

**DECRETO EXENTO N°**

2337

**RECOLETA,**

29 DIC. 2023

**PROMULGA ACUERDO N°244 DE FECHA 12 DE  
DICIEMBRE DE 2023 DEL HONORABLE  
CONCEJO MUNICIPAL, QUE APRUEBA PMGM  
AÑO 2024**

**VISTOS:**

1. El Decreto Exento N°2195 de fecha 15 de diciembre de 2023, que promulga el Acuerdo N°236, de fecha 12 de diciembre de 2023 del honorable Concejo Municipal, que aprueba la estimación de ingresos y gastos del presupuesto Municipal para el año 2024.
2. Que la Ley N° 19.803 de 27 abril 2002, Ley 20.008 de 21 marzo 2005, y Ley N° 20.198 de 09 de julio de 2007, y Ley N° 20.723 establecen para los funcionarios Municipales, una asignación de Mejoramiento de la Gestión Municipal.
3. El acuerdo N°244 de fecha 12 de diciembre de 2023 del Concejo Municipal, que aprueba PMGM año 2024.
4. El Decreto Exento N°366 de fecha 21 de febrero de 2023, que designa como Secretaria Municipal (S) a doña Catherine Soto Gajardo.
5. El Decreto Exento N° 1036 de fecha 28 de junio de 2021, que asume cargo de Alcalde Titular Municipalidad de Recoleta don Óscar Daniel Jadue Jadue.

**TENIENDO PRESENTE:**

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

**DECRETO:**

1. **PROMÚLGASE** el acuerdo N°244 de fecha 12 de diciembre de 2023 del Concejo Municipal, que aprueba los Proyectos de Inversión año 2024, de acuerdo a lo



establecido en la Ley 19.803, 20.198 y 20.723 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 y administrativos.

### PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN MUNICIPAL

El Programa anual y sus metas que sustenta el presupuesto 2024 lo ejecutan todas las Direcciones Municipales, Alcaldía, Juzgados de Policía Local, Secretaría Municipal y Departamento de Comunicaciones:

Dirección o Unidad Municipal	Principales Funciones
<b>ALCALDÍA</b>	Apoyar y coordinar las tareas que realiza el alcalde, relacionadas con la agenda de compromisos con vecinos/as, funcionarios/as, autoridades y otros/as.
<b>ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL</b>	Colaborar directamente con el alcalde en las tareas de coordinación y gestión permanente del municipio, y en la elaboración y seguimiento del plan anual de acción municipal, además de ejercer las atribuciones que señale el reglamento municipal y las que delegue el alcalde, siempre que estén vinculadas con la naturaleza de su cargo.
<b>ASESORÍA JURÍDICA</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>SECRETARÍA MUNICIPAL</b>	Dirigir las actividades de secretaría administrativa del Concejo. Además de desempeñarse como ministro de fe en todas las actuaciones municipales.
<b>DIRECCIÓN 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>DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS</b>	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.
<b>DIRECCIÓN 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>DIRECCIÓN DESARROLLO COMUNITARIO</b>	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.
<b>SECRETARÍA DE PLANIFICACIÓN</b>	Asesorar al alcalde y al 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>DIRECCIÓN 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 medioambientales tanto en ejecución, como nuevos proyectos y la búsqueda de financiamiento.
<b>DIRECCIÓN DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE PÚBLICO</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 público en la comuna.
<b>JUZGADOS DE POLICÍA LOCAL</b>	Conocer en primera instancia de las faltas mencionadas que se cometan en el territorio de su jurisdicción, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 39 del Código Orgánico de

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

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

Código: 16e77df9d42e349



Tribunales y de lo prescrito en el artículo 45, N° 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/as funcionarios/as 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:

#### Componente Institucional

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%

#### Componente Colectivo

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, junto con el proyecto de presupuesto municipal. A continuación, se presentan las tareas propuestas para las distintas unidades municipales a ejecutarse durante el año 2024.

### DESCRIPCIÓN DE OBJETIVOS, ACTIVIDADES Y METAS E INDICADORES

#### Objetivo General

Dar cumplimiento a los Objetivos Políticos de la Institución

#### Objetivos Específicos

Compromisos asumidos en cada una de las políticas vigentes

#### Política de Calidad:



- a. Satisfacer los requerimientos de nuestros vecinos, vecinas y demás partes interesadas.
- b. Promover un clima laboral en mejora continua, logrando trabajadoras y trabajadores orgullosos, satisfechos y contentos.
- c. Mejorar continuamente la calidad de nuestros procesos y servicios municipales, y mitigar los riesgos asociados.

**Política de Probidad:**

- a. Implementar acciones y medidas para prevenir, corregir y controlar posibles conductas de corrupción.
- b. Promover valores y comportamientos éticos en todos nuestros miembros, así como en terceros que actúen en nuestro nombre, de acuerdo con la política de integridad y la legislación vigente.

**Política de Género:**

- a. Promover la igualdad de género en todo el municipio a través de la eliminación progresiva de las brechas de género identificadas en el proceder administrativo, prácticas y procesos institucionales.
- b. Garantizar espacios laborales libres de violencia, acoso, maltrato y discriminación que puedan afectar a quienes trabajen en la municipalidad, fomentando buenas prácticas laborales y difundiendo los protocolos establecidos para abordar situaciones en esta materia

**Actividades**

Acciones a realizar para dar cumplimiento a los objetivos específicos. Las actividades son clasificadas en tres categorías: Obligatoria, Críticas y Opcionales.

**Obligatoria:** Actividad que deben realizar todas las Direcciones elaborando el Plan de Acción Anual por cada uno de sus departamentos.

**Críticas:** Actividades obligatorias dirigidas a Direcciones o a áreas claves

**Opcionales:** Actividades optativas dirigidas a todas las áreas

**CONCEPTOS RELEVANTES PARA LA ELABORACIÓN DE LAS METAS DE DESEMPEÑO COLECTIVO**

**Género:** Se refiere a los roles, comportamientos, actividades, y atributos que cada cultura y sociedad, en una época determinada, considera apropiados para hombres y mujeres. Estos atributos, valores, expectativas, oportunidades y relaciones se construyen socialmente y se aprenden a través de procesos de socialización.

**Brecha de género:** Es una medida que muestra la distancia entre mujeres y hombres respecto a un mismo indicador. Refleja la brecha existente entre los sexos respecto a las oportunidades de acceso y control de recursos económicos, sociales, culturales y políticos, entre otros.

**Enfoque (o perspectiva) de Género:** Es una forma de ver y analizar la realidad que consiste en observar el impacto del género en las oportunidades, roles e interacciones sociales de las personas



en determinada sociedad. La perspectiva de género permite analizar y diseñar propuestas de políticas públicas que tiendan a la igualdad de género. El objetivo final es lograr la igualdad entre los géneros a través de la reducción de las brechas de género.

**Plan de acción Municipal:** Es un 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

**PLADECO:** 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

**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)

**Probidad:** Es la conducta funcionaria intachable y desempeño honesto y leal de la función o cargo, con preeminencia del interés general sobre el particular (fuente: Ley 18.575 y Ley 20.880)

### METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DE LAS METAS DE DESEMPEÑO COLECTIVO

Para la elaboración de las metas de desempeño colectivo se debe seguir la siguiente metodología: Para dar cumplimiento al PMGM cada unidad debe presentar al menos 4 actividades en total, considerando: la actividad obligatoria, las actividades críticas -según corresponda-, y las actividades opcionales.

La actividad obligatoria consta de la elaboración del Plan de Acción, según como se muestra en la siguiente tabla:

Objetivo Específico	Área	Acción	Indicador	Meta
Mejorar continuamente la calidad de nuestros procesos y servicios municipales, y mitigar los riesgos asociados.	Todos los departamentos	Elaborar Plan de Acción por cada departamento	Plan de Acción con memo conductor en formato digital a la Dirección de Control y Administración Municipal enviado por sistema de Gestión documental: Si/No	Si

Las actividades críticas correspondientes a las distintas áreas claves de cada Dirección, serán las que se muestran en la siguiente tabla:

Objetivo Específico	Área	Acción	Indicador	Meta
Mejorar continuamente la calidad de nuestros procesos y servicios municipales, y mitigar los riesgos asociados.	Oficina de Calidad - Administración Municipal	Implementar herramienta para la gestión de procesos	% de procesos gestionados en herramienta=Cantidad de procesos gestionados en herramienta/Cantidad de procesos del SGC	90%



Implementar acciones y medidas para prevenir, corregir y controlar posibles conductas de corrupción	Oficina de Integridad - Administración Municipal	Implementar taller de capacitación en probidad institucional y fraude al fisco al 30 de marzo del 2024	Taller de capacitación realizado	Sí
Promover la igualdad de género en todo el municipio a través de la eliminación progresiva de las brechas de género identificadas en el proceder administrativo, prácticas y procesos institucionales	Oficina de Igualdad y Equidad de Género - Administración Municipal	Implementar taller de capacitación en Perspectiva de Género.	Taller de capacitación realizado	Sí
Satisfacer los requerimientos de nuestros vecinos, vecinas y demás partes interesadas.	Comunicaciones	Elaborar y Socializar al interior de la municipalidad el Plan de Comunicaciones: Objetivo General, objetivos específicos, calendarización de actividades, responsables por cada actividad.	Decreto de Plan de Comunicaciones: Sí/No Socializar Plan de Comunicaciones: Sí/No	Sí Sí
Mejorar continuamente la calidad de nuestros procesos y servicios municipales, y mitigar los riesgos asociados.	Presupuesto - SECPLA	Diseñar metodología para informar a todas las unidades el presupuesto municipal	Decreto de Metodología: Sí/No	v
Mejorar continuamente la calidad de nuestros procesos y servicios municipales, y mitigar los riesgos asociados.	Departamentos de Social y Promoción Comunitaria - DIDECO	Elaborar y decretar Manuales de Procesos: - Entrega de Subsidios estatales. - Entrega subsidio, becas y beneficios municipales. - Promoción y Difusión de derechos ciudadanos y comunitarios entre los/as vecinos/as y las organizaciones sociales de Recoleta	% de procesos decretados=Cantidad de procesos decretados/Cantidad de procesos requeridos	60%
Promover un clima laboral en mejora continua, logrando trabajadoras y trabajadores orgullosos, satisfechos y contentos.	Gestión de personas - DAF	Elaborar plan anual de capacitaciones: El plan debe incluir Objetivo General, Objetivo específico, lista de capacitaciones, alcance, responsable y fechas.	Decreto de plan de capacitaciones: Sí/No	Sí
Mejorar continuamente la calidad de nuestros procesos y servicios municipales, y mitigar los riesgos asociados.	Inventario- DAF	Elaborar plan anual de adquisiciones: El plan debe incluir Objetivo General, Objetivo específico, actividades, herramientas de control, alcance, responsable y fechas.	Decreto de Plan de Adquisiciones: Sí/No	Sí

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

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

Código: 16e77df9d42e349



<b>Mejorar continuamente la calidad de nuestros procesos y servicios municipales, y mitigar los riesgos asociados.</b>	Ornato, Aseo, Control Ambiental - DIMAO	Elaborar y decretar Manual de Proceso de RSD (residuos sólidos domiciliarios), TRM (tenencia responsable de mascotas).	% de procesos decretados=Cantidad de procesos decretados/Cantidad de procesos requeridos	100%
<b>Mejorar continuamente la calidad de nuestros procesos y servicios municipales, y mitigar los riesgos asociados.</b>	Permiso de Circulación Tránsito y Transporte	Implementar mejoras al proceso de permiso de circulación: procedimiento de cálculo de costos, DEX de nombramiento, procedimiento de medición de satisfacción, implementar lista de indicadores.	% de mejoras implementadas = mejoras implementadas / cantidad de mejoras solicitadas.	100%

Las actividades opcionales para todas las Direcciones son las que se muestran en la siguiente tabla:

Objetivo Especifico	Acción	Indicador	Meta
<b>Satisfacer los requerimientos de nuestros vecinos, vecinas y demás partes interesadas.</b>	Elaborar y aplicar encuesta de satisfacción de servicio	Elaboración y presentación de informe con metodología, resultados y propuesta de mejora: Si/No	Sí
<b>Mejorar continuamente la calidad de nuestros procesos y servicios municipales, y mitigar los riesgos asociados.</b>	Elaborar y decretar Manual de Proceso crítico del departamento	Decreto de proceso: Si/No	Sí
<b>Mejorar continuamente la calidad de nuestros procesos y servicios municipales, y mitigar los riesgos asociados.</b>	Implementar Mejoras de proceso crítico que ya cuente con decreto	Decretar nueva versión del proceso: Sí /No	Sí
<b>Implementar acciones y medidas para prevenir, corregir y controlar posibles conductas de corrupción.</b>	Participar en taller de capacitación de probidad	% de aprobación de capacitación=Cantidad de trabajadores(as) aprobados/cantidad de trabajadores del departamento o la dirección	60%
<b>Promover la igualdad de género en todo el municipio a través de la eliminación progresiva de las brechas de género identificadas en el proceder administrativo, prácticas y procesos institucionales.</b>	Participar en taller de capacitación de género	% de aprobación de capacitación=Cantidad de trabajadores(as) aprobados/cantidad de trabajadores del departamento o la dirección	60%

Estas deben ser seleccionadas en función de la cantidad de actividades que suman la actividad obligatoria y actividades críticas de la dirección. Por ejemplo, además de la obligatoria, si se cuenta con sólo una actividad crítica, se tendrá un total de dos actividades, por lo que se deben seleccionar al menos dos actividades opcionales para dar cumplimiento al total de al menos 4 actividades a presentar por la unidad.

Las actividades opcionales propuestas podrán ser cambiadas por actividades diseñadas por su Dirección, siempre que estén orientadas al cumplimiento de los compromisos establecidos en las políticas institucionales. Para lo anterior, podrá hacer uso de las políticas de: Gestión de Personas, Comunicaciones Internas, No Discriminación o Medioambiental, siempre que estén decretadas al momento de ser presentadas.



**METAS PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO DE GESTIÓN MUNICIPAL 2024: Unidades Municipales.**
**Alcaldía**

- Actividad obligatoria

Objetivo Específico	Área	Acción	Indicador	Meta
Mejorar continuamente la calidad de nuestros procesos y servicios municipales, y mitigar los riesgos asociados.	Todos los departamentos	Elaborar Plan de Acción por cada Departamento	Plan de Acción con memo conductor en formato digital a la Dirección de Control y Administración Municipal enviado por sistema de Gestión documental: Sí/No	Sí

- Actividades Opcionales

Objetivo Específico	Acción	Indicador	Meta
Satisfacer los requerimientos de nuestros vecinos, vecinas y demás partes interesadas.	Elaborar encuesta de satisfacción de servicio	Elaboración y presentación de informe con metodología, resultados y propuesta de mejora: Sí/No	Sí
Mejorar continuamente la calidad de nuestros procesos y servicios municipales, y mitigar los riesgos asociados.	Implementar mejoras de proceso crítico que ya cuenta con decreto	Decretar nueva versión del proceso: Sí /No	Sí
Promover la igualdad de género en todo el municipio a través de la eliminación progresiva de las brechas de género identificadas en el proceder administrativo, prácticas y procesos institucionales.	Participar de capacitación de género	% de aprobación de capacitación=Cantidad de trabajadores/as aprobados/cantidad de trabajadores/as del Departamento o la Dirección	90%

**Administración Municipal**

- Actividad obligatoria

Objetivo Específico	Área	Acción	Indicador	Meta
Mejorar continuamente la calidad de nuestros procesos y servicios municipales, y mitigar los riesgos asociados.	Toda la Administración	Elaborar el Plan de Acción anual.	Plan de Acción con memo conductor en formato digital a la Dirección de Control y Administración Municipal enviado por sistema de Gestión documental: Sí/No	Sí

- Actividades críticas

Objetivo Específico	Área	Acción	Indicador	Meta
Mejorar continuamente la calidad de nuestros procesos y servicios municipales, y mitigar los riesgos asociados.	Oficina de Calidad	Implementar herramienta para la gestión de procesos	% de procesos gestionados en herramienta=Cantidad de procesos gestionados en herramienta/Cantidad de procesos del SGC	90%
Implementar acciones y medidas para prevenir, corregir y controlar posibles conductas de corrupción	Oficina de Integridad	Implementar taller de capacitación en probidad institucional y fraude al fisco al 30 de marzo del 2024	Taller de capacitación realizado	Sí





<b>Promover la igualdad de género en todo el municipio a través de la eliminación progresiva de las brechas de género identificadas en el proceder administrativo, prácticas y procesos institucionales</b>	Oficina de Igualdad y Equidad de Género	Implementar taller de capacitación en Perspectiva de Género.	Taller de capacitación realizado	Sí
---	---	--	----------------------------------	----

### Secretaría Municipal

- Actividad obligatoria

Objetivo Específico	Área	Acción	Indicador	Meta
<b>Mejorar continuamente la calidad de nuestros procesos y servicios municipales, y mitigar los riesgos asociados.</b>	Todos la Secretaría	Elaborar Plan de Acción por cada departamento	Plan de acción con memo conductor en formato digital a la dirección de Control y Administración Municipal enviado por sistema de Gestión documental: Sí/No	Sí

- Actividades opcionales

Objetivo Específico	Acción	Indicador	Meta
<b>Satisfacer los requerimientos de nuestros vecinos, vecinas y demás partes interesadas.</b>	Elaborar y aplicar encuesta de satisfacción de servicio	Elaboración y presentación de informe con metodología, resultados y propuesta de mejora: Sí/No	Sí
<b>Implementar acciones y medidas para prevenir, corregir y controlar posibles conductas de corrupción.</b>	Participar en capacitación de probidad	% de aprobación de capacitación=Cantidad de trabajadores/as aprobados/cantidad de trabajadores/as del Departamento o la Dirección	90%
<b>Promover la igualdad de género en todo el municipio a través de la eliminación progresiva de las brechas de género identificadas en el proceder administrativo, prácticas y procesos institucionales.</b>	Participar en capacitación de género	% de aprobación de capacitación=Cantidad de trabajadores/as aprobados/cantidad de trabajadores/as del Departamento o la Dirección	90%

### Departamento de Comunicaciones

- Actividad obligatoria

Objetivo Específico	Área	Acción	Indicador	Meta
<b>Mejorar continuamente la calidad de nuestros procesos y servicios municipales, y mitigar los riesgos asociados.</b>	Comunicaciones	Elaborar Plan de Acción del departamento	Plan de Acción con memo conductor en formato digital a la Dirección de Control y Administración Municipal enviado por sistema de Gestión documental: Sí/No	Sí

- Actividades críticas

Objetivo Específico	Área	Acción	Indicador	Meta
---------------------	------	--------	-----------	------



<b>Satisfacer los requerimientos de nuestros vecinos, vecinas y demás partes interesadas.</b>	Comunicaciones	Elaborar y Socializar al interior de la municipalidad el Plan de Comunicaciones: Objetivo general, objetivos específicos, calendarización de actividades, responsables por cada actividad.	Decreto de Plan de Comunicaciones: Sí/No	Sí
			Socializar Plan de Comunicaciones: Sí/No	Sí

- Actividades opcionales

Objetivo Específico	Acción	Indicador	Meta
<b>Implementar acciones y medidas para prevenir, corregir y controlar posibles conductas de corrupción.</b>	Participar en capacitación de probidad	% de aprobación de capacitación=Cantidad de trabajadores/as aprobados/cantidad de trabajadores/as del Departamento o la Dirección	90%
<b>Promover la igualdad de género en todo el municipio a través de la eliminación progresiva de las brechas de género identificadas en el proceder administrativo, prácticas y procesos institucionales.</b>	Diseñar una campaña comunicacional en la perspectiva de reducir la brecha de género al interior de la organización	Piezas gráficas impresas e instaladas en las reparticiones municipales y enviadas por correo masivo: Sí/No	Sí

**Secretaría Planificación**

- Actividad obligatoria

Objetivo Específico	Área	Acción	Indicador	Meta
<b>Mejorar continuamente la calidad de nuestros procesos y servicios municipales, y mitigar los riesgos asociados.</b>	Todos los departamentos	Elaborar plan de acción por cada departamento	Plan de Acción con memo conductor en formato digital a la Dirección de Control y Administración Municipal enviado por sistema de Gestión documental: Sí/No	Sí

- Actividades críticas

Objetivo Específico	Área	Acción	Indicador	Meta
<b>Mejorar continuamente la calidad de nuestros procesos y servicios municipales, y mitigar los riesgos asociados.</b>	Presupuesto	Diseñar metodología para informar a todas las unidades el presupuesto municipal	Decreto de Metodología: Sí/No	Sí

- Actividades opcionales

Objetivo Específico	Acción	Indicador	Meta
<b>Mejorar continuamente la calidad de nuestros procesos y servicios municipales, y mitigar los riesgos asociados.</b>	Elaborar y decretar Manual de Proceso de postulación de Pavimentos Participativos.	Decreto de proceso: Sí/No	Sí
	Difundir a través de una capacitación a equipo de	Asistencia de funcionarios/as del equipo de gestores territoriales a capacitación: Sí/No	90%



	Gestores y Territoriales Municipales.		
<b>Implementar acciones y medidas para prevenir, corregir y controlar posibles conductas de corrupción.</b>	Participar de capacitación de probidad	% de aprobación de capacitación=Cantidad de trabajadores/as aprobados/cantidad de trabajadores/as del Departamento o la Dirección	90%
<b>Promover la igualdad de género en todo el municipio a través de la eliminación progresiva de las brechas de género identificadas en el proceder administrativo, prácticas y procesos institucionales.</b>	Participar de capacitación de género	% de aprobación de capacitación=Cantidad de trabajadores(as) aprobados/cantidad de trabajadores/as de la SECPLA	90%

### Dirección de Desarrollo Comunitario

- Actividad obligatoria

Objetivo Específico	Área	Acción	Indicador	Meta
<b>Satisfacer los requerimientos de nuestros vecinos, vecinas y demás partes interesadas.</b>	Todos los departamentos	Elaborar Plan de Acción por cada departamento	Plan de Acción con memo conductor en formato digital a la Dirección de Control y Administración Municipal enviado por sistema de Gestión documental: Sí/No	Sí

- Actividades críticas

Objetivo Específico	Área	Acción	Indicador	Meta
<b>Mejorar continuamente la calidad de nuestros procesos y servicios municipales, y mitigar los riesgos asociados.</b>	Departamentos de Social y Promoción Comunitaria	Elaborar y decretar Manuales de Procesos: - Entrega de Subsidios estatales. - Entrega subsidio, becas y beneficios municipales. - Promoción y Difusión de derechos ciudadanos y comunitarios entre los/as vecinos/as y las organizaciones sociales de Recoleta	% de procesos decretados=Cantidad de procesos decretados/Cantidad de procesos requeridos	60%

- Actividades opcionales

Objetivo Específico	Acción	Indicador	Meta
<b>Satisfacer los requerimientos de nuestros vecinos, vecinas y demás partes interesadas.</b>	Elaborar y aplicar encuesta de satisfacción de servicio	Elaboración y presentación de informe con metodología, resultados y propuesta de mejora: Sí/No	Sí



Mejorar continuamente la calidad de nuestros procesos y servicios municipales, y mitigar los riesgos asociados.	Elaborar y decretar Manual de Proceso crítico del departamento	Decreto de proceso: Si/No	Si
Mejorar continuamente la calidad de nuestros procesos y servicios municipales, y mitigar los riesgos asociados.	Implementar Mejoras de proceso crítico que ya cuente con decreto	Decretar nueva versión del proceso: Si/No	Si
Implementar acciones y medidas para prevenir, corregir y controlar posibles conductas de corrupción.	Participar en taller de capacitación de probidad	% de aprobación de capacitación=Cantidad de trabajadores/as aprobados/cantidad de trabajadores/as del Departamento o la Dirección	60%
Promover la igualdad de género en todo el municipio a través de la eliminación progresiva de las brechas de género identificadas en el proceder administrativo, prácticas y procesos institucionales.	Participar en taller de capacitación de género	% de aprobación de capacitación=Cantidad de trabajadores/as aprobados/cantidad de trabajadores/as del Departamento o la Dirección	60%

**Dirección de Obras Municipales**

- Actividad obligatoria

Objetivo Específico	Área	Acción	Indicador	Meta
Satisfacer los requerimientos de nuestros vecinos, vecinas y demás partes interesadas.	Todos los departamentos	Elaborar Plan de Acción por cada departamento	Plan de Acción con memo conductor en formato digital a la Dirección de Control y Administración Municipal enviado por sistema de Gestión documental: Si/No	Si

- Actividades Críticas

Objetivo Específico	Área	Acción	Indicador	Meta
Mejorar continuamente la calidad de nuestros procesos y servicios municipales, y mitigar los riesgos asociados. Satisfacer los requerimientos de nuestros vecinos, vecinas y demás partes interesadas.	Edificación	Elaborar procedimientos al proceso de permiso de edificación: cálculo de costos del servicio, gestión de reclamos, medición de satisfacción de usuario	% de procedimientos agregados a decreto = procedimientos agregados a decreto / cantidad procedimientos requeridos.	100%

- Actividades opcionales

Objetivo Específico	Acción	Indicador	Meta
Implementar acciones y medidas para prevenir, corregir y controlar posibles conductas de corrupción.	Participar en taller de capacitación de probidad	% de aprobación de capacitación=Cantidad de trabajadores/as aprobados/cantidad de trabajadores/as del Departamento o la Dirección	90%
Promover la igualdad de género en todo el municipio a través de la eliminación progresiva de las brechas de género identificadas en el proceder administrativo, prácticas y procesos institucionales.	Participar en taller de capacitación de género	% de aprobación de capacitación=Cantidad de trabajadores/as aprobados/cantidad de trabajadores/as del Departamento o la Dirección	90%



### Dirección Administración y Finanzas

- Actividad obligatoria

Objetivo Específico	Área	Acción	Indicador	Meta
Satisfacer los requerimientos de nuestros vecinos, vecinas y demás partes interesadas.	Todos los departamentos	Elaborar Plan de Acción por cada departamento	Plan de acción con memo conductor en formato digital a la Dirección de Control y Administración Municipal enviado por sistema de Gestión Documental: Si/No	Si

- Actividades críticas

Objetivo Específico	Área	Acción	Indicador	Meta
Promover un clima laboral en mejora continua, logrando trabajadoras y trabajadores orgullosos, satisfechos y contentos. Mejorar continuamente la calidad de nuestros procesos y servicios municipales, y mitigar los riesgos asociados.	Gestión de Personas	Elaborar plan anual de capacitaciones: El plan debe incluir Objetivo General, Objetivo específico, lista de capacitaciones, alcance, responsable y fechas.	Decreto de Plan de Capacitaciones: Si/No	Si
Mejorar continuamente la calidad de nuestros procesos y servicios municipales, y mitigar los riesgos asociados.	Inventario	Elaborar plan anual de adquisiciones: El plan debe incluir Objetivo General, Objetivo específico, actividades, herramientas de control, alcance, responsable y fechas.	Decreto de Plan de Adquisiciones: Si/No	Si

- Actividades opcionales

Objetivo Específico	Acción	Indicador	Meta
Satisfacer los requerimientos de nuestros vecinos, vecinas y demás partes interesadas.	Elaborar y aplicar encuesta de satisfacción de servicio	Elaboración y presentación de informe con metodología, resultados y propuesta de mejora: Si/No	Si
Implementar acciones y medidas para prevenir, corregir y controlar posibles conductas de corrupción.	Participar en taller de capacitación de probidad	% de aprobación de capacitación=Cantidad de trabajadores/as aprobados/cantidad de trabajadores/as del departamento o la dirección	90%

### Dirección de Control

- Actividad obligatoria

Objetivo Específico	Área	Acción	Indicador	Meta
---------------------	------	--------	-----------	------



<b>Mejorar continuamente la calidad de nuestros procesos y servicios municipales, y mitigar los riesgos asociados.</b>	Dirección de Control	Elaborar Plan de Acción de la Dirección	Plan de Acción con memo conductor en formato digital a la Dirección de Control y Administración Municipal enviado por sistema de Gestión Documental: Sí/No	Sí
--	----------------------	---	--	----

- Actividades opcionales

Objetivo Específico	Acción	Indicador	Meta
<b>Satisfacer los requerimientos de nuestros vecinos, vecinas y demás partes interesadas.</b>	Elaborar y aplicar encuesta de satisfacción de servicio	Elaboración y presentación de informe con metodología, resultados y propuesta de mejora: Sí/No	Sí
<b>Implementar acciones y medidas para prevenir, corregir y controlar posibles conductas de corrupción.</b>	Participar en taller de capacitación de probidad	% de aprobación de capacitación=Cantidad de trabajadores/as aprobados/cantidad de trabajadores/as del Departamento o la Dirección	90%
<b>Promover la igualdad de género en todo el municipio a través de la eliminación progresiva de las brechas de género identificadas en el proceder administrativo, prácticas y procesos institucionales.</b>	Participar en taller de capacitación de género	% de aprobación de capacitación=Cantidad de trabajadores/as(as) aprobados/cantidad de trabajadores/as del Departamento o la Dirección	90%

#### Dirección Asesoría Jurídica

- Actividad obligatoria

Objetivo Específico	Área	Acción	Indicador	Meta
<b>Mejorar continuamente la calidad de nuestros procesos y servicios municipales, y mitigar los riesgos asociados.</b>	Dirección de Asesoría Jurídica	Elaborar Plan de Acción DAJ	Plan de Acción con memo conductor en formato digital a la Dirección de Control y Administración Municipal enviado por sistema de Gestión Documental: Sí/No	Sí

- Actividades opcionales

Objetivo Específico	Acción	Indicador	Meta
<b>Satisfacer los requerimientos de nuestros vecinos, vecinas y demás partes interesadas.</b>	Confecionar y aplicar encuesta de satisfacción de servicio que otorga la DAJ	Elaboración y presentación de informe con metodología, resultados y propuesta de mejora: Sí/No	Sí
<b>Mejorar continuamente la calidad de nuestros procesos y servicios municipales, y mitigar los riesgos asociados.</b>	Elaborar y decretar Manual de Proceso crítico de la DAJ	Decreto de proceso: Sí/No	Sí
<b>Implementar acciones y medidas para prevenir, corregir y controlar posibles conductas de corrupción.</b>	Participar en taller de capacitación de probidad	% de aprobación de capacitación=Cantidad de trabajadores/as aprobados/cantidad de trabajadores/as del Departamento o la Dirección	90%
<b>Promover la igualdad de género en todo el municipio a través de la eliminación progresiva de las brechas de género identificadas en el proceder administrativo, prácticas y procesos institucionales.</b>	Participar en taller de capacitación de género	% de aprobación de capacitación=Cantidad de trabajadores/as aprobados/cantidad de trabajadores/as del Departamento o la Dirección	90%



**Dirección de Medio Ambiente, Aseo y Ornato**

- Actividad obligatoria

Objetivo Específico	Área	Acción	Indicador	Meta
Mejorar continuamente la calidad de nuestros procesos y servicios municipales, y mitigar los riesgos asociados.	Todos los departamentos	Elaborar Plan de Acción por cada departamento con metodología SMART	Plan de acción con memo conductor en formato digital a la Dirección de Control y Administración Municipal enviado por sistema de Gestión Documental: Sí/No	Sí

- Actividades críticas

Objetivo Específico	Área	Acción	Indicador	Meta
Mejorar continuamente la calidad de nuestros procesos y servicios municipales, y mitigar los riesgos asociados.	Ornato, Aseo, Control Ambiental	Elaborar y decretar Manual de Proceso de RSD (residuos sólidos domiciliarios), TRM (tenencia responsable de mascotas).	% de procesos decretados=Cantidad de procesos decretados/Cantidad de procesos requeridos	100%

- Actividades opcionales

Objetivo Específico	Acción	Indicador	Meta
Implementar acciones y medidas para prevenir, corregir y controlar posibles conductas de corrupción.	Participar en taller de capacitación de probidad	% de aprobación de capacitación=Cantidad de trabajadores/as aprobados/cantidad de trabajadores/as del Departamento o la Dirección	90%
Promover la igualdad de género en todo el municipio a través de la eliminación progresiva de las brechas de género identificadas en el proceder administrativo, prácticas y procesos institucionales.	Participar en taller de capacitación de género	% de aprobación de capacitación=Cantidad de trabajadores/as aprobados/cantidad de trabajadores/as del departamento o la dirección	90%

**Dirección de Tránsito y Transporte Público**

- Actividad obligatoria

Objetivo Específico	Área	Acción	Indicador	Meta
Mejorar continuamente la calidad de nuestros procesos y servicios municipales, y mitigar los riesgos asociados	Todos los departamentos	Elaborar Plan de Acción por cada departamento	Plan de Acción con memo conductor en formato digital a la Dirección de Control y Administración Municipal enviado por sistema de Gestión Documental: Sí/No	Sí

- Actividades críticas



Objetivo Específico	Área	Acción	Indicador	Meta
<b>Mejorar continuamente la calidad de nuestros procesos y servicios municipales, y mitigar los riesgos asociados.</b>	Permiso de Circulación	Implementar mejoras al proceso de permiso de circulación: procedimiento de cálculo de costos, DEX de nombramiento, procedimiento de medición de satisfacción, implementar lista de indicadores.	% de mejoras implementadas = mejoras implementadas / cantidad de mejoras solicitadas.	100%

- Actividades opcionales

Objetivo Específico	Acción	Indicador	Meta
<b>Implementar acciones y medidas para prevenir, corregir y controlar posibles conductas de corrupción.</b>	Participar en taller de capacitación de probidad	% de aprobación de capacitación=Cantidad de trabajadores/as aprobados/cantidad de trabajadores/as del Departamento o la Dirección	90%
<b>Promover la igualdad de género en todo el municipio a través de la eliminación progresiva de las brechas de género identificadas en el proceder administrativo, prácticas y procesos institucionales.</b>	Participar en taller de capacitación de género	% de aprobación de capacitación=Cantidad de trabajadores/as aprobados/cantidad de trabajadores/as del Departamento o la Dirección	90%

#### Dirección de Seguridad Humana e Inspección General

- Actividad obligatoria

Objetivo Específico	Área	Acción	Indicador	Meta
<b>Mejorar continuamente la calidad de nuestros procesos y servicios municipales, y mitigar los riesgos asociados.</b>	Departamentos de la DISEHU	Elaborar Plan de Acción de los dos departamentos de la DISEHU	Plan de Acción con memo conductor en formato digital a la Dirección de Control y Administración Municipal enviado por sistema de Gestión documental: Sí/No	Sí

- Actividades opcionales:

Objetivo Específico	Acción	Indicador	Meta
<b>Satisfacer los requerimientos de nuestros vecinos, vecinas y demás partes interesadas.</b>	Realizar un proceso de consulta online, por semestre, sobre cómo los usuarios/as perciben al menos 2 servicios del Departamento de Seguridad Comunitaria de la DISEHU.	Aplicación de encuesta: Sí/No	Sí
<b>Satisfacer los requerimientos de nuestros vecinos, vecinas y demás partes interesadas</b>	Elaborar al menos 2 líneas de mejora del servicio vinculadas a las encuestas realizada durante el 1er semestre de 2023	Informe con metodología, resultados y propuesta de mejora: Sí/No	Sí
<b>Mejorar continuamente la calidad de nuestros procesos y servicios municipales, y mitigar los riesgos asociados.</b>	Elaborar y decretar Manual de Proceso crítico del Departamento de Inspección General.	Decreto de proceso: Sí/No	Sí
<b>Implementar acciones y medidas para prevenir, corregir y controlar posibles conductas de corrupción.</b>	Participar en taller de capacitación de probidad	% de aprobación de capacitación=Cantidad de trabajadores/as aprobados/cantidad de trabajadores/as del Departamento o la Dirección	90%





### Primer Juzgado de Policía Local

- Actividad obligatoria

Objetivo Específico	Área	Acción	Indicador	Meta
Mejorar continuamente la calidad de nuestros procesos y servicios municipales, y mitigar los riesgos asociados.	Primer Juzgado de Policía Local	Elaborar Plan de Acción	Plan de Acción con memo conductor en formato digital a la dirección de Control y Administración Municipal enviado por sistema de Gestión documental: Sí/No	Sí

- Actividades opcionales

Objetivo Específico	Acción	Indicador	Meta
Mejorar continuamente la calidad de nuestros procesos y servicios municipales, y mitigar los riesgos asociados.	Elaborar y decretar Manual de Proceso crítico de registro, control y custodia de Licencias de Conducir	Decreto de proceso: Sí/No	Sí
Mejorar continuamente la calidad de nuestros procesos y servicios municipales, y mitigar los riesgos asociados.	Implementar Mejoras de proceso crítico Declaración de indagatoria (DEX N° 1403 del 31/07/2023)	Decretar nueva versión del proceso con mejoras: Sí /No	Sí
Implementar acciones y medidas para prevenir, corregir y controlar posibles conductas de corrupción.	Participar en taller de capacitación de probidad	% de aprobación de capacitación=Cantidad de trabajadores/as aprobados/cantidad de trabajadores/as del Departamento o la Dirección	90%

### Segundo Juzgado de Policía Local

- Actividad obligatoria

Objetivo Específico	Área	Acción	Indicador	Meta
Mejorar continuamente la calidad de nuestros procesos y servicios municipales, y mitigar los riesgos asociados.	Segundo Juzgado de Policía Local Recoleta	Elaborar Plan de Acción anual del Tribunal.	Plan de Acción con memo conductor en formato digital a la Dirección de Control y Administración Municipal enviado por sistema de Gestión Documental: Sí/No	Sí

- Actividades opcionales

Objetivo Específico	Acción	Indicador	Meta
Satisfacer los requerimientos de nuestros vecinos, vecinas y demás partes interesadas.	Elaborar y aplicar encuesta de satisfacción de servicio	Elaboración y presentación de informe con metodología, resultados y propuesta de mejora: Sí/No	Sí
Mejorar continuamente la calidad de nuestros procesos y servicios municipales, y mitigar los riesgos asociados.	Elaborar y dictar decreto económico del tribunal (Manual de Proceso)	Decreto Económico de Proceso: Sí/ No	Sí



Implementar acciones y medidas para prevenir, corregir y controlar posibles conductas de corrupción.	Participar en taller de capacitación de probidad	% de aprobación de capacitación=Cantidad de trabajadores/as aprobados/cantidad de trabajadores/as del Departamento o la Dirección	90%
--	--	---	-----

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, y hecho, ARCHÍVESE.

/CSG//OJJ/PGO/CMO/mr

IDDOC SGDFD: 31680

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



Firmado por Oscar  
Daniel Jadue  
Jadue  
Fecha 29/12/2023  
12:40:34 CLST



Firmado por  
Catherine Soledad  
Soto Gajardo  
Fecha 29/12/2023  
14:04:43 CLST

Alcalde

Secretario(a) Municipal(S)

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

Código: **16e77df9d42e349**



**ACUERDO N° 244**

**RECOLETA, 12 DICIEMBRE DE 2023**

El Concejo Municipal de Recoleta en Sesión Ordinaria de hoy, teniendo presente la entrega del Proyecto Presupuesto Municipal 2024 y sus anexos por parte de la Directora de la Secretaría Comunal de Planificación Sra. Catherine Manríquez Osorio, en Sesión Extraordinaria de fecha 6 de octubre de 2023, 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 2024, 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
- Felipe Cruz Huanchicay
- 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

IDDOC SGDFD: 30350

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

  
Firmado por Luisa  
De Los Angeles  
Espinoza San Martín  
Fecha 13/12/2023  
13:46:16 CLST

Secretario(a) Municipal

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

Código: **d7f20a9ee66f813**



## Programa de Mejoramiento de la Gestión Municipal 2024 PMGM

El Programa anual y sus metas que sustenta el presupuesto 2024 lo ejecutan todas las Direcciones Municipales, Alcaldía, Juzgados de Policía Local, Secretaría Municipal y Departamento de Comunicaciones:

Dirección o Unidad Municipal	Principales Funciones
<b>ALCALDÍA</b>	Apoyar y coordinar las tareas que realiza el alcalde, relacionadas con la agenda de compromisos con vecinos/as, funcionarios/as, autoridades y otros/as.
<b>ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL</b>	Colaborar directamente con el alcalde en las tareas de coordinación y gestión permanente del municipio, y en la elaboración y seguimiento del plan anual de acción municipal, además de ejercer las atribuciones que señale el reglamento municipal y las que delegue el alcalde, siempre que estén vinculadas con la naturaleza de su cargo.
<b>ASESORÍA JURÍDICA</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>SECRETARÍA MUNICIPAL</b>	Dirigir las actividades de secretaría administrativa del Concejo. Además de desempeñarse como ministro de fe en todas las actuaciones municipales.
<b>DIRECCIÓN 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>DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS</b>	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.
<b>DIRECCIÓN 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>DIRECCIÓN DESARROLLO COMUNITARIO</b>	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.
<b>SECRETARÍA DE PLANIFICACIÓN</b>	Asesorar al alcalde y al 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>DIRECCIÓN 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 medioambientales tanto en ejecución, como nuevos proyectos y la búsqueda de financiamiento.
<b>DIRECCIÓN DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE PÚBLICO</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 público en la comuna.
<b>JUZGADOS DE POLICÍA LOCAL</b>	Conocer 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° 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/as funcionarios/as 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:

### Componente Institucional

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%

### Componente Colectivo

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, junto con el proyecto de presupuesto municipal. A continuación, se presentan las tareas propuestas para las distintas unidades municipales a ejecutarse durante el año 2024.

## DESCRIPCIÓN DE OBJETIVOS, ACTIVIDADES Y METAS E INDICADORES

### Objetivo General

Dar cumplimiento a los Objetivos Políticos de la Institución

### Objetivos Específicos

Compromisos asumidos en cada una de las políticas vigentes

#### Política de Calidad:

- Satisfacer los requerimientos de nuestros vecinos, vecinas y demás partes interesadas.
- Promover un clima laboral en mejora continua, logrando trabajadoras y trabajadores orgullosos, satisfechos y contentos.
- Mejorar continuamente la calidad de nuestros procesos y servicios municipales, y mitigar los riesgos asociados.

#### Política de Probidad:

- Implementar acciones y medidas para prevenir, corregir y controlar posibles conductas de corrupción.

- b. Promover valores y comportamientos éticos en todos nuestros miembros, así como en terceros que actúen en nuestro nombre, de acuerdo con la política de integridad y la legislación vigente.

#### **Política de Género:**

- a. Promover la igualdad de género en todo el municipio a través de la eliminación progresiva de las brechas de género identificadas en el proceder administrativo, prácticas y procesos institucionales.
- b. Garantizar espacios laborales libres de violencia, acoso, maltrato y discriminación que puedan afectar a quienes trabajen en la municipalidad, fomentando buenas prácticas laborales y difundiendo los protocolos establecidos para abordar situaciones en esta materia

#### **Actividades**

Acciones a realizar para dar cumplimiento a los objetivos específicos. Las actividades son clasificadas en tres categorías: Obligatoria, Críticas y Opcionales.

**Obligatoria:** Actividad que deben realizar todas las Direcciones elaborando el Plan de Acción Anual por cada uno de sus departamentos.

**Críticas:** Actividades obligatorias dirigidas a Direcciones o a áreas claves

**Opcionales:** Actividades optativas dirigidas a todas las áreas

### **CONCEPTOS RELEVANTES PARA LA ELABORACIÓN DE LAS METAS DE DESEMPEÑO COLECTIVO**

**Género:** Se refiere a los roles, comportamientos, actividades, y atributos que cada cultura y sociedad, en una época determinada, considera apropiados para hombres y mujeres. Estos atributos, valores, expectativas, oportunidades y relaciones se construyen socialmente y se aprenden a través de procesos de socialización.

**Brecha de género:** Es una medida que muestra la distancia entre mujeres y hombres respecto a un mismo indicador. Refleja la brecha existente entre los sexos respecto a las oportunidades de acceso y control de recursos económicos, sociales, culturales y políticos, entre otros.

**Enfoque (o perspectiva) de Género:** Es una forma de ver y analizar la realidad que consiste en observar el impacto del género en las oportunidades, roles e interacciones sociales de las personas en determinada sociedad. La perspectiva de género permite analizar y diseñar propuestas de políticas públicas que tiendan a la igualdad de género. El objetivo final es lograr la igualdad entre los géneros a través de la reducción de las brechas de género.

**Plan de acción Municipal:** Es un 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

**PLADECO:** 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

**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)

**Probidad:** Es la conducta funcionaria intachable y desempeño honesto y leal de la función o cargo, con preeminencia del interés general sobre el particular (fuente: Ley 18.575 y Ley 20.880)

## METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DE LAS METAS DE DESEMPEÑO COLECTIVO

Para la elaboración de las metas de desempeño colectivo se debe seguir la siguiente metodología:

Para dar cumplimiento al PMGM cada unidad debe presentar al menos 4 actividades en total, considerando: la actividad obligatoria, las actividades críticas -según corresponda-, y las actividades opcionales.

La actividad obligatoria consta de la elaboración del Plan de Acción, según como se muestra en la siguiente tabla:

Objetivo Específico	Área	Acción	Indicador	Meta
Mejorar continuamente la calidad de nuestros procesos y servicios municipales, y mitigar los riesgos asociados.	Todos los departamentos	Elaborar Plan de Acción por cada departamento	Plan de Acción con memo conductor en formato digital a la Dirección de Control y Administración Municipal enviado por sistema de Gestión documental: Sí/No	Sí

Las actividades críticas correspondientes a las distintas áreas claves de cada Dirección, serán las que se muestran en la siguiente tabla:

Objetivo Específico	Área	Acción	Indicador	Meta
Mejorar continuamente la calidad de nuestros procesos y servicios municipales, y mitigar los riesgos asociados.	Oficina de Calidad - Administración Municipal	Implementar herramienta para la gestión de procesos	% de procesos gestionados en herramienta=Cantidad de procesos gestionados en herramienta/Cantidad de procesos del SGC	90%
Implementar acciones y medidas para prevenir, corregir y controlar posibles conductas de corrupción	Oficina de Integridad - Administración Municipal	Implementar taller de capacitación en probidad institucional y fraude al fisco al 30 de marzo del 2024	Taller de capacitación realizado	Sí
Promover la igualdad de género en todo el municipio a través de la eliminación progresiva de las brechas de género identificadas en el proceder administrativo, prácticas y procesos institucionales	Oficina de Igualdad y Equidad de Género - Administración Municipal	Implementar taller de capacitación en Perspectiva de Género.	Taller de capacitación realizado	Sí
Satisfacer los requerimientos de nuestros vecinos, vecinas y demás partes interesadas.	Comunicaciones	Elaborar y Socializar al interior de la municipalidad el Plan de Comunicaciones: Objetivo General, objetivos específicos, calendarización de actividades, responsables por cada actividad.	Decreto de Plan de Comunicaciones: Sí/No  Socializar Plan de Comunicaciones: Sí/No	Sí  Sí
Mejorar continuamente la calidad de nuestros procesos y servicios municipales, y mitigar los riesgos asociados.	Presupuesto - SECPLA	Diseñar metodología para informar a todas las unidades el presupuesto municipal	Decreto de Metodología: Sí/No	v

Mejorar continuamente la calidad de nuestros procesos y servicios municipales, y mitigar los riesgos asociados.	Departamentos de Social y Promoción Comunitaria - DIDECO	Elaborar y decretar Manuales de Procesos: – Entrega de Subsidios estatales. - Entrega subsidio, becas y beneficios municipales. - Promoción y Difusión de derechos ciudadanos y comunitarios entre los/as vecinos/as y las organizaciones sociales de Recoleta	% de procesos decretados=Cantidad de procesos decretados/Cantidad de procesos requeridos	60%
Promover un clima laboral en mejora continua, logrando trabajadoras y trabajadores orgullosos, satisfechos y contentos. Mejorar continuamente la calidad de nuestros procesos y servicios municipales, y mitigar los riesgos asociados.	Gestión de personas - DAF	Elaborar plan anual de capacitaciones: El plan debe incluir Objetivo General, Objetivo específico, lista de capacitaciones, alcance, responsable y fechas.	Decreto de plan de capacitaciones: Sí/No	Sí
Mejorar continuamente la calidad de nuestros procesos y servicios municipales, y mitigar los riesgos asociados.	Inventario- DAF	Elaborar plan anual de adquisiciones: El plan debe incluir Objetivo General, Objetivo específico, actividades, herramientas de control, alcance, responsable y fechas.	Decreto de Plan de Adquisiciones: Sí/No	Sí
Mejorar continuamente la calidad de nuestros procesos y servicios municipales, y mitigar los riesgos asociados.	Ornato, Aseo, Control Ambiental - DIMAO	Elaborar y decretar Manual de Proceso de RSD (residuos sólidos domiciliarios), TRM (tenencia responsable de mascotas).	% de procesos decretados=Cantidad de procesos decretados/Cantidad de procesos requeridos	100%
Mejorar continuamente la calidad de nuestros procesos y servicios municipales, y mitigar los riesgos asociados.	Permiso de Circulación Tránsito y Transporte	Implementar mejoras al proceso de permiso de circulación: procedimiento de cálculo de costos, DEX de nombramiento, procedimiento de medición de satisfacción, implementar lista de indicadores.	% de mejoras implementadas = mejoras implementadas / cantidad de mejoras solicitadas.	100%

Las actividades opcionales para todas las Direcciones son las que se muestran en la siguiente tabla:

Objetivo Especifico	Acción	Indicador	Meta
Satisfacer los requerimientos de nuestros vecinos, vecinas y demás partes interesadas.	Elaborar y aplicar encuesta de satisfacción de servicio	Elaboración y presentación de informe con metodología, resultados y propuesta de mejora: Sí/No	Sí
Mejorar continuamente la calidad de nuestros procesos y servicios municipales, y mitigar los riesgos asociados.	Elaborar y decretar Manual de Proceso crítico del o los departamento(s)	Decreto de proceso: Sí/No	Sí
Mejorar continuamente la calidad de nuestros procesos y servicios municipales, y mitigar los riesgos asociados.	Implementar Mejoras de proceso crítico que ya cuenta con decreto	Decretar nueva versión del proceso: Sí /No	Sí



Implementar acciones y medidas para prevenir, corregir y controlar posibles conductas de corrupción.	Participar en taller de capacitación de probidad	% de aprobación de capacitación=Cantidad de trabajadores(as) aprobados/cantidad de trabajadores del departamento o la dirección	60%
Promover la igualdad de género en todo el municipio a través de la eliminación progresiva de las brechas de género identificadas en el proceder administrativo, prácticas y procesos institucionales.	Participar en taller de capacitación de género	% de aprobación de capacitación=Cantidad de trabajadores(as) aprobados/cantidad de trabajadores del departamento o la dirección	60%

Estas deben ser seleccionadas en función de la cantidad de actividades que suman la actividad obligatoria y actividades críticas de la dirección. Por ejemplo, además de la obligatoria, si se cuenta con sólo una actividad crítica, se tendrá un total de dos actividades, por lo que se deben seleccionar al menos dos actividades opcionales para dar cumplimiento al total de al menos 4 actividades a presentar por la unidad.

Las actividades opcionales propuestas podrán ser cambiadas por actividades diseñadas por su Dirección, siempre que estén orientadas al cumplimiento de los compromisos establecidos en las políticas institucionales. Para lo anterior, podrá hacer uso de las políticas de: Gestión de Personas, Comunicaciones Internas, No Discriminación o Medioambiental, siempre que estén decretadas al momento de ser presentadas.

## METAS PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO DE GESTIÓN MUNICIPAL 2024: Unidades Municipales.

### Alcaldía

- Actividad obligatoria

Objetivo Especifico	Área	Acción	Indicador	Meta
Mejorar continuamente la calidad de nuestros procesos y servicios municipales, y mitigar los riesgos asociados.	Todos los departamentos	Elaborar Plan de Acción por cada Departamento	Plan de Acción con memo conductor en formato digital a la Dirección de Control y Administración Municipal enviado por sistema de Gestión documental: Sí/No	Sí

- Actividades Opcionales

Objetivo Especifico	Acción	Indicador	Meta
Satisfacer los requerimientos de nuestros vecinos, vecinas y demás partes interesadas.	Elaborar encuesta de satisfacción de servicio	Elaboración y presentación de informe con metodología, resultados y propuesta de mejora: Sí/No	Sí
Mejorar continuamente la calidad de nuestros procesos y servicios municipales, y mitigar los riesgos asociados.	Implementar mejoras de proceso crítico que ya cuenta con decreto	Decretar nueva versión del proceso: Sí /No	Sí
Promover la igualdad de género en todo el municipio a través de la eliminación progresiva de las brechas de género identificadas en el proceder administrativo, prácticas y procesos institucionales.	Participar en Taller de capacitación de género	% de aprobación de capacitación=Cantidad de trabajadores/as aprobados/cantidad de trabajadores/as del Departamento o la Dirección	90%

## Administración Municipal

- Actividad obligatoria

Objetivo Específico	Área	Acción	Indicador	Meta
Mejorar continuamente la calidad de nuestros procesos y servicios municipales, y mitigar los riesgos asociados.	Toda la Administración	Elaborar el Plan de Acción anual.	Plan de Acción con memo conductor en formato digital a la Dirección de Control y Administración Municipal enviado por sistema de Gestión documental: Sí/No	Sí

- Actividades críticas

Objetivo Específico	Área	Acción	Indicador	Meta
Mejorar continuamente la calidad de nuestros procesos y servicios municipales, y mitigar los riesgos asociados.	Oficina de Calidad	Implementar herramienta para la gestión de procesos	% de procesos gestionados en herramienta=Cantidad de procesos gestionados en herramienta/Cantidad de procesos del SGC	90%
Implementar acciones y medidas para prevenir, corregir y controlar posibles conductas de corrupción	Oficina de Integridad	Implementar taller de capacitación en probidad institucional y fraude al fisco al 30 de marzo del 2024	Taller de capacitación realizado	Sí
Promover la igualdad de género en todo el municipio a través de la eliminación progresiva de las brechas de género identificadas en el proceder administrativo, prácticas y procesos institucionales	Oficina de Igualdad y Equidad de Género	Implementar taller de capacitación en Perspectiva de Género.	Taller de capacitación realizado	Sí

## Secretaría Municipal

- Actividad obligatoria

Objetivo Específico	Área	Acción	Indicador	Meta
Mejorar continuamente la calidad de nuestros procesos y servicios municipales, y mitigar los riesgos asociados.	Toda la Secretaría	Elaborar Plan de Acción de la Secretaría Municipal	Plan de Acción con memo conductor en formato digital a la dirección de Control y Administración Municipal enviado por sistema de Gestión documental: Sí/No	Sí

- Actividades opcionales

Objetivo Específico	Acción	Indicador	Meta
Satisfacer los requerimientos de nuestros vecinos, vecinas y demás partes interesadas.	Elaborar y aplicar encuesta de satisfacción de servicio	Elaboración y presentación de informe con metodología, resultados y propuesta de mejora: Sí/No	Sí
Implementar acciones y medidas para prevenir, corregir y controlar posibles conductas de corrupción.	Participar en taller de capacitación de probidad	% de aprobación de capacitación=Cantidad de trabajadores/as aprobados/cantidad de trabajadores/as del Departamento o la Dirección	90%
Promover la igualdad de género en todo el municipio a través de la eliminación progresiva de las brechas de género identificadas en el proceder	Participar en taller de capacitación de género	% de aprobación de capacitación=Cantidad de trabajadores/as aprobados/cantidad de trabajadores/as del Departamento o la Dirección	90%

administrativo, prácticas y procesos institucionales.

## Departamento de Comunicaciones

- Actividad obligatoria

Objetivo Específico	Área	Acción	Indicador	Meta
Mejorar continuamente la calidad de nuestros procesos y servicios municipales, y mitigar los riesgos asociados.	Comunicaciones	Elaborar Plan de Acción del departamento	Plan de Acción con memo conductor en formato digital a la Dirección de Control y Administración Municipal enviado por sistema de Gestión documental: Sí/No	Sí

- Actividades críticas

Objetivo Específico	Área	Acción	Indicador	Meta
Satisfacer los requerimientos de nuestros vecinos, vecinas y demás partes interesadas.	Comunicaciones	Elaborar y Socializar al interior de la municipalidad el Plan de Comunicaciones: Objetivo general, objetivos específicos, calendarización de actividades, responsables por cada actividad.	Decreto de Plan de Comunicaciones: Sí/No	Sí
			Socializar Plan de Comunicaciones: Sí/No	Sí

- Actividades opcionales

Objetivo Específico	Acción	Indicador	Meta
Implementar acciones y medidas para prevenir, corregir y controlar posibles conductas de corrupción.	Participar en taller de capacitación de probidad	% de aprobación de capacitación=Cantidad de trabajadores/as aprobados/cantidad de trabajadores/as del Departamento o la Dirección	90%
Promover la igualdad de género en todo el municipio a través de la eliminación progresiva de las brechas de género identificadas en el proceder administrativo, prácticas y procesos institucionales.	Diseñar una campaña comunicacional en la perspectiva de reducir la brecha de género al interior de la organización	Piezas gráficas impresas e instaladas en las reparticiones municipales y enviadas por correo masivo: Sí/No	Sí

## Secretaría Planificación

- Actividad obligatoria

Objetivo Específico	Área	Acción	Indicador	Meta
Mejorar continuamente la calidad de nuestros procesos y servicios municipales, y mitigar los riesgos asociados.	Todos los departamentos	Elaborar Plan de Acción por cada departamento	Plan de Acción con memo conductor en formato digital a la Dirección de Control y Administración Municipal enviado por sistema de Gestión documental: Sí/No	Sí

- Actividades críticas

Objetivo Específico	Área	Acción	Indicador	Meta
Mejorar continuamente la calidad de nuestros procesos y servicios	Presupuesto	Diseñar metodología para informar a todas las unidades el presupuesto municipal	Decreto de Metodología: Sí/No	Sí

municipales, y mitigar los riesgos asociados.

- Actividades opcionales

Objetivo Específico	Acción	Indicador	Meta
<b>Mejorar continuamente la calidad de nuestros procesos y servicios municipales, y mitigar los riesgos asociados.</b>	Elaborar y decretar Manual de Proceso de postulación de Pavimentos Participativos.	Decreto de proceso: Sí/No	Sí
	Difundir a través de una capacitación a equipo de Gestores y Territoriales Municipales.	Asistencia de funcionarios/as del equipo de gestores territoriales a capacitación: Sí/No	90%
<b>Implementar acciones y medidas para prevenir, corregir y controlar posibles conductas de corrupción.</b>	Participar en taller de capacitación de probidad	% de aprobación de capacitación=Cantidad de trabajadores/as aprobados/cantidad de trabajadores/as del Departamento o la Dirección	90%
<b>Promover la igualdad de género en todo el municipio a través de la eliminación progresiva de las brechas de género identificadas en el proceder administrativo, prácticas y procesos institucionales.</b>	Participar en taller de capacitación de género	% de aprobación de capacitación=Cantidad de trabajadores(as) aprobados/cantidad de trabajadores/as de la SECPLA	90%

### Dirección de Desarrollo Comunitario

- Actividad obligatoria

Objetivo Específico	Área	Acción	Indicador	Meta
<b>Mejorar continuamente la calidad de nuestros procesos y servicios municipales, y mitigar los riesgos asociados.</b>	Todos los departamentos	Elaborar Plan de Acción por cada departamento	Plan de Acción con memo conductor en formato digital a la Dirección de Control y Administración Municipal enviado por sistema de Gestión documental: Sí/No	Sí

- Actividades críticas

Objetivo Específico	Área	Acción	Indicador	Meta
<b>Mejorar continuamente la calidad de nuestros procesos y servicios municipales, y mitigar los riesgos asociados.</b>	Departamentos de Social y Promoción Comunitaria	Elaborar y decretar Manuales de Procesos: - Entrega de Subsidios estatales. - Entrega subsidio, becas y beneficios municipales. - Promoción y Difusión de derechos ciudadanos y comunitarios entre los/as vecinos/as y las organizaciones sociales de Recoleta	% de procesos decretados=Cantidad de procesos decretados/Cantidad de procesos requeridos	60%

- Actividades opcionales

Objetivo Específico	Acción	Indicador	Meta
<b>Satisfacer los requerimientos de nuestros vecinos, vecinas y demás partes interesadas.</b>	Elaborar y aplicar encuesta de	Elaboración y presentación de informe con metodología, resultados y propuesta de mejora: Sí/No	Sí

	satisfacción de servicio		
Mejorar continuamente la calidad de nuestros procesos y servicios municipales, y mitigar los riesgos asociados.	Elaborar y decretar Manual de Proceso(s) crítico(s)	Decreto de proceso: Sí/No	Sí
Mejorar continuamente la calidad de nuestros procesos y servicios municipales, y mitigar los riesgos asociados.	Implementar Mejoras de proceso crítico que ya cuenta con decreto	Decretar nueva versión del proceso: Sí/No	Sí
Implementar acciones y medidas para prevenir, corregir y controlar posibles conductas de corrupción.	Participar en taller de capacitación de probidad	% de aprobación de capacitación=Cantidad de trabajadores/as aprobados/cantidad de trabajadores/as del Departamento o la Dirección	60%
Promover la igualdad de género en todo el municipio a través de la eliminación progresiva de las brechas de género identificadas en el proceder administrativo, prácticas y procesos institucionales.	Participar en taller de capacitación de género	% de aprobación de capacitación=Cantidad de trabajadores/as aprobados/cantidad de trabajadores/as del Departamento o la Dirección	60%

### Dirección de Obras Municipales

- Actividad obligatoria

Objetivo Específico	Área	Acción	Indicador	Meta
Mejorar continuamente la calidad de nuestros procesos y servicios municipales, y mitigar los riesgos asociados.	Todos los departamentos	Elaborar Plan de Acción por cada departamento	Plan de Acción con memo conductor en formato digital a la Dirección de Control y Administración Municipal enviado por sistema de Gestión documental: Sí/No	Sí

- Actividades Críticas

Objetivo Específico	Área	Acción	Indicador	Meta
Mejorar continuamente la calidad de nuestros procesos y servicios municipales, y mitigar los riesgos asociados. Satisfacer los requerimientos de nuestros vecinos, vecinas y demás partes interesadas.	Edificación	Elaborar procedimientos al proceso de Otorgamiento de Permiso de Edificación: cálculo de costos del servicio, gestión de reclamos, medición de satisfacción de usuario	% de procedimientos agregados a decreto = procedimientos agregados a decreto / cantidad procedimientos requeridos.	100%

- Actividades opcionales

Objetivo Específico	Acción	Indicador	Meta
Implementar acciones y medidas para prevenir, corregir y controlar posibles conductas de corrupción.	Participar en taller de capacitación de probidad	% de aprobación de capacitación=Cantidad de trabajadores/as aprobados/cantidad de trabajadores/as del Departamento o la Dirección	90%
Promover la igualdad de género en todo el municipio a través de la eliminación progresiva de las brechas de género identificadas en el proceder administrativo, prácticas y procesos institucionales.	Participar en taller de capacitación de género	% de aprobación de capacitación=Cantidad de trabajadores/as aprobados/cantidad de trabajadores/as del Departamento o la Dirección	90%

## Dirección Administración y Finanzas

- Actividad obligatoria

Objetivo Específico	Área	Acción	Indicador	Meta
Mejorar continuamente la calidad de nuestros procesos y servicios municipales, y mitigar los riesgos asociados.	Todos los departamentos	Elaborar Plan de Acción por cada departamento	Plan de acción con memo conductor en formato digital a la Dirección de Control y Administración Municipal enviado por sistema de Gestión Documental: Sí/No	Sí

- Actividades críticas

Objetivo Específico	Área	Acción	Indicador	Meta
Promover un clima laboral en mejora continua, logrando trabajadoras y trabajadores orgullosos, satisfechos y contentos. Mejorar continuamente la calidad de nuestros procesos y servicios municipales, y mitigar los riesgos asociados.	Gestión de Personas	Elaborar plan anual de capacitaciones: El plan debe incluir Objetivo General, Objetivo específico, lista de capacitaciones, alcance, responsable y fechas.	Decreto de Plan de Capacitaciones: Sí/No	Sí
Mejorar continuamente la calidad de nuestros procesos y servicios municipales, y mitigar los riesgos asociados.	Inventario	Elaborar plan anual de adquisiciones: El plan debe incluir Objetivo General, Objetivo específico, actividades, herramientas de control, alcance, responsable y fechas.	Decreto de Plan de Adquisiciones: Sí/No	Sí

- Actividades opcionales

Objetivo Específico	Acción	Indicador	Meta
Satisfacer los requerimientos de nuestros vecinos, vecinas y demás partes interesadas.	Elaborar y aplicar encuesta de satisfacción de servicio	Elaboración y presentación de informe con metodología, resultados y propuesta de mejora: Sí/No	Sí
Implementar acciones y medidas para prevenir, corregir y controlar posibles conductas de corrupción.	Participar en taller de capacitación de probidad	% de aprobación de capacitación=Cantidad de trabajadores/as aprobados/cantidad de trabajadores/as del departamento o la dirección	90%

## Dirección de Control

- Actividad obligatoria

Objetivo Específico	Área	Acción	Indicador	Meta
Mejorar continuamente la calidad de nuestros procesos y servicios municipales, y mitigar los riesgos asociados.	Dirección de Control	Elaborar Plan de Acción de la Dirección	Plan de Acción con memo conductor en formato digital a la Dirección de Control y Administración Municipal enviado por sistema de Gestión Documental: Sí/No	Sí

- Actividades opcionales

Objetivo Específico	Acción	Indicador	Meta
Satisfacer los requerimientos de nuestros vecinos, vecinas y demás partes interesadas.	Elaborar y aplicar encuesta de satisfacción de servicio	Elaboración y presentación de informe con metodología, resultados y propuesta de mejora: Si/No	Sí
Implementar acciones y medidas para prevenir, corregir y controlar posibles conductas de corrupción.	Participar en taller de capacitación de probidad	% de aprobación de capacitación=Cantidad de trabajadores/as aprobados/cantidad de trabajadores/as del Departamento o la Dirección	90%
Promover la igualdad de género en todo el municipio a través de la eliminación progresiva de las brechas de género identificadas en el proceder administrativo, prácticas y procesos institucionales.	Participar en taller de capacitación de género	% de aprobación de capacitación=Cantidad de trabajadores/as(as) aprobados/cantidad de trabajadores/as del Departamento o la Dirección	90%

#### Dirección Asesoría Jurídica

- Actividad obligatoria

Objetivo Específico	Área	Acción	Indicador	Meta
Mejorar continuamente la calidad de nuestros procesos y servicios municipales, y mitigar los riesgos asociados.	Dirección de Asesoría Jurídica	Elaborar Plan de Acción DAJ	Plan de Acción con memo conductor en formato digital a la Dirección de Control y Administración Municipal enviado por sistema de Gestión Documental: Si/No	Sí

- Actividades opcionales

Objetivo Específico	Acción	Indicador	Meta
Satisfacer los requerimientos de nuestros vecinos, vecinas y demás partes interesadas.	Confecionar y aplicar encuesta de satisfacción de servicio que otorga la DAJ	Elaboración y presentación de informe con metodología, resultados y propuesta de mejora: Si/No	Sí
Mejorar continuamente la calidad de nuestros procesos y servicios municipales, y mitigar los riesgos asociados.	Elaborar y decretar Manual de Proceso crítico de la DAJ	Decreto de proceso: Si/No	Sí
Implementar acciones y medidas para prevenir, corregir y controlar posibles conductas de corrupción.	Participar en taller de capacitación de probidad	% de aprobación de capacitación=Cantidad de trabajadores/as aprobados/cantidad de trabajadores/as del Departamento o la Dirección	90%
Promover la igualdad de género en todo el municipio a través de la eliminación progresiva de las brechas de género identificadas en el proceder administrativo, prácticas y procesos institucionales.	Participar en taller de capacitación de género	% de aprobación de capacitación=Cantidad de trabajadores/as aprobados/cantidad de trabajadores/as del Departamento o la Dirección	90%

#### Dirección de Medio Ambiente, Aseo y Ornato

- Actividad obligatoria

Objetivo Específico	Área	Acción	Indicador	Meta
Mejorar continuamente la calidad de nuestros procesos y servicios municipales, y mitigar los riesgos asociados.	Todos los departamentos	Elaborar Plan de Acción por cada departamento con metodología SMART	Plan de acción con memo conductor en formato digital a la Dirección de Control y Administración Municipal enviado por sistema de Gestión Documental: Si/No	Sí

- Actividades críticas

Objetivo Específico	Área	Acción	Indicador	Meta
Mejorar continuamente la calidad de nuestros procesos y servicios municipales, y mitigar los riesgos asociados.	Ornato, Aseo, Control Ambiental	Elaborar y decretar Manual de Proceso de RSD (residuos sólidos domiciliarios), TRM (tenencia responsable de mascotas).	% de procesos decretados=Cantidad de procesos decretados/Cantidad de procesos requeridos	100%

- Actividades opcionales

Objetivo Específico	Acción	Indicador	Meta
Implementar acciones y medidas para prevenir, corregir y controlar posibles conductas de corrupción.	Participar en taller de capacitación de probidad	% de aprobación de capacitación=Cantidad de trabajadores/as aprobados/cantidad de trabajadores/as del Departamento o la Dirección	90%
Promover la igualdad de género en todo el municipio a través de la eliminación progresiva de las brechas de género identificadas en el proceder administrativo, prácticas y procesos institucionales.	Participar en taller de capacitación de género	% de aprobación de capacitación=Cantidad de trabajadores/as aprobados/cantidad de trabajadores/as del departamento o la dirección	90%

### Dirección de Tránsito y Transporte Público

- Actividad obligatoria

Objetivo Específico	Área	Acción	Indicador	Meta
Mejorar continuamente la calidad de nuestros procesos y servicios municipales, y mitigar los riesgos asociados	Todos los departamentos	Elaborar Plan de Acción por cada departamento	Plan de Acción con memo conductor en formato digital a la Dirección de Control y Administración Municipal enviado por sistema de Gestión Documental: Sí/No	Sí

- Actividades críticas

Objetivo Específico	Área	Acción	Indicador	Meta
Mejorar continuamente la calidad de nuestros procesos y servicios municipales, y mitigar los riesgos asociados.	Permiso de Circulación	Implementar mejoras al proceso de permiso de circulación: procedimiento de cálculo de costos, DEX de nombramiento, procedimiento de medición de satisfacción, implementar lista de indicadores.	% de mejoras implementadas = mejoras implementadas / cantidad de mejoras solicitadas.	100%

- Actividades opcionales

Objetivo Específico	Acción	Indicador	Meta
Implementar acciones y medidas para prevenir, corregir y controlar posibles conductas de corrupción.	Participar en taller de capacitación de probidad	% de aprobación de capacitación=Cantidad de trabajadores/as aprobados/cantidad de trabajadores/as del Departamento o la Dirección	90%
Promover la igualdad de género en todo el municipio a través de la eliminación progresiva de las brechas de género identificadas en el proceder administrativo, prácticas y procesos institucionales.	Participar en taller de capacitación de género	% de aprobación de capacitación=Cantidad de trabajadores/as aprobados/cantidad de trabajadores/as del Departamento o la Dirección	90%



## Dirección de Seguridad Humana e Inspección General

- Actividad obligatoria

Objetivo Específico	Área	Acción	Indicador	Meta
Mejorar continuamente la calidad de nuestros procesos y servicios municipales, y mitigar los riesgos asociados.	Departamentos de la DISEHU	Elaborar Plan de Acción de los dos departamentos de la DISEHU	Plan de Acción con memo conductor en formato digital a la Dirección de Control y Administración Municipal enviado por sistema de Gestión documental: Sí/No	Sí

- Actividades opcionales:

Objetivo Específico	Acción	Indicador	Meta
Satisfacer los requerimientos de nuestros vecinos, vecinas y demás partes interesadas.	Realizar un proceso de consulta online, por semestre, sobre cómo los usuarios/as perciben al menos 2 servicios del Departamento de Seguridad Comunitaria de la DISEHU.	Aplicación de encuesta: Sí/No	Sí
Satisfacer los requerimientos de nuestros vecinos, vecinas y demás partes interesadas	Elaborar al menos 2 líneas de mejora del servicio vinculadas a las encuestas realizada durante el 1er semestre de 2023	Informe con metodología, resultados y propuesta de mejora: Sí/No	Sí
Mejorar continuamente la calidad de nuestros procesos y servicios municipales, y mitigar los riesgos asociados.	Elaborar y decretar Manual de Proceso crítico del Departamento de Inspección General.	Decreto de proceso: Si/No	Si
Implementar acciones y medidas para prevenir, corregir y controlar posibles conductas de corrupción.	Participar en taller de capacitación de probidad	% de aprobación de capacitación=Cantidad de trabajadores/as aprobados/cantidad de trabajadores/as del Departamento o la Dirección	90%

## Primer Juzgado de Policía Local

- Actividad obligatoria

Objetivo Específico	Área	Acción	Indicador	Meta
Mejorar continuamente la calidad de nuestros procesos y servicios municipales, y mitigar los riesgos asociados.	Primer Juzgado de Policía Local	Elaborar Plan de Acción	Plan de Acción con memo conductor en formato digital a la dirección de Control y Administración Municipal enviado por sistema de Gestión documental: Si/No	Sí

- Actividades opcionales

Objetivo Específico	Acción	Indicador	Meta
Mejorar continuamente la calidad de nuestros procesos y servicios municipales, y mitigar los riesgos asociados.	Elaborar y decretar Manual de Proceso crítico de registro, control y custodia de Licencias de Conducir	Decreto de proceso: Sí/No	Sí
Mejorar continuamente la calidad de nuestros procesos y servicios municipales, y mitigar los riesgos asociados.	Implementar Mejoras de proceso crítico Declaración de indagatoria (DEX N° 1403 del 31/07/2023)	Decretar nueva versión del proceso con mejoras: Sí /No	Sí
Implementar acciones y medidas para prevenir, corregir y controlar posibles conductas de corrupción.	Participar en taller de capacitación de probidad	% de aprobación de capacitación=Cantidad de trabajadores/as aprobados/cantidad de	90%

trabajadores/as del Departamento o la Dirección

## Segundo Juzgado de Policía Local

- Actividad obligatoria

Objetivo Específico	Área	Acción	Indicador	Meta
Mejorar continuamente la calidad de nuestros procesos y servicios municipales, y mitigar los riesgos asociados.	Segundo Juzgado de Policía Local Recoleta	Elaborar Plan de Acción anual del Tribunal.	Plan de Acción con memo conductor en formato digital a la Dirección de Control y Administración Municipal enviado por sistema de Gestión Documental: Sí/No	Sí

- Actividades opcionales

Objetivo Específico	Acción	Indicador	Meta
Satisfacer los requerimientos de nuestros vecinos, vecinas y demás partes interesadas.	Elaborar y aplicar encuesta de satisfacción de servicio	Elaboración y presentación de informe con metodología, resultados y propuesta de mejora: Sí/No	Sí
Mejorar continuamente la calidad de nuestros procesos y servicios municipales, y mitigar los riesgos asociados.	Elaborar y dictar decreto económico del tribunal (Manual de Proceso)	Decreto Económico de Proceso: Sí/ No	Sí
Implementar acciones y medidas para prevenir, corregir y controlar posibles conductas de corrupción.	Participar en taller de capacitación de probidad	% de aprobación de capacitación=Cantidad de trabajadores/as aprobados/cantidad de trabajadores/as del Departamento o la Dirección	90%