBAR EL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTION MUNICIPAL A EJECUTAR DURANTE EL AÑO 2022, DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO EN LA LEY 19.803 Y 20.198 QUE ESTABLECE ASIGNACION DE MEJORAMIENTO DE LA GESTION MUNICIPAL, DETALLADO EN DOCUMENTO ANEXO DENOMINADO “PROYECTO PRESUPUESTO MUNICIPAL 2022” EMANADO POR SECPLA, EL CUAL FORMA PARTE INTEGRANTE DEL PRESENTE ACUERDO PARA TODOS LOS EFECTOS LEGALES Y ADMINISTRATIVOS.”**

Concurrieron con su voto favorable a este acuerdo los siguientes señores Concejales :

**Don Daniel Jadue Jadue (Alcalde)**

**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 Felipe Cruz Huanchicay**



## CONTINUACION ACUERDO N°195

**Don José Luis Salas San Juan**

Lo que comunico a Ud, para su conocimiento y fines que haya lugar.

**Luisa Espinoza San Martin**

Luisa Espinoza San Martin  
17/12/2021 13:01:40(UTC-03:00)  
Signed by Luisa Espinoza San  
Martin, lespinoza@recoleta.ci

**SECRETARIA MUNICIPAL**

**LESM/pgs.**

- Alcaldía
- Control
- Jurídico
- D. A.F.
- Secpla
- D.O.M
- D.A.C
- Adm. Municipal
- Secret. Municipal
- Archivo



## PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTION MUNICIPAL

El Programa anual y sus metas que sustenta el presupuesto 2021 lo ejecutan todas las unidades municipales:

Dirección o Unidad Municipal	Principales Funciones
<b>ALCALDIA</b>	Apoyo y coordinación en las tareas que realiza el alcalde, relacionadas con la agenda de compromisos con vecinos y vecinas, funcionarios, autoridades y otros.
<b>ADMINISTRACION MUNICIPAL</b>	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.
<b>ASESORIA JURIDICA</b>	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.
<b>SECRETARIA MUNICIPAL</b>	Dirigir las actividades de secretaría administrativa del Concejo. Además de desempeñarse como ministro de fe en todas las actuaciones municipales.
<b>DIRECCION DE CONTROL</b>	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.



<b>DIRECCION DE ADMINISTRACION Y FINANZAS</b>	Asesorar al alcalde en la administración del personal, administración financiera de los bienes municipales.
<b>DIRECCION DE OBRAS</b>	Velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley General de Urbanismo y Construcciones, del plan regulador comunal y de las ordenanzas correspondientes.
<b>DIRECCION DESARROLLO COMUNITARIO</b>	Asesorar al alcalde 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.
<b>SECRETARIA DE PLANIFICACION</b>	Desempeñara 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.
<b>DIRECCION DE MEDIO AMBIENTE, ASEO Y ORNATO</b>	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 medio ambientales tanto en ejecución, como nuevos proyectos y la búsqueda de financiamiento.

<b>DIRECCION DE TRANSITO Y TRANSPORTE PUBLICO</b>	Otorgar y renovar licencias para conducir vehículos; determinar el sentido de circulación de vehículos; señalizar adecuadamente las vías públicas; y, aplicar las normas generales sobre tránsito y transporte públicos en la comuna.
<b>DIRECCION DE ATENCION AL CONTRIBUYENTE</b>	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.
<b>JUZGADOS DE POLICIA LOCAL</b>	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 funcionarios 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 funcionarios 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 2022.



**Dirección de Seopla**  
Departamento de Sección Presupuestaria e Inversiones

**METAS PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO DE GESTIÓN MUNICIPAL 2022**

Unidad Municipal: Alcaldía

Objetivo Especifico	Meta	Indicador	Medios de Verificación
1.-Mejorar la comunicación entre los funcionarios de Alcaldía, como también con las distintas direcciones municipales, en función de mejorar la atención de los vecinos/as	1.1.- Crear carpeta compartida en Drive con acceso a los funcionarios de Alcaldía 1.2.-Implementar, mejorar y actualizar Sistema Informático de Ingreso, Derivación y Seguimiento de requerimientos de vecinos y vecinos.	Binario Se Implementa: Si 100% - No 0%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Carpetas publicadas</li> <li>- Reuniones de coordinación, revisión y actualización del sistema.</li> <li>- Elaboración de minuta y acta de cada reunión</li> <li>- Registro de casos ingresados a plataforma</li> </ul>
2.- Incorporar al Sistema de Gestión integral dos procesos de Alcaldía que permitan mejorar la atención de los vecinos de nuestra comuna	2.1.- Levantar Proceso de Ingreso, Derivación y Seguimiento de requerimiento de vecinos y vecinos. 2.2.- Levantar Proceso de Atención de público presencial	Decreto de aprobación de proceso. Si 100% - No 0%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actas de reuniones de trabajo con Oficina de Calidad</li> <li>- Decretos de aprobación del proceso</li> </ul>
3.- Capacitar a los funcionarios de Alcaldía, con herramientas que permitan desarrollar y mejorar el vínculo con vecinos y vecinos.	3.1.-Definir, Desarrollar e implementar un programa de capacitaciones en herramientas computacionales y administrativas, para capacitar al menos el 75% de los funcionarios	Cantidad de funcionarios capacitados/ cantidad de funcionarios a capacitar	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Listado de funcionarios a capacitar</li> <li>- Informe de asistencia a capacitaciones</li> <li>- Cantidad de funcionarios capacitados</li> <li>- Programa de capacitaciones</li> <li>- Actas y minutas de reuniones.</li> </ul>



Dirección de Sección  
Departamento de Gestión Presupuestaria e Inversiones

Unidad Municipal: Administración Municipal

Objetivo Específico	Meta	Indicador	Medios de Verificación
1.1.- Definir la información a compartir en relación a las necesidades de la organización	1.1.- Obtener la información de a lo menos el 80% de servicios por dirección.	-% de servicios publicados y compartidos con la administración municipal por dirección.	- Listado de la información a compartir implementados
1.2.- Implementar sistemas de control que generen una comunicación fluida para las tareas y necesidades de la alcaldía y su distribución interna.	1.2.- Implementar un control de las tareas internas emanadas desde alcaldía hacia las diferentes unidades.	-Binario (se implementa/no se implementa).	- Registro de datos ingresados a los sistemas implementados - Actas de reuniones
2.1.- Ingresar nuevos procesos al sistema de gestión integrado, implementando módulos y herramientas que documenten y controlen los flujos y construcción de nuevos procesos.	2.1.- 100% de las direcciones con listado de servicios críticos priorizados	-Cantidad de procesos críticos por dirección incorporados al sistema de gestión integrado.	- Actas y minutas de reuniones - Informes
3.1.- Planificar y diseñar contenidos orientados a una capacitación constante de los funcionarios/as	3.1.1.- Definir contenidos y planes de estudio 3.1.2.- Adquirir e implementar herramientas de hardware y software que permitan crear y administrar espacios a través de aplicaciones LMS	-Cantidad de procesos críticos definidos por dirección.	- Decretos de aprobación de procesos - Listados procesos ingresados al sistema de gestión integrado
3.2.- Buscar alianzas estratégicas con otras entidades para desarrollar un plan integral de capacitación.	3.2.1.- Generar convenios que aporten a la capacitación constante de funcionarios	-Definición de contenidos por área para capacitar.	- Listado de contenidos planificados y diseñados
4.1.- Adecuar sistema de seguimiento de solicitudes centralizado para OIRS que permita administrar y derivar las tareas internamente por unidad	4.1.1.- Adaptar sistemas actuales hacia la derivación de tareas a las diferentes unidades de la organización	-Listado de funcionarios/as a capacitar.	- Listado de entidades con las cuales se generó convenio
4.2.- Orientar la calidad de servicio captando las diferentes encuestas para generar métricas que apunten a la mejora continua de la organización	4.2.1.- Crear encuestas que midan la satisfacción de los usuarios 4.2.2.- Generar estadísticas concordantes a la toma de decisiones en base a la calidad de servicio	- % de funcionarios/as capacitados/as. - % de funcionarios con acceso a la plataforma	- Minuta o tabla de reuniones - Acta de reuniones
		-Cantidad de instrumentos aplicados -base a la cantidad de personas (encuestadas) atendidas.	- Listado de adecuaciones en el sistema - Registro de casos ingresos y derivados con nuevas adaptaciones del sistema - listado de instrumentos aplicados - Estadísticas elaboradas



**Dirección de Sección**  
Departamento de Gestión Presupuestaria e Inversiones

Unidad Municipal: Secretaría Municipal

Objetivo Específico	Meta	Indicador	Medios de Verificación
1.- Crear carpeta compartida entre los funcionarios de la Secretaría Municipal lo cual permitirá mantener la continuidad administrativa con las siguientes materias, que aborda esta unidad. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organizaciones comunitarias</li> <li>- Sumarios</li> <li>- Acuerdos y Actas del Concejo Municipal (drive)</li> </ul>	1.1.- Compartir toda la información relativa señalada en los objetivos específicos.	100% Visualizar y trabajar en las carpetas compartidas cuando lo requiera cada funcionario por ausencia del titular que realiza la función.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Carpetas publicadas y compartidas entre funcionarios de la Secretaría Municipal</li> <li>- Reuniones para unificar criterios en el uso de las carpetas compartidas</li> </ul>
2.- Contar con información disponible en medios electrónicos para consulta de las Unidades Municipales, de las resoluciones que adopte la Municipalidad a través de decretos alcaldicios, decretos exentos, ordenanzas, reglamentos y resoluciones emitidas por las Direcciones que cuentan con delegación alcaldicia. Continuar poblando el repositorio, ya definido durante el año 2021.	2.1.- Recuento de la información digitalizada al 31 de diciembre de 2019 2.2.- Establecer continuidad diaria de la digitalización de documentos formalmente dictados desde el año 2022 2.3.- Continuar con la carga de documentos a fin de seguir poblando el repositorio digital con información de 2 años 2019 y 2022.	100% de los distintos documentos emitidos correlativamente en cada uno de esos años	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informes mensuales de los funcionarios de los resultados de la búsqueda de información faltante.</li> <li>- Preparar documentos para requerir a las distintas Unidades la información faltante.</li> <li>- Acta de reuniones de trabajo.</li> </ul>
3.-Contar con la información disponible en medios electrónicos de las Organizaciones Comunitarias Funcionales y Territoriales para consulta. Continuar poblando el repositorio ya definido durante el año 2021.	3.1.- Recuento de la información digitalizada años 2000, 2001 y mensualmente año 2022.	100% de las carpetas físicas de cada año.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de avance trimestral</li> <li>- Confrontación entre carpetas individuales físicas con las carpetas digitalizadas.</li> <li>- Actas de las reuniones de trabajo si fuese necesario.</li> </ul>



**Recoleta**  
Somos Todos

**Dirección de Sección**  
Departamento de Gestión Presupuestaria e Inversiones

Unidad Municipal: Comunicaciones

Objetivo Específico	Meta	Indicador	Medios de Verificación
1.- Diseñar una política de comunicación interna	1.1.-Planear y poner en práctica un plan de relaciones públicas interno. 1.2.- Difundir las principales políticas institucionales emanadas desde la Administración 1.3.- Compartir la toma de decisiones institucionales en relación al funcionamiento de la organización.	-Procesos de la comunicación interna. - Planificación anual de actividades y acciones comunicacionales. - Métodos de evaluación de la comunicación interna.	- Correos electrónicos. - Acta de reuniones - Publicación de acciones comunicacionales - Instrumento de evaluación.
2.-Mejora de interfaz del sitio web y acceso a la información	2.1.-Identificar preguntas frecuentes de los vecinos y vecinas y cuáles son los Departamentos con más solicitudes. 2.2.-Establecer estructura de la información, según indicadores identificados en el ítem anterior. 2.3.-Crear mapa del sitio. Determinar cuáles serán las secciones que deberá incluir y a su vez qué subdirecciones existirán dentro de estas	- Métodos de evaluación de comunicación externa - Correos electrónicos	- Publicación de la web - Lanzamiento de página web en nuestras Redes Sociales





**Dirección de Secpla**  
Departamento de Gestión Presupuestaria e Inversiones

**Unidad Municipal: Secretaría Planificación**

Objetivo Específico	Meta	Indicador	Medios de Verificación
<p>1.- Generar un repositorio organizado con información comunal, al que podrán acceder todas las Direcciones Municipales (solo de uso interno), con el fin de simplificar la obtención de información territorial planimétrica</p>	<p>1.1. Crear un Repositorio con 10 carpetas con antecedentes planimétricos territoriales de la comuna, digitalizados y con vínculos de acceso para todas las Direcciones municipales.</p> <p>CARPETAS:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Equipamientos Municipales</li> <li>2. Recintos Deportivos</li> <li>3. Establecimientos Educativos</li> <li>4. Establecimientos de Salud</li> <li>5. Planchetas de Servicio de Impuestos Internos</li> <li>6. Planchetas históricas de Santiago, hoy territorio comunal de Recoleta</li> <li>7. Planos de Loteos y Poblaciones</li> <li>8. Planos comunales temáticos.</li> <li>9. Planos Unidades Vecinales</li> <li>10. Planos Plan Regulador Comunal</li> </ol>	<p><math>I = \frac{C}{10} \times 100</math></p> <p>Donde "C" es total carpetas</p>	<p>- 10 carpetas con planimetría comunal subidas a DRIVE Google de SECPLA.</p>
<p>2. Elaborar y aplicar encuesta a todas las vecinas y vecinos que se acerquen a consultar sobre tipos de subsidios habitacionales y los requisitos de postulación de manera presencial a fin de medir la calidad de servicio de orientación.</p>	<p>2.1. Aplicar encuesta de satisfacción semestral al 50% de las personas atendidas de manera presencial y que consulten acerca de los tipos de subsidios habitacionales y los requisitos de postulación.</p>	<p><math>I = \frac{E}{A} \times 100</math></p> <p>Donde "E" es cantidad de ENCUESTADOS "A" es cantidad de ATENDIDOS</p>	<p>- 2 Informes de resultado, uno por semestre, publicados en la página web de la municipalidad.</p>





**Dirección de Secpia**  
Departamento de Gestión Presupuestaria e Inversiones

**Unidad Municipal: Dirección de Desarrollo Comunitario**

Objetivo Específico	Meta	Indicador	Medios de Verificación
1.- Disponibilizar los principales procesos críticos transversales de DIDECO a través de la plataforma drive para aumentar los niveles de comunicación efectiva en la Dirección.	1.1.- Disponibilizar los principales procesos críticos transversales de DIDECO a través de la plataforma drive	% de procesos transversales críticos subidos a la plataforma (Nº de procesos disponibles en Drive/Nº total de procesos planificados disponibilizar)*100	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informes de cada proceso disponibilizado.</li> <li>- Plataforma Drive de uso compartido entre los jefes de departamento</li> </ul>
2.-Incluir los procesos críticos de la DIDECO al sistema de gestión integrado en formato ISO 9001	2.1.- Estandarizar los procesos críticos de la DIDECO en formato ISO 9001 en sistema de gestión integrado	% de procesos incluidos al sistema de gestión integrado en formato ISO 9001 (Nº de procesos incluidos en el SIG/Nº total de procesos planificados incluir)*100	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informes realizados por proceso estandarizado e incorporado al sistema</li> </ul>
3.-Diseñar e implementar un programa de capacitación para los funcionarios de la DIDECO en temáticas propias de su ámbito de acción.	3.1.- La unidad de Gestión de personas planifica y realiza capacitaciones a los funcionarios de la DIDECO en temáticas propias de su ámbito de acción	% de etapas del plan de capacitación ejecutado	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de encuesta exploratoria</li> <li>- Programación de capacitación</li> <li>- Gestiones con órganos capacitaciones (convenios con distintas universidades, por ej.)</li> <li>- Listado y fotografías de cursos realizados</li> </ul>
4.- Generar propuestas de mejora en materia de calidad de la atención social y comunitaria de la DIDECO, a través de un proceso de consulta a usuarios.	4.1.- realizar un proceso de consulta online de cómo los usuarios perciben al menos dos programas de la DIDECO 4.2.- Elaborar al menos dos líneas de mejora de calidad vinculada a la DIDECO. 4.3.- La unidad de gestión de personas elabora un programa de mejoramiento de las condiciones psico laborales en DIDECO	Nº de etapas realizadas del Plan de Capacitación de DIDECO/Nº total de etapas contempladas)*100	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta realizada</li> <li>- % de procesos de atención presentan propuestas de mejora en la calidad de atención</li> <li>- Informe de programa de mejoramiento de condiciones psico laborales de la DIDECO</li> <li>- Informes realizados</li> </ul>



**Dirección de Sección**  
Departamento de Gestión Presupuestaria e Inversiones

**Unidad Municipal: Dirección de Obras Municipales**

Objetivo Específico	Meta	Indicador	Medios de Verificación
1.- Establecimiento de instrumentos para medir satisfacción de usuarios	1.1.- Contar con definición de usuarios, de al menos 30% de los servicios DOM de mayor alcance en la comunidad, a los cuales se les aplicará una medición de su satisfacción usuaria. 1.2.- Contar con una selección de, al menos, el 50% de servicios dados por la DOM a sus usuarios. 1.3.- Contar con una definición de instrumentos para medir satisfacción usuaria de los servicios seleccionados, cuya calidad como instrumento cuente con una valoración superior a 5,0.	- Binario. Existencia de documento, nómina o definición del usuario a medir  - Porcentual. Deben verificarse sobre el 30% de los procesos DOM.  - Binario. Existencia de definición escrita del instrumento a utilizar.  - Calificación. Valoración de la calidad del instrumento, por Comisión municipal definida para este efecto. Debe obtenerse sobre 5,0 para cumplimiento de este indicador.	- Documentos elaborados - Actas de reuniones realizadas - Existencia de nóminas o definiciones requeridas - Documentos elaborados. - Actas de reuniones realizadas. - Existencia de definiciones requeridas. - 1.3.1.- Documentos elaborados. - Actas de reuniones realizadas. - Convocatoria Comité. - Actas de calificaciones realizadas, debidamente suscritas.
2.- Aplicación de instrumentos para conocer nivel de satisfacción de los usuarios	2.1.- Realizar medición de la satisfacción usuaria, de acuerdo a los usuarios, servicios e instrumentos definidos.  2.2.- Contar con consolidado de la medición realizada.	- Porcentual. Debe verificarse el cumplimiento del 70% de las actividades asociadas con la aplicación de los instrumentos de medición.  - Binario. Existencia de informe consolidado.	- Respaldos 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.

- 3.- Definición de propuesta específicas para mejorar la satisfacción de usuarios
- 3.1.- Contar con propuestas idóneas y con pertinencia del equipo DOM, para la mejora de la satisfacción usuaria.
  - 3.2.- contar con un sistema de registro de las propuestas, con asignación de roles funcionarios.
- 4.- Implementación de mejoras para la satisfacción de usuarios
- 4.1. Implementación de propuestas de mejoras en las unidades que corresponda, con asignación de responsabilidades.
  - 4.2. Registro de la implementación (Junio a octubre) con completitud superior al 70%.
- 5.- Evaluación de resultados de mejoras implementadas

Objetivo Específico	Meta	Indicador	Medios de Verificación
3.- Definición de propuesta específicas para mejorar la satisfacción de usuarios		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Binario. Existencia de propuestas de mejora de la satisfacción de los usuarios.</li> <li>- Binario. Verificación de actividades para la valoración de los funcionarios DOM las propuestas de mejora de la satisfacción usuaria.</li> <li>- Binario. Existencia de propuesta de registro.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentos elaborados.</li> <li>- Existencia de definiciones requeridas.</li> <li>- Actas de reuniones realizadas.</li> <li>- Actas de calificaciones realizadas.</li> <li>- Asistencia u otras constancias de participación.</li> </ul>
4.- Implementación de mejoras para la satisfacción de usuarios		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Binario. Verificar implementación de mejoras.</li> <li>- Binario. Verificar existencia de registro.</li> <li>- Porcentual. Medir completitud del registro obtenido. Donde cada dato establecido como necesario le corresponde porcentualmente el 1 / total de datos requeridos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentos elaborados, planillas o bases de datos.</li> <li>- Existencia de contenidos requeridos.</li> <li>- Acta de ponderación de completitud.</li> </ul>
5.- Evaluación de resultados de mejoras implementadas		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Binario. Verificar existencia de informe final que contiene análisis y conclusiones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentos elaborados.</li> <li>- Existencia de contenidos requeridos.</li> </ul>

Unidad Municipal: Dirección Administración y Finanzas

Objetivo Específico	Meta	Indicador	Medios de Verificación
<p>1.- Obtener una comunicación efectiva y estratégica en la organización a través de unidades compartidas (drive) y diferentes herramientas comunicacionales que aseguren una eficaz entrega de información</p>	<p>1.1.- Publicar, difundir y compartir toda la información relacionada con el Departamento de Recursos Humanos, incorporando además la presentación, leyes y reglamentos que serán comentados al personal a través del programa de inducción, por medio de carpetas de documentos digitales, los cuales, para estos efectos, se requerirán habilitaciones y accesos a usuarios, que se solicitarán al Departamento de Informática.</p> <p>1.2.- Difundir y compartir toda la información relacionada con la base de datos digital de la Tesorería Municipal, de egresos con sus respectivos documentos de respaldo, con el objeto de permitir el acceso para las unidades que requieran consultar dicha base de datos. Para estos efectos se requerirán habilitaciones y accesos a usuarios, que se solicitarán al Departamento de Informática.</p>	<p>Binario (se implementa/no se implementa)</p>	<p>- Carpetas publicadas y compartidas por dirección con presentaciones, leyes, reglamentos y procesos relativos al Departamento de Recursos Humanos.</p> <p>- Base de datos compartida para las unidades que así lo requieran</p>
<p>2.- Controlar la gestión a través de la inclusión de nuevos procesos al sistema de gestión integrado</p>	<p>2.1.- Crear los procesos de revisión de boletas de honorarios e informes de actividades; licencias médicas; resoluciones de horas extraordinarias y sus constancias.</p> <p>2.2.- Creación del proceso de pago a través de cuenta complementarias de honorarios, proveedores y de rendiciones de cuentas.</p>	<p>- Formalización a través de la dictación del respectivo acto administrativo que aprueba dichos procesos.</p> <p>- Formalización a través de la dictación del respectivo acto administrativo que aprueba dichos procesos.</p>	<p>- Aplicación por parte del departamento de RRHH de cada uno de los procesos.</p> <p>- Aplicación por parte del departamento de Contabilidad de cada uno de los procesos.</p>



**Dirección de Sección**  
Departamento de Gestión Presupuestaria e Inversiones

Objetivo Especifico	Meta	Indicador	Medios de Verificación
<p>3.- Capacitar constantemente al personal municipal a través del uso de las tecnologías actuales, generando nuevas oportunidades de aprendizaje</p>	<p>3.1.- Definir un programa de inducción destinado a capacitar y proveer a los funcionarios de información y estrategias relevantes con el propósito de que en la aplicación de las mismas, reconozca la comuna, su territorio y las personas que la habitan como el foco principal de su trabajo.</p>	<p>Definición contenidos por área para capacitar. 3.1.2.- Listado de funcionarios/as a capacitar. % de funcionarios/as capacitados/as.</p>	<p>Actas de reuniones (registro de acuerdos) Listado de funcionarios/as capacitados. Documento con los alcances de las capacitaciones Software instalado en servicios municipales 3.1.5.- Listado de necesidades de capacitación por dirección</p>
<p>4.- Medir la calidad del servicio a través de herramientas definidas</p>	<p>4.1.- Aplicar al menos dos encuestas, una por semestre, orientada a la medición de la satisfacción de los/las usuarios/as en los servicios entregados por la Oficina de Convenio Municipal (OCM) del S.I.I. y por la Tesorería Municipal, específicamente en las cajas recaudadoras con atención al público en general.</p>	<p>3.1.4.- % de funcionarios con acceso a la plataforma 4.1.1.- Cantidad de instrumentos aplicados: 2 encuestas anuales por cada una de las unidades indicadas: OCM-SII y cajas recaudadoras.</p>	<p>4.1.1.- Encuestas aplicadas. 4.1.2.- Tabulación de los resultados y conclusiones obtenidas.</p>
<p>4.2.- Encuestar a lo menos al 10% de las personas atendidas entre el 1 de enero hasta el 30 de junio y entre el 1 de julio y el 30 de noviembre, por la Oficina de Convenio Municipal (OCM) del S.I.I. y por la Tesorería Municipal, específicamente en las cajas recaudadoras de atención a público en general.</p>	<p>4.2.1.- % de encuestas realizadas en base a la cantidad de personas (encuestadas) atendidas. Se estima encuestar a lo menos a un 10% de los usuarios (público en general) de los servicios municipales mencionados: OCM-SII y cajas recaudadoras.</p>	<p>4.2.1.- Encuestas aplicadas. 4.2.2.- Tabulación de los resultados y conclusiones obtenidas.</p>	<p>4.2.1.- Encuestas aplicadas. 4.2.2.- Tabulación de los resultados y conclusiones obtenidas.</p>



**Dirección de Sección**  
 Departamento de Gestión Presupuestaria e Invervalos

Unidad Municipal: Dirección de Control

Objetivo Específico	Meta	Indicador	Medios de Verificación
1.- Obtener una comunicación efectiva y estratégica en la organización a través de unidades compartidas (drive) y diferentes herramientas comunicacionales que aseguren una eficaz entrega de información	1.1.- Transformar el archivo manual de la Dirección en un archivo digital	I= Archivo digital operando en régimen =100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificar in situ el funcionamiento en régimen del archivo digital</li> </ul>
2.- Controlar la gestión a través de la inclusión de nuevos procesos al sistema de gestión integrado	2.1.- Levantamiento del proceso de funcionamiento de las bodegas municipales	I= Decreto que aprueba el proceso =100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Decreto formal que aprueba el proceso</li> </ul>



**Recoleta**  
Somos Todos  
Dirección de Sección  
Departamento de Gestión Presupuestaria e Inversiones

Unidad Municipal: Dirección Asesoría Jurídica

Objetivo Específico	Meta	Indicador	Medios de Verificación
1.- Obtener una comunicación efectiva y estratégica en la organización a través de unidades compartidas (drive) y diferentes herramientas comunicacionales que aseguren una eficaz entrega de información	1.1.- Actualizar trimestralmente la información relativa a los contratos y convenios, sumarios, juicios, decretos y comodatos en una unidad compartida (drive) de la Dirección Jurídica	(N° de actualizaciones realizadas relativa a los contratos y convenios, sumarios, juicios, decretos y comodatos en una unidad compartida (drive) de la Dirección Jurídica / N° de actualizaciones planificadas relativa a los contratos y convenios, sumarios, juicios, decretos y comodatos en una unidad compartida (drive) de la Dirección Jurídica)* 100	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Carpetas publicadas y compartidas por dirección.</li> <li>- Reporte Trimestral de actualización de contenidos.</li> </ul>
2.- Controlar la gestión a través de la inclusión de nuevos procesos al sistema de gestión integrado	2.1 Levantar el proceso de requerimientos de Contraloría General de la República	Binario (se implementa/no se implementa).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe sobre proceso levantado</li> <li>- Diseño del flujoograma en Bizagi..</li> </ul>
3.- Capacitar constantemente al personal municipal a través del uso de las tecnologías actuales, generando nuevas oportunidades de aprendizaje	3.1- Realizar 4 capacitaciones temáticas a demás Direcciones municipales en materias de interés para la Dirección Jurídica (contratación y buenas prácticas en relación laboral, Sumarios, Sistema de Seguimiento, etc.)	(Total de capacitaciones realizadas/ Total de capacitaciones planificadas)*100	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Listado de funcionarios/as capacitados.</li> <li>- Documento con los alcances de las capacitaciones</li> </ul>
4.- Medir la calidad del servicio a través de herramientas definidas	4.1 Confeccionar el 70% de los contratos de monto igual o superior a 5000 UTM en un plazo máximo de 10 días hábiles, desde la recepción completa de la documentación requerida.	(N° de respuestas sobre contrataciones de monto igual o superior a 5000 UTM/ Total de solicitudes de respuestas sobre contrataciones de monto igual o superior a 5000 UTM.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe trimestral sobre las respuestas entregadas.</li> <li>- Sistemas de control elaborado por control de gestión</li> </ul>





**Dirección de Sección**  
Departamento de Gestión Presupuestaria e Inversiones

Unidad Municipal: Dirección de Medio Ambiente, Aseo y Ornato

Objetivo Específico	Meta	Indicador	Medios de Verificación
1.- Incorporar aquellos procesos que generen ingresos al municipio	1.1.-Modelar nuevos procesos - Cubicación y cobro de excedentes. - Cálculo y Carga de cuotas de tarifa de aseo	Binario Si/No	- Diagrama de flujo. - Manual de procedimiento
2.- Capacitar al personal sobre gestión de calidad y los cambios que implica en los procesos	2.1.- Definir las temáticas categorizando responsabilidades y escalafones de los funcionarios. 2.2.-Ejecutar la capacitación	% de funcionarios capacitados, por categoría	- Listado de los temas a capacitar. - Listado del personal capacitado - Acta de reuniones.
3.- Medir la calidad de los servicios prestados por la Dimao.	3.1.- Crear y desarrollar encuestas de satisfacción, y el medio por la cual se realizaran. 3.2.-Aplicar encuesta a los vecinos que sean atendidos por el departamento de aseo y veterinaria.	Cantidad de encuestas creadas % de encuestas realizadas	- Actas de reunión. - Reporte de medición. - Encuestas





**Dirección de Sección**  
Departamento de Gestión Presupuestaria e Inversiones

**Unidad Municipal: Dirección de Tránsito y Transporte Público**

Objetivo Específico	Meta	Indicador	Medios de Verificación
1.- Capacitar a funcionarios de la Dirección de Tránsito, en temas específicos que tengan relación con los servicios que se entregan.	1.1.- Capacitar al menos al 80% de los funcionarios de la Dirección de Tránsito.	$I = N/NT$ $SI \geq 0.8 \quad CI = 100\%$ $SI < 0.8 \quad CI = 0\%$ CI= % Cumplimiento Indicador N: Número de funcionarios capacitados. NT: Número Total de funcionarios.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Listado de funcionarios/as capacitados</li><li>- Certificaciones de capacitaciones</li></ul>
2.- Incorporar dos procesos al sistema de gestión integrado.	2.1.- Incorporar al sistema de gestión integrado los procesos de retiros de vehículos abandonados de vía pública y mantener el sistema de Permisos de Circulación libre de folios basura.	SI=100% NO=0%	<ul style="list-style-type: none"><li>- Minutas o tablas de reuniones</li><li>- Actas de Reuniones</li></ul>
3.- Medir la calidad del servicio a través de herramientas definidas en el Departamento de Permisos de Circulación.	3.1.- Aplicar al menos dos encuestas, una por semestre, orientada a la medición de la satisfacción de los/as usuarios/as en los servicios entregados/as. 3.2.- Encuestar a lo menos al 10% de las personas atendidas entre el 1 de enero hasta el 30 de junio y entre el 1 de julio y el 31 de noviembre.	3.1.- Cantidad de instrumentos aplicados. 3.2.- % de encuestas realizadas en base a la cantidad de personas (encuestadas) atendidas.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Minutas o tablas de reuniones.</li><li>- Actas de Reuniones</li><li>- Informe semestral de las encuestas aplicadas.</li><li>- Oficio/Reporte de instrumentos de medición</li></ul>



**Dirección de Sepla**  
Departamento de Gestión Presupuestaria e Inversiones

**Unidad Municipal: Dirección de Atención al Contribuyente**

Objetivo Especifico	Meta	Indicador	Medios de Verificación
1.- Publicar y compartir información de procesos críticos,	1.1.- Compartir en carpetas Drive con los funcionarios de la dirección, información que contenga resumen de los procesos críticos de cada Departamento: - Otorgamiento de patentes para comercio establecido (provisorias, definitivas, DPT, microempresa, etc.) - Gestión sobre morosidad (deuda vigente) - Fiscalización Patentes Comerciales - Tramitación de requerimientos solicitados por los contribuyentes - Otorgamiento de permisos por uso BNUP	SI=100% publicados NO=0% publicados	- Carpetas compartidas - Minutas y actas de reuniones para definir, evaluar y realizar seguimiento de las publicaciones
2.- Levantamiento de 4 procesos de los distintos departamentos de la DAC e incorporarlos al Sistema de gestión Integral.	2.1.- Fiscalización de Contribuyentes Informados por Servicio de Impuestos Internos 2.2.- Registro de Contribuyentes y actualizaciones del maestro general de sistema SMC 2.3.- Tramitación de requerimientos solicitados por los contribuyentes. 2.4.- Publicación de Resolución con efectos sobre terceros relacionados con patentes municipales.	SI: No% proceso decretado NO: 0% proceso no decretado	- Decreto con aprobación de proceso - Minutas y actas de reuniones
3.- Plan de capacitación para los funcionarios en materias propias de cada departamento	3.1.- Capacitar al 100% de los funcionarios en al menos una de las siguientes materias: - Ley de la Renta y efectos en gestión municipal - Ley de Alcoholes y efectos en gestión municipal - Ordenanza de Derechos Municipales - Curso de calidad inspectiva - Cursos herramientas ofimáticas (excel, word, mails, etc.) según niveles.	Listado de funcionarios capacitados/Listado de funcionarios a capacitar	- Listado de funcionarios a capacitar - Manuales de capacitación - Evaluación de las materias retratadas - Lista de asistencia a las capacitaciones
4.- Realizar evaluaciones de satisfacción usuaria	4.1.-establecer una encuesta de salida de carácter voluntaria, a al menos al 10% de los contribuyentes atendidos por departamento, considerando como 100% la cantidad de actos concluidos según lo publicado en las carpetas compartidas, que contemple las siguientes variables: satisfacción, tiempo, atención funcionaria, solución alcanzada, etc.	Cantidad de encuestas realizadas/Cantidad de actos concluidos según lo publicado en las carpetas compartidas	- Minuta y acta de reunión de elaboración de instrumento de medición - Tabulación mensual de encuestas - Informe final de resultado de medición



**Dirección de Sepla**  
Departamento de Gestión Presupuestaria e Inversiones

*Unidad Municipal: Primer Juzgado de Policía Local*

Objetivo Específico	Meta	Indicador	Medios de Verificación
1.- Lograr una comunicación efectiva e integrada de los procedimientos de gestión del tribunal, que asegure una ejecución eficiente de la función Controlar y coordinar la gestión a través de los procedimientos definidos	1.1.- Definición del procedimiento de audiencias y atención de público 1.2.- Definición del procedimiento de tramitación de denuncias, cuyo infractor se encuentra identificado. 1.3.- Definición del procedimiento de declaración indagatoria para y ante el tribunal	60%	
2.- Capacitar al personal del tribunal respecto de los procedimientos definidos	2.1.-Capacitar al personal acerca de los procedimientos definidos	20%	
3.- Mediar la capacidad del servicio mediante procedimiento de atención de público	3.1.- Elaborar una encuesta para medir la satisfacción en la atención de público.	20%	

*Unidad Municipal: Segundo Juzgado de Policía Local*

Objetivo Específico	Meta	Indicador	Medios de Verificación
1.- Consolidar procesos en todas las áreas municipales a través de su identificación y documentación.	1.1.- Implementación de la tramitación electrónica para el ingreso y envío en formato PDF de los recursos de apelación y sus expedientes, respectivos, ante la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, utilizando Oficina Judicial Virtual del Poder Judicial	Implementación utilizando la Oficina Judicial Virtual =100%	Reunión con funcionario de la Dirección de Control que verifique la utilización de la Oficina Judicial Virtual para el ingreso y envío en formato PDF de los recursos de apelación y sus expedientes respectivos, ante la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS INSTITUCIONAL	METAS INSTITUCIONALES	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACION
<p>Modernizar la gestión a través de herramientas de control; identificando, actualizando y mejorando procesos orientados al bienestar multidimensional de nuestros vecinos y vecinas</p>	<p>1.- Obtener una comunicación efectiva y estratégica en la organización a través de unidades compartidas (drive) y diferentes herramientas comunicacionales que aseguren una eficaz entrega de información</p>	<p>1.1- Publicar, difundir y compartir toda la información relativa a los procesos críticos en una unidad compartida (drive) con la Administración Municipal.</p>	<p>1.1- % de procesos críticos publicados y compartidos con la administración municipal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Carpetas publicadas y compartidas por dirección.</li> <li>- Convocatorias a reuniones</li> <li>- Asistencia a reuniones</li> <li>- Minutas o tablas de reuniones</li> <li>- Actas de reuniones (registro de acuerdos)</li> <li>- Listado de procesos por dirección.</li> <li>- Manuales de procesos por dirección.</li> <li>- Diagramas de flujo de procesos críticos.</li> </ul>
	<p>2.1- Controlar la gestión a través de la inclusión de nuevos procesos al sistema de gestión integrado</p>	<p>2.1- Incorporar al menos dos procesos por dirección al sistema de gestión integrado. 2.2- Obtener una priorización de cada dirección en relación a sus procesos críticos</p>	<p>2.1- Cantidad de procesos críticos por dirección incorporado al sistema de gestión integrado. 2.2- Cantidad de procesos críticos definidos por dirección</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Carpetas compartidas.</li> <li>- Entradas, actividades y tareas, salidas, procesos y servicios con los que se relaciona, clientes, riesgos de calidad y probidad, variables de control e indicadores.</li> <li>- Minutas o tablas de reuniones</li> <li>- Actas de reuniones (registro de acuerdos)</li> <li>- Listado de procesos críticos por área</li> <li>- Listado de procesos incluidos en el sistema de gestión integrado</li> </ul>
<p>3.- Capacitar constantemente al personal municipal a través del uso de las tecnologías actuales, generando nuevas oportunidades de aprendizaje</p>	<p>3.1- Definir las necesidades de capacitación por dirección durante el primer trimestre del año. 3.2- Establecer el alcance de la capacitación. 3.3- Implementar una herramienta que permita a los funcionarios municipales acceder a una plataforma LMS para capacitación constante y actualizada a través de diversos contenidos de interés municipal.</p>	<p>3.1- Definición contenidos por área para capacitar. 3.2- Listado de funcionarios/as a capacitar. 3.3- % de funcionarios/as capacitados/as. 3.4- % de funcionarios con acceso a la plataforma</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actas de reuniones (registro de acuerdos)</li> <li>- Listado de funcionarios/as capacitados.</li> <li>- Documento con los alcances de las capacitaciones</li> <li>- Software instalado en servicios municipales</li> <li>- Listado de necesidades de capacitación por dirección</li> </ul>	
<p>4.- Medir la calidad del servicio a través de herramientas definidas</p>	<p>4.1- Aplicar al menos dos encuestas, una por semestre, orientada a la medición de la satisfacción de los/as usuarios/as en los servicios entregados/as por cada dirección. 4.2- Encuestar a lo menos al 10% de las personas atendidas entre el 1 de enero hasta el 30 de junio y entre el 1 de julio y el 31 de noviembre.</p>	<p>4.1- Cantidad de instrumentos aplicados. 4.2- % de encuestas realizadas en base a la cantidad de personas (encuestadas) atendidas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Minutas o tablas de reuniones</li> <li>- Actas de reuniones (registro de acuerdos)</li> <li>- Informe semestral de las encuestas aplicadas</li> <li>- Oficio/Reporte de instrumentos de medición</li> </ul>	