

I. **MUNICIPALIDAD DE QUILLOTA**
SECRETARÍA MUNICIPAL

QUILLOTA, 07 de Enero de 2019.

La Alcaldía decretó hoy lo que sigue:

D.A NUM: 236 /VISTOS:

- 1) El Acuerdo N° 03/19 adoptado por el Honorable Concejo Municipal de Quillota en Sesión Ordinaria de 07/01/2019, Acta N° 01/2019;
- 2) Oficio Ord. N°05/2019 de 04 de Enero de 2019 de Jefa de Recursos Humanos y Gestión Administrativa a Sr. Alcalde;
- 3) El Acuerdo N°003-B/16 adoptado por el Honorable Concejo Municipal de Quillota en Sesión Ordinaria de fecha 06/12/2016, Acta N°01-B/2016, que autoriza tramitar los Acuerdos adoptados en las Sesiones Ordinarias y Extraordinarias del Concejo Municipal de Quillota, durante el período 2016 a 2020, sin esperar la aprobación de Actas;
- 4) La Resolución N° 1600 de 2008, de la Contraloría General de la República, que fija normas de exención del trámite de Toma de Razón y en virtud de las facultades que me confiere la Ley N°18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades y sus posteriores modificaciones;

DECRETO

PRIMERO

PROMÚLGASE el Acuerdo N°03/19, Acta N° 01/2019, adoptado por el Honorable Concejo Municipal en Sesión Ordinaria del 07/01/2019, que dice: **“Por unanimidad se aprueba el siguiente documento que contiene el Informe de Rendición del Programa de Mejoramiento de la Gestión Municipal 2018:**

Quillota
Municipalidad

I. MUNICIPALIDAD DE QUILLOTA

INFORME FINAL DE EJECUCION

“PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA GESTION MUNICIPAL”

AÑO 2018

COMPOSICION COMITÉ TECNICO MUNICIPAL

ASIGNACION MEJORAMIENTO DE LA GESTION

AÑO 2018

REPRESENTANTES DEL EMPLEADOR.

- SR. LAUTARO GONZALEZ GONZÁLEZ.
- SR. JUAN CARLOS AROS ASPEE.

REPRESENTANTES DE LOS TRABAJADORES

- SRTA. ANGELA VARGAS CASTRO.
- SRTA. MARCELA BERRUETA VÁSQUEZ.

SECRETARIA COMITÉ: SRA. CAROLINA MATURANA TORO, JEFA DE RECURSOS HUMANOS Y GESTION ADMINISTRATIVA.

MUNICIPALIDAD DE QUILLOTA
SECRETARÍA MUNICIPAL

MISION DE LA I. MUNICIPALIDAD DE QUILLOTA

“Soñar, diseñar, gestionar y construir participativamente una comuna humana, saludable e innovadora.”

Comuna Humana

Se entiende que en una comuna humana se generan y expresan los afectos, se proporcionan herramientas para salir adelante, se tiende la mano al otro solidariamente, las personas se ponen en el lugar del otro, hay una mayor capacidad de vivir en comunidad, se acogen las diferencias y se convive con tolerancia. Todo ello hace que las personas sean más felices.

Comuna Saludable

Se entiende que en una comuna saludable hay mejoras no solo en relación a lo sano, sino también se promueve una actitud de vida positiva. Hay preocupación por el entorno, tanto desde un punto de vista ambiental como patrimonial. Ello también contribuye a la felicidad de las personas.

Comuna Innovadora

La incorporación del concepto de la innovación es el resultado del Pladeco 2010. Se entiende que en una comuna innovadora hay capacidad transformadora, capacidad de gestión del cambio, una actitud de adelantarse a problemas y aprovechar las oportunidades, todo ello basado en una gran capacidad de escucha.

**COMPONENTE A:
OBJETIVOS DE GESTIÓN INSTITUCIONAL**

“Propiciar un ambiente laboral participativo y afectivo, fortaleciendo los vínculos entre las personas y los equipos de trabajo, buscando permanentemente la excelencia e incorporado métodos innovadores en respuesta a las necesidades de la ciudadanía y de la institución”.

INDICADOR (PRODUCTO)	ACTIVIDADES	EFECTIVIDADES	META	MEDIO DE VERIFICACION	INSTRUMENTO DE APOYO	RESPONSABLE	RESULTADOS
Actualización y levantamiento de cargos y procesos seleccionados de foco social-comunitario	Selección de Unidades	Priorización de unidades en las cuales levantar procesos durante 2018	100% de procesos levantados y actualizados en unidades seleccionadas	Manuales de procedimientos o s para los servicios levantados	Plan Estratégico Municipal	Oficina de RRHH y Gestión Administrativa	LAS UNIDADES PRIORIZADAS PARA EL 2018 SON: R.S.E Y RELACIONES INTERNACIONALES, PROTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS, ADQUISICIONES Y CASA DEL DEPORTE. PRODUCTOS ASOCIADOS SON MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.
	Descripción general de servicios	Investigación previa del quehacer de los servicios seleccionados					
	Levantamiento de información	Revisión de documentos y realización de entrevistas					
	Sistematización de información	Identificación, sistematización y ordenamiento de procesos					
(DIDECO y Estadio y Casa del Deporte)	Elaboración de flujogramas	Elaboración de flujogramas (Bizagi)	100% de Directores y Jefaturas reciben oficialmente el Manual de Procedimientos validado	Firma recepción de manuales de procedimientos por Directores	Programa de acreditación		SE ADJUNTA LOS CERTIFICADOS DE RECEPCIÓN DE LOS MANUALES DE PROCESOS Y DESCRIPTOR DE PERFILES DE CARGO FIRMADOS POR LOS ENCARGADOS DE LAS RESPECTIVAS UNIDADES CON ESTO SE DA CUMPLIMIENTO A LAS METAS COMPROMETIDAS.
	Validación	Presentación de levantamientos a entrevistados					
	Elaboración de Manual	Redacción de documento					
	Socialización de Manual de procesos y procedimientos	Entrega oficial a encargado de oficina y a equipo					

I. MUNICIPALIDAD DE QUILLOTA
SECRETARÍA MUNICIPAL

INDICADOR (PRODUCTO)	ACTIVIDADES	SUBACTIVIDADES	META	INDICADORES DE VERIFICACIÓN	DOCUMENTO DE APOYO	RESPONSABLE	PLAZOS
Realización de escuelas de temporada (Otoño-Primavera, 2018)	Escuela de temporada Otoño	Planificación de jornadas con equipos de trabajo	Lograr la representación de al menos 2 funcionarios pertenecientes a las distintas Unidades (sean planta, contrata u honorarios).	Listas de asistencia a las jornadas	Política de RRHH Municipalidad de Quillota	Oficina de RRHH y Gestión Administrativa	EN LOS DÍAS 26 Y 31 DE OCTUBRE SE REALIZAN LAS 2 ESCUELAS DE TEMPORADA VERSIÓN 2018, EN EL JARDÍN BOTÁNICO DE VIÑA DEL MAR.
		Gestión de los recursos para la jornada					
	Escuela de temporada Primavera	Ejecución de jornadas con equipos de trabajo					
		Evaluación de jornadas con equipo de trabajo					
		Aplicación de instrumento de medición sobre satisfacción de la experiencia para funcionarios asistentes					

I. MUNICIPALIDAD DE QUILLOTA
SECRETARÍA MUNICIPAL

INDICADOR (PRODUCTO)	ACTIVIDADES	SE ACTIVIDADES	META	MECANISMOS DE VERIFICACIÓN	INSTRUMENTOS DE APOYO	RESPONSABLE	RESULTADOS
Realizar jornadas con Directores y Jefaturas, enfocadas en la promoción y fortalecimiento de los valores y filosofía institucional de la felicidad	Jornada dirigida a Directores	Planificación de jornadas con equipo Gestión de los recursos para la jornada Ejecución de jornadas con equipos de trabajo Evaluación de jornadas con equipo de trabajo	Lograr un 100% de adherencia y participación de Directores	Listas de asistencia a las jornadas Registro fotográfico	Política de RRHH Municipalidad de Quillota Pladeco vigente a la fecha.	Oficina de RRHH y Gestión Administrativa	EN LOS DÍAS 27 DE SEPTIEMBRE Y 14 DE NOVIEMBRE SE REALIZAN LAS JORNADAS DE DIRECTORES Y DE JEFATURAS, RESPECTIVAMENTE. SE ADJUNTA EL REGISTRO FOTOGRAFICO Y LAS LISTAS DE ASISTENCIA DE AMBAS JORNADAS.
	Jornada dirigida a Jefaturas	Ejecución de jornadas con equipos de trabajo Evaluación de jornadas con equipo de trabajo	Lograr un 100% de adherencia y participación de Directores				

**I. MUNICIPALIDAD DE QUILLOTA
SECRETARÍA MUNICIPAL**

INDICADOR (PROYECTO)	ACTIVIDADES	STRATEGIAS	META	INDICADOR VERIFICACION	INSTANCIA DEPARTAMENTO	RESPONSABLE	META 2019										
Estudios de satisfacción laboral y satisfacción usuaria, año 2018	Realización de encuesta de satisfacción laboral	<table border="1"> <tr><td>Selección de unidades</td></tr> <tr><td>Difusión del proceso</td></tr> <tr><td>Aplicación de instrumentos</td></tr> <tr><td>Análisis de la información</td></tr> <tr><td>Elaboración de informe y Plan de Mejoras</td></tr> <tr><td>Socialización de resultados</td></tr> </table>	Selección de unidades	Difusión del proceso	Aplicación de instrumentos	Análisis de la información	Elaboración de informe y Plan de Mejoras	Socialización de resultados	<table border="1"> <tr><td>Medir la satisfacción laboral del 100% de servicios municipales</td></tr> <tr><td>Medir la satisfacción de usuarios y usuarias del 100% de servicios municipales con ventanillas únicas de atención público</td></tr> </table>	Medir la satisfacción laboral del 100% de servicios municipales	Medir la satisfacción de usuarios y usuarias del 100% de servicios municipales con ventanillas únicas de atención público	<table border="1"> <tr><td>Documento informe de resultados satisfacción usuaria 2018</td></tr> <tr><td>Documento Plan de Mejoras satisfacción laboral y usuaria 2018</td></tr> </table>	Documento informe de resultados satisfacción usuaria 2018	Documento Plan de Mejoras satisfacción laboral y usuaria 2018	Programa de acreditación	Oficina de RRHH y Gestión Administrativa	<p>SE APLICA INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN USUARIA EXTERNO DURANTE EL MES DE NOVIEMBRE DE 2018, EN TODAS LAS UNIDADES QUE ATIENDEN USUARIOS EXTERNOS</p> <p>EMITIÉNDOSE UN INFORME CON ANÁLISIS CUANTITATIVOS Y CUALITATIVOS DE LOS RESULTADOS.</p> <p>A PARTIR DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS SE ELABORA EL PLAN DE MEJORAS DEL MISMO PARA EL AÑO 2019.</p> <p>CON ESTO SE DA CUMPLIMIENTO A LAS METAS COMPROMETIDAS.</p>
Selección de unidades																	
Difusión del proceso																	
Aplicación de instrumentos																	
Análisis de la información																	
Elaboración de informe y Plan de Mejoras																	
Socialización de resultados																	
Medir la satisfacción laboral del 100% de servicios municipales																	
Medir la satisfacción de usuarios y usuarias del 100% de servicios municipales con ventanillas únicas de atención público																	
Documento informe de resultados satisfacción usuaria 2018																	
Documento Plan de Mejoras satisfacción laboral y usuaria 2018																	

COMPONENTE B: METAS POR DIRECCIÓN

1. OFICINA DE COBRANZA MUNICIPAL

INDICADOR (PRODUCTO)	ACTIVIDADES	SUB ACTIVIDADES	META	MEDIOS DE VERIFICACION	INSTRUMENTO DE APOYO	RESPONSABLE	RESULTADOS
Realización de campaña informativa para la atracción de contribuyentes en situaciones pendientes del pago de tributos.	Identificar contribuyentes en situación pendiente de pago. Notificar. Confección y entrega de triptico. Creación y difusión de convenios.	Recabar información de contribuyentes pendientes de pago y generar nómina. Notificar de forma escrita y a través de llamadas telefónicas a contribuyentes pendientes de pago. Sistematizar información relevante y gestionar emisión de tripticos. Elaboración de convenios y visación por Director de la Unidad.	Notificar al 70% de los contribuyentes registrados en situación pendiente de pago. Del total de notificados por concepto de deuda (70%) recaudar al menos un 15% de los ingresos Emisión y entrega de al menos 1.500 tripticos Creación de al menos 5 convenios de pago	Registro de contribuyentes en situación pendiente de pago. Copia de notificaciones a contribuyentes en situación pendiente de pago. Triptico y factura del mismo (indicando la cantidad) Convenios Decretados	Decreto Ley N°. 3.063, sobre rentas municipales	Jefatura de Unidad y Director de la Unidad.	LA ENCARGADA DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE COBRANZA MUNICIPAL, A TRAVÉS DE EMAILS, DURANTE EL MES DE NOVIEMBRE DE 2018 ENVIA, EL FORMATO DIGITAL LO VERIFICADORES. CON ESTO SE D, CUMPLIMIENTO A LAS METAS COMPROMETIDAS POR EST, UNIDAD.
Elaboración de registro anual de ingresos	Identificación de ingresos de contribuyentes año 2018. Balance de ingresos año 2017 – 2018.	Identificar el tipo de contribuyente Realizar balance de ingresos del año 2018 respecto al 2017. Elaborar estrategia de atracción de contribuyentes 2019, según resultados obtenidos.	Clasificar por rubro el tipo de contribuyente. Identificar las áreas con menor y mayor ingreso Balance de ingresos por concepto de pago de contribuciones identificando brechas	Informe de contribuyentes año 2018.	Registro de pago de contribuyentes.		

3. DIDECO - UNIDAD DE LA FAMILIA

**I. MUNICIPALIDAD DE QUILLOTA
SECRETARÍA MUNICIPAL**

INDICADOR (PRODUCTO)	ACTIVIDADES	SUB ACTIVIDADES	META	MEIOS DE VERIFICACION	INSTRUMENTO DE APOYO	RESPONSABLE	RESULTADOS
Capacitar a funcionarios Municipales sobre estructura, objetivos y funciones propias de la unidad	Programación de Capacitaciones.	Preparar temática a presentar. Preparar material audiovisual de apoyo	Realización de al menos 2 jornadas de capacitación dirigidas a funcionarios/los municipales	Listado de asistencia	Organigram a Municipal	Encargado/a de la Unidad de la Familia Encargado/a UGI	LA ENCARGADA DE LA UNIDAD DE FAMILIAS, A TRAVES DE EMAILS, ENVIA EN FORMATO DIGITAL LOS VERIFICADORES.
		Generar afiche promocional Gestionar lugar para realizar actividad		Fotografías de la actividades			
Ejecución de Capacitaciones	Difusión de Capacitaciones.	Gestionar difusión con comunicación interna e inscripción de funcionarios/las con encargado de capacitaciones. Gestionar cobertura por parte de prensa	Hacer entrega de a lo menos 10 folletos informativos en cada unidad o departamento municipal.	Presentación PPT	Manual de Procesos de la DIDECO		CON ESTO SE DA CUMPLIMIENTO A LAS METAS COMPROMETIDAS.
		Preparar material de apoyo para expositor/a y asistentes Ejecución		Folleto informativo y documento de recepción de folletos, firmado por jefaturas de unidades			
		Hacer entrega de un folleto informativo a funcionarios municipales sobre misión, objetivos y funciones propias de la unidad.					

I. MUNICIPALIDAD DE QUILLOTA
SECRETARÍA MUNICIPAL

4. DIDECO (TRANSVERSAL) - UNIDAD DE EMPRENDIMIENTO SOCIAL Y PRODUCTIVIDAD

INDICADOR (PRODUCTO)	ACTIVIDADES	SUB ACTIVIDADES	META	MEIOS DE VERIFICACION	INSTRUMENTO DE APOYO	RESPONSABLE	RESULTADOS
Mejorar la orientación y acceso físico en las oficinas de los programas de la Unidad de Emprendimiento Social y Productividad, de la DIDECO	Elaboración de diagnóstico e identificación de mejoras en: -Señaléticas -Acceso físico a personas en situación de discapacidad - Unidad de Informaciones Solicitar y gestionar recursos. Implementación de mejoras.	Elaboración de documento diagnóstico con registro fotográfico.	Mejorar el acceso físico e instalación de señaléticas, al mes de julio del 2018.	Document o diagnostico Registro fotográficos del antes/después de las mejoras Documento de orientación al usuario.	Ley de discapacida d Protocolo imagen corporativa municipal para el uso de señaléticas	Encargados de oficinas y programas OTEC- OML- PRODESAL- Desarrollo Rural- Subdirección Dideco.	EL 21 DE NOVIEMBRE DE 2018 FUE ENTREGADO UN INFORME CON LOS MEDIOS DE VERIFICACIÓN. CON ESTO SE DA CUMPLIMIENTO A LAS METAS COMPROMETIDAS.
		Construcción de documento de orientación dentro de la casa para ser utilizado en Unidad de Informaciones. -Emisión y entrega de copias de documento de orientación					

**MUNICIPALIDAD DE QUILLOTA
SECRETARÍA MUNICIPAL**

5. PROTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS

INDICADOR (PRODUCTO)	ACTIVIDADES	SUB ACTIVIDADES	META	MEDIOS DE VERIFICACION	INSTRUMENTO DE APOYO	RESPONSABLE	RESULTADOS
<p>Dar continuidad al Area de Capacitación de la Oficina de Protección Civil</p>	<p>Implementación talleres de protección civil</p>	<p>Capacitaciones adaptadas al nivel de los participantes referidas al conocimiento de emergencias de tipo naturales y/o antrópicas.</p> <p>Capacitaciones prácticas referidas al manejo de elementos defensivos durante la ocurrencia de situaciones de riesgo o Amenaza.</p> <p>Simulacros que permitirán poner en práctica los conocimientos entregados en el periodo de capacitación.</p> <p>Encuentro general de Brigadas escolares a las que se les impartió el taller.</p>	<p>Aumentar la cobertura de talleres de Protección civil a 12 colegios de la comuna de Quillota, para el año 2018.</p>	<p>-Asistencia a Capacitaciones</p> <p>-Fotografías de capacitaciones</p> <p>-Certificación de brigadas a las cuáles se impartió taller de Protección Civil.</p> <p>Presentaciones</p>	<p>Manual sobre manejo de emergencias de tipo naturales y/o antrópicas</p> <p>Protocolo de emergencias situaciones de riesgo o Amenaza.</p>	<p>Encargado Oficina de Protección Civil y Emergencias</p>	<p>LA OFICINA DE PROTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS, A TRAVES DE EMAIL FECHADO EL 17 DE DICIEMBRE DE 2018, ENVÍA, EN FORMATO DIGITAL, EL INFORME CON LOS VERIFICADORES.</p> <p>CON ESTO SE DA CUMPLIMIENTO A LAS METAS COMPROMETIDAS.</p>

7. CEMENTERIO

INDICADOR (PRODUCTO)	ACTIVIDADES	SUB ACTIVIDADES	META	MEDIOS DE VERIFICACION	INSTRUMENTO DE APOYO	RESPONSABLE	RESULTADOS
Mejorar la calidad del servicio brindado a los usuarios, a través del mejoramiento del espacio físico	<p>Instalación de pasamanos en bajadas y rejillas en desniveles, en: sector Nueva Ampliación, Santa Lucía, Nueva ampliación (lado carabineros activo), acceso escalera puerta principal, San Rafael, y sector San Isidro.</p>	<p>Identificar y diagnosticar lugares de difícil acceso o con riesgo de caídas para los usuarios por desniveles</p> <p>Solicitar maestros para cubicación</p> <p>Gestionar recursos</p> <p>Ejecución de mejoras</p>	<p>Mejorar en un 70% las vías de acceso al cementerio municipal.</p>	<p>Diagnóstico que detalle las zonas a mejorar</p> <p>Registro Fotográfico del antes y el después.</p>	<p>Ordenanza del Cementerio Municipal</p>	<p>Encargad o Cementerio o Municipal</p>	<p>EL ADMINISTRADOR DEL CEMENTERIO, A TRAVES DE EMAIL, DURANTE EL MES DE NOVIEMBRE DE 2018, REMITE, EN FORMATO DIGITAL LOS VERIFICADORES.</p> <p>CON ESTO SE DA CUMPLIMIENTO A LAS METAS COMPROMETIDAS.</p>

**MUNICIPALIDAD DE QUILLOTA
SECRETARÍA MUNICIPAL**

8. ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL (TRANSPARENCIA)

INDICADOR (PRODUCTO)	ACTIVIDADES	SUB ACTIVIDADES	META	MEIOS DE VERIFICACION	INSTRUMENTO DE APOYO	RESPONSABLE	RESULTADOS
Informar al personal municipal sobre modelo de Gestión en Transparencia Municipal (MGTM).	Capacitar a funcionarios sobre el modelo MGMT.	<p>Revisión y redacción de contenido sobre modelo MGMT</p> <p>Preparar presentación para capacitación</p> <p>Preparación de material de apoyo documentado para asistentes</p> <p>Gestionar lugar, fecha y hora para desarrollar capacitación</p> <p>Convocatoria a personal municipal, concejales y servicios traspasados que tienen responsabilidades en T.A y T.P</p>	Realizar al menos 2 capacitaciones durante el año 2018, una dirigida a funcionarios y otra para los servicios traspasados que tienen responsabilidad en T.A y T.P	Listado de asistencia Registro fotográfico	Ley de transparencia a Documento sobre MGMT	Jefe de la Unidad	EL ENCARGADO DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA, A TRAVES DE EMAILS, DURANTE EL MES DE NOVIEMBRE DE 201, REMITE, EN FORMATO DIGITAL LOS VERIFICADORES. CON ESTO SE DA CUMPLIMIENTO A LAS METAS COMPROMETIDAS.
Actualizar e implementar manual de procesos y procedimientos de la oficina de transparencia dando cumplimiento a Ley de transparencia	Actualizar manual de procesos y procedimientos de la oficina de transparencia municipal	Revisión de manual vigente	Actualizar e implementar manual de procesos y procedimientos en agosto del año 2018	Listado de asistencia Registro fotográfico	Ley de transparencia a Manual de procesos y procedimientos vigentes	Jefe de la Unidad	

**MUNICIPALIDAD DE QUILLOTA
SECRETARÍA MUNICIPAL**

9. ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL (ÁREAS VERDES)

INDICADOR (PRODUCTO)	ACTIVIDADES	SUB ACTIVIDADES	META	MEIOS DE VERIFICACIÓN	INSTRUMENTO DE APOYO	RESPONSABLE	RESULTADOS
Elaboración del Plan de Poda 2018	Planificación, elaboración y presentación del Plan Anual de Poda.	Recolección de información pertinente sobre sectores de poda Redacción de Informe Elaboración de Presentación Presentación al Concejo Municipal	Presentar el Plan de Poda al Concejo Municipal, al mes de Abril del 2018	Documento del Plan de Poda 2018 Presentación PPT	Ordenanza de áreas verdes y ornato	Jefatura oficina de áreas verdes y paisajismo	LA JEFA DE LA OFICINA DE AREAS VERDES Y PAISAJISMO, A TRAVES DEL ORD. 26/2018, FECHADO EL 4 DE DICIEMBRE DE 2018, INFORMAR Y ENTREGAR LOS VERIFICADORES DE LAS ACTIVIDADES ASOCIADAS A LOS PRODUCTOS ESPERADOS EN LA GESTIÓN DEL PRESENTE AÑO. CON ESTO SE DA CUMPLIMIENTO A LAS METAS COMPROMETIDAS.
Informar y educar a los ciudadanos sobre la importancia del cuidado de las áreas verdes	Difusión de la ordenanza de áreas verdes y ornato Difusión de folleto informativo sobre Especies Arbóreas aptas para espacios públicos de Quillota	Recopilación de material informativo de espacios arbóreas para espacios públicos de Quillota Contacción de un parte de cortesía para incentivar a los vecinos a cooperar en la mantención de sus frentes Difusión en oficina y en terreno	Participar al menos en 3 jornadas de difusión, en tres sectores: 1 Jornada en Educación 2 Jornadas en Organizaciones funcionales o territoriales	- Fotografía - Registro de entrega - Folleto informativo - Parte de cortesía	Ordenanza de áreas verdes y ornato Pladeco vigente a la fecha Antecedentes oficina áreas verdes Antecedentes Seoplan Sig	Equipo de oficina de áreas verdes y paisajismo Jefatura oficina de áreas verdes y paisajismo	
Actualización de catastro de áreas verdes comunales, año 2018	Georreferenciación de superficies de áreas verdes comunales	Superficie de áreas verdes construidas en zonas urbanas y rurales Superficie de áreas verdes con cobertura vegetal en zonas rurales y urbanas Superficie de áreas verdes con mantención, en zonas rurales y urbanas	Catastrar el 100% de las áreas verdes comunales, al mes de diciembre del 2018	- Planimetría			

**MUNICIPALIDAD DE QUILLOTA
SECRETARÍA MUNICIPAL**

10. SECEPLAN

INDICADOR (PRODUCTO)	ACTIVIDADES	SUB ACTIVIDADES	META	MEDIOS DE VERIFICACION	INSTRUMENTO DE APOYO	RESPONSABLE	RESULTADOS
Elaboración y presentación bianual de Cartera de Proyectos Municipal	Elaboración y presentación bianual de la cartera de proyectos de la municipalidad de Quillota, identificando: -Priorización de proyectos -Estado de avance de proyectos	Recopilación de información Elaboración de informe Creación de Presentación PPT Presentación al Concejo Municipal	Presentar al menos dos veces al año, la Cartera de Proyectos Municipal año 2018	-Informes mes de Julio y mes de Octubre -PPT Presentaciones	LEY N° 18.695: Orgánica Constitucional de Municipalidades	Directora y equipo técnico de Secplan	SECEPLAN, A TRAVES DE UN OFICIO CONDUCTOR FECHADO EL 18 DE DICIEMBRE DE 2018, REMITE EL INFORME CON LOS VERIFICADORES. CON ESTO SE DA CUMPLIMIENTO A LAS METAS COMPROMETIDAS.
Creación y socialización de protocolo de TRATO DIRECTO Y CONVENIO MARCO, dirigido a servicios municipales	Levantamiento de información estandarizada Elaboración de material de apoyo Difusión de material de apoyo	Actualizar procedimientos dirigido a servicios municipales Creación de protocolos dirigido a servicios municipales Generar nómina de los Asistentes de las Unidades participantes Socialización de material de apoyo entre las Unidades / Departamentos Municipales	Socializar en al menos una jornada informativa el protocolo. Capacitar al 100% de los funcionarios implicado en los procesos de Trato Directo y Convenio Marco.	Protocolo de Trato Directo y Convenio Marco Actas de audiencias y reuniones	Manual de procesos y procedimientos Secplan 2015	Directora de Secplan y Encargado (s) de procesos de compra	
Caracterización de usuarios internos y externos, de la Secplan	Asistencia a audiencias y reuniones, con el levantamiento de acta correspondiente Sistematización de audiencias de usuarios internos y externos Realización de informes trimestrales. Creación de compendio anual de registro de usuarios, clasificados y caracterizados.	Clasificación y caracterización de usuarios de la Secplan, tantos internos como externos Análisis y estandarización de la información Caracterización de los requerimientos de los usuarios Presentación de resultados al equipo, como insumo para la planificación, año 2019.	Elaboración de cuatro informes trimestrales de caracterización de usuarios externos e internos	4 Informes trimestrales Compendio anual. Actas de audiencias y reuniones	Actas de audiencias y reuniones	Directora y Encargados (as) de Actas de audiencias y reuniones	

11. CONTROL INTERNO

INDICADOR (PRODUCTO)	ACTIVIDADES	SUB ACTIVIDADES	META	MEDIOS DE VERIFICACION	INSTRUMENTO DE APOYO	RESPONSABLE	RESULTADOS
Mejorar la ejecución del proceso de Pagos de Estados de Pago, a partir de la capacitación de los funcionarios municipales	Instruir a los inspectores técnicos del municipio sobre Estados de Pago (construcciones, servicios y otros)	<ul style="list-style-type: none"> Elaboración de presentación 	Capacitar al menos un funcionario por Unidad u Oficina Municipal, implicado en la gestión de Estados de Pago. Este compromiso aplica para funcionarios Municipales, de Salud y Educación.	Nómina de asistencia Fotografías Presentación	Instructivo de Procesos de Control	Director De Control Interno.	LA DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO, A TRAVES DE EMAILS, HACE ENTREGA DE LOS MEDIOS DE VERIFICACIÓN CON ESTO SE DA CUMPLIMIENTO A LAS METAS COMPROMETIDAS.
	Instruir a los inspectores técnicos del dpto. Educación sobre Estados de Pago (construcciones, servicios y otros)	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de lugar de capacitación Convocatoria a asistentes 					
	Instruir a los inspectores técnicos del dpto. Salud sobre Estados de Pago (construcciones, servicios y otros)	<ul style="list-style-type: none"> Ejecución de las tres capacitaciones 					

12. COMUNICACIONES Y CULTURA

INDICADOR (PRODUCTO)	ACTIVIDADES	SUB ACTIVIDADES	META	MEDIOS DE VERIFICACION	INSTRUMENTO DE APOYO	RESPONSABLE	RESULTADOS
Elaboración e implementación de política de captación de audiencias para el centro Cultural Leopoldo Silva	Diagnóstico Definir perfil y definir público objetivo	Recopilación de información diagnóstica. Análisis de información Jornada de trabajo interna	Elaborar una política de captación de audiencia activa y participativa del Centro Cultural a julio del año 2018. Implementar política de captación de audiencias a diciembre del año 2018.	Brandbook Documento: Política de captación de audiencias del Centro Cultural	Política Comunicacional I. Municipalidad de Quillota Plan de Gestión Cultural del Centro Cultural Plan Municipal de Cultura	Jefe de la Unidad	EL DIRECTOR DE LA UNIDAD DE CULTURA, EL 19 Y 27 DE DICIEMBRE DE 2018, REMITE ADJUNTO LOS MEDIOS DE VERIFICACIÓN, A TRAVES DE EMAIL. CON ESTO SE DA CUMPLIMIENTO A LAS METAS COMPROMETIDAS.
		Contección de Brandbook (Manual de Identidad de Marca)					
		Recopilación de información/datos. Elaboración de documento con catastro actualizado					
		Aplicación de encuesta a gestores y organizaciones Diseño de la política Redacción de la política					
Ejecución Política Captación de Audiencias	Jornada de trabajo interna sobre socialización de la política	Implementación de la política					

I. MUNICIPALIDAD DE QUILLOTA
SECRETARÍA MUNICIPAL

13. MEDIO AMBIENTE

INDICADOR (PRODUCTO)	ACTIVIDADES	SUB ACTIVIDADES	META	MEDIOS DE VERIFICACION	INSTRUMENTO DE APOYO	RESPONSABLE	RESULTADOS
Realización de charlas de educación ambiental en diversos colegios de la comuna.	Promover la educación ambiental en los establecimientos educacionales de la comuna.	Realización de charlas de educación ambiental en colegios de la comuna	Realizar mensualmente, desde los meses de marzo a diciembre, una charla mensual en los diversos colegios y organizaciones territoriales de la comuna	Fotografías de las charlas educacionales Acta de registro de lista de asistencia	Ordenanza Municipal sobre protección y conservación del medio ambiente	Encargado de la Unidad	EL ENCARGADO DE LA UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE, A TRAVES DE EMAILS, HACE ENTREGA DE LOS MEDIOS DE VERIFICACIÓN CON ESTO SE DA CUMPLIMIENTO A LAS METAS COMPROMETIDAS.
Gestión de residuos y microbasurales en diversos sectores de la comuna.	Promoción del cuidado del Medio Ambiente, a través del cuidado y la limpieza espacios públicos	Realización de operativos de limpieza y retiro de microbasurales en diversos sectores de la comuna	Realizar mensualmente, desde los meses de marzo a diciembre, dos actividades de limpieza y retiro de microbasurales en los diversos sectores de la comuna	Fotografías de los operativos de limpieza. Registro de retiro conforme firmado por JVV del sector.	Ordenanza Municipal sobre protección y conservación del medio ambiente	Encargado de la Unidad	

**MUNICIPALIDAD DE QUILLOTA
SECRETARÍA MUNICIPAL**

14. RENTAS Y PATENTES

INDICADOR (PRODUCTO)	ACTIVIDADES	SUB ACTIVIDADES	META	MEIOS DE VERIFICACION	INSTRUMENTO DE APOYO	RESPONSABLE	RESULTADOS
Generar Ordenanza Municipal Sobre Publicidad y Propaganda	Investigación y Análisis	Recopilación y análisis de información -marco regulatorio/Jurisprudencia Contraloría/Normativa existente en municipio/normativa otros municipios/Información unidades vinculadas (D.O.M./ Tránsito/U. Jurídica, etc)	Obtener una Ordenanza Municipal que regule la publicidad y propaganda en la comuna a julio del año 2018	Acta de aprobación del Concejo Municipal Decreto Alcaldicio Ordenanza Municipal sobre Publicidad y Propaganda	Ley de Rentas Municipales, de Tránsito, General de Urbanismo y Constr. y su Reglamento, Reglamento Sobre Publicidad Caminera del Ministerio de Obras Públicas - Dictámenes de Contraloría - Ordenanzas de otras Municipalidades - Otras normas legales y reglamentarias e instructivos sobre la materia	Jefatura de Rentas y Patentes	EL JEFE DE RENTAS Y PATENTES A TRAVES DE EMAIL FECHADO EL 29 DE NOVIEMBRE DE 2018, REMITE ADJUNTO EL DECRETO 11372, CUAL CONTIENE LOS VERIFICADORES DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS.
	Redacción	Preparación de la ordenanza con la Información recopilada					
	Realizar correcciones propuestas por unidad jurídica, si las hubiera.	Revisar el proyecto de ordenanza devuelto por oficina jurídica, Tránsito y DOM y efectuar correcciones					
	Envío del proyecto de ordenanza a reunión de trabajo del concejo municipal	Presentación de propuesta a concejo municipal para su aprobación					CON ESTO SE DA CUMPLIMIENTO A LAS METAS COMPROMETIDAS

**MUNICIPALIDAD DE QUILLOTA
SECRETARÍA MUNICIPAL**

15. DIRECCIÓN DE OBRAS MUNICIPALES

INDICADOR (PRODUCTO)	ACTIVIDADES	SUB ACTIVIDADES	META	MEDIOS DE VERIFICACION	INSTRUMENTO DE APOYO	RESPONSABLE	RESULTADOS
Elaboración y presentación bianual de Estado de las Obras en ejecución en la comuna, durante el 2018	Elaboración y presentación bianual del estado de obras en ejecución de la municipalidad de Quillota, identificando: -Estado de Obras Menores -Estado de Obras Mayores	-Recopilación de información	Presentar al menos dos veces al año al Concejo Municipal, el estado de las Obras en ejecución en la Comuna de Quillota, año 2018	-Informes mes de Julio y mes de Octubre -PPT -Presentaciones	LEY Nº 18.695: Orgánica Constitucional de Municipalidades	Director de Obras Municipal	
		-Elaboración de Informe					
Nueva plataforma de gestión de mapas de Unidad SIG	Marcha blanca nueva plataforma en la DOM	-Creación de Informe	Elaborar y visualizar mapas temáticos de la comuna con información relacionada a la DOM	Mapas temáticos publicados en la plataforma Web del SIG	Plataforma SIG	Director de Obras Municipal y equipo SIG	
		-Presentación de Informe					
Actualización Catastro SIG	Revisión de Antecedentes Municipales omitidos en avalúo fiscal	-Presentación al Concejo Municipal	Expandir el SIG a al menos 5 Programas Sociales de la DIDECO y a la Unidad de Rentas y Patentes	Mapas temáticos de Medio Ambiente en la plataforma SIG	Plataforma SIG	Director de Obras Municipal	
		-Potenciar mediante la inclusión de la plataforma del SIG y la intervención de procesos en la DIDECO y Rentas y Patentes					
Actualización y notificación de predios agrícolas de sectores rurales de Quillota	Actualizar el estado de los predios agrícolas que hayan ingresado permisos de edificación, en los sectores de la Palma y San Pedro	-Tasación de predios urbanos y rurales que cuenten con construcciones omitidas en el catastro	Actualizar el estado de los predios agrícolas que hayan ingresado permisos de edificación, en los sectores de la Palma y San Pedro.	Análisis estadístico y financiero	Plataforma SIG	Director de Obras Municipal	
		Realizar actualización necesaria					
Digitalización de recepción de permisos de obras menores y expedientes nuevos que ingresen en el 2018	Escanear recepciones y permisos de obras menores, expedientes nuevos en PDF	Realizar actualización	Digitalizar el 100% de las recepciones y permisos de obras menores y expedientes, correspondientes al 2018.	Registros actualizados	SIG	Director de Obras Municipal	
		Notificar					
		-Escanear diarios		Planilla de Informes de sistema Proexsi, ingresados el 2018.	Ley general de urbanismo y construcción		

EL 05 DE DICIEMBRE DE 2018, EL DIRECTOR DE LA D.O.M. MEDIANTE EL CERTIFICADO Nº 593/2018 INFORMA LA DIGITALIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA D.O.M. CON ESTO SE DA CUMPLIMIENTO A LAS METAS COMPROMETIDAS.

16. SECMU

INDICADOR (PRODUCTO)	ACTIVIDADES	SUB ACTIVIDADES	META	MEIOS DE VERIFICACION	INSTRUMENTO DE APOYO	RESPONSABLE	
Elaboración de registro de estado de vigencia Organizaciones Sociales Comunitarias y Territoriales de Quillota, año 2018	Elaboración de informe que identifique el estado de vigencia de las Organizaciones Sociales de Quillota, año 2018, identificado: -Tipo de organización -Directiva -Vigencia -Contacto	Recopilación de información Elaboración de Informe Presentación al Concejo Municipal	Presentar al mes de Julio, el registro de estado de vigencia de las Organizaciones Sociales de la Comuna de Quillota, al Concejo Municipal	Documento de Registro de estado de vigencia de Organizaciones Sociales de Quillota, año 2018	Certificados de Vigencia de Organizaciones disponibles Registros de organizaciones de años anteriores	Director de la SECMU	
Mejorar la gestión administrativa interna municipal	Capacitar a personal municipal en confección de Decretos Alcaldicios	Redacción de contenido de tema a tratar Preparación de presentación y programa de la actividad Gestionar lugar, día fecha y hora de realización de talleres Preparación de material de apoyo para asistentes y ejercicio práctico en la confección de decretos Convocatoria a funcionarios asistentes Ejecución de Capacitación	Realizar al menos 2 talleres de confección de decretos en los meses de Mayo y Octubre del año 2018.	Nómina de asistencia a Talleres Registro Fotográfico de los talleres	Manual de Procedimiento para confeccionar Decretos Alcaldicios	Director de la SECMU	EL DIRECTOR DE LA SECMU, A TRAVES DE EMAILS, FUE ENVIANDO, EN FORMATO DIGITAL LOS VERIFICADORES DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS. CON ESTO SE DA CUMPLIMIENTO A LAS METAS COMPROMETIDAS.

**MUNICIPALIDAD DE QUILLOTA
SECRETARÍA MUNICIPAL**

17. TRÁNSITO – JUZGADO DE POLICÍA LOCAL

INDICADOR (PRODUCTO)	ACTIVIDADES	SUB ACTIVIDADES	META	MEDIOS DE VERIFICACION	INSTRUMENTO DE APOYO	RESPONSABLE	RESULTADOS
Reducción de archivos de tránsito caducos al año 2018 (exclusivo TRÁNSITO)	Identificación y reducción de archivos caducos al año 2018	Solicitar antecedentes al registro civil para conectar su información con la de Tránsito Realizar listado de archivos a reducir Ejecución de tareas de eliminación de archivos	Eliminar antecedentes caducos de la totalidad de las personas fallecidas en los registros de Tránsito, a julio del 2018	Listados de eliminación emitidos por Dirección de Tránsito	Ley de Rentas y ley de Tránsito 18.290	Director de Tránsito	MEDIANTE ACTA DE DESTRUCCIÓN DE CARPETAS DE LICENCIAS DEL 28 DE NOVIEMBRE DE 2018, FIRMADA POR EL DIRECTOR (S) DE TRÁNSITO Y EL SECRETARIO MUNICIPAL (S), SE DA CUMPLIMIENTO AL DECRETO ALCALDÍDICO 9923.
Ramate de vehículos municipales, año 2018 (coordinación TRÁNSITO – JUZGADO DE POLICÍA LOCAL)	Coordinación, gestión y realización de ramate de vehículos municipales, año 2018	Tramitación de recursos necesarios para la actividad Gestionar recursos Difusión de ramate Ejecución de la actividad	Realizar al menos un ramate anual, durante 2018	Acta de vehículos de ramate y Decreto asociado.	Ley de Tránsito 18.290	Director de Tránsito	CON ESTO SE DA CUMPLIMIENTO A LAS METAS COMPROMETIDAS.

I. MUNICIPALIDAD DE QUILLOTA
SECRETARÍA MUNICIPAL

18. ADMINISTRACIÓN (OIRS)

OBJETIVO (PROYECTO)	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	INDICADORES	METODOLOGÍA (VERIFICACIÓN)	INSTRUMENTOS (BASES)	RESPONSABLE	RESULTADOS
Creación de Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones en servicios municipales.	Instalación de Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones en todas las unidades o departamentos municipales con atención de público.	<p>Gestión de recursos para la adquisición de buzones</p> <p>Creación de formulario de llenado (Quejas, sugerencias, felicitaciones)</p> <p>Creación de un sistema de registro de quejas, sugerencias y felicitaciones.</p> <p>Distribución de buzones y formularios a las distintas unidades o departamentos municipales con atención de público.</p>	<p>Instalación de buzones en un 100% de las unidades o departamentos municipales con atención de público en el año 2018.</p> <p>Compendio de sugerencias y felicitaciones de servicios municipales, año 2018.</p>	<p>Documento de recepción del buzón, firmado por Jefatura de la Unidad</p> <p>Ley de acceso a la información Pública, 20.285</p>	Encargado(a) OIRS	<p>EN EL OFICIO 31/2018 FECHADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2018, LA ENCARGADA DE LA O.I.R.S. INFORMA DEL CAMBIO DE ESTRATEGIA PARA LA RECOLECCIÓN DE LAS INQUIETUDES DE USUARIOS INTERNOS Y EXTERNO. PROCESO QUE SE DEBE HACER A TRAVÉS DE UNA PLATAFORMA DIGITAL INSERTA EN EL SITIO WEB DEL MUNICIPIO.</p> <p>CON ESTO SE DA CUMPLIMIENTO A LAS METAS COMPROMETIDAS.</p>	



PATRICIO ENCALADA AHUMADA
INGENIERO EN TRANSPORTE
SECRETARIO MUNICIPAL(S)

ADOpte Jefa de Recursos Humanos y Gestión Administrativa las medidas pertinentes para el cumplimiento de esta resolución.

Anótese, comuníquese, dése cuenta.



DR. LUIS MELLA GAJARDO
ALCALDE

DISTRIBUCION:

Concejales - Alcaldía - Control - Adm. Municipal - Delegación San Pedro - Acuerdo 03/19 Acta N° 01/2019 - Secretaría Municipal.-

LMG/HCM/PEA/kpff/gdr.-