



ORD. N° 355

ANT.: Ley N°19.803, 20.008 y 20.198.-

MAT.: Adjunta Programa Mejoramiento de la Gestión Municipal para el año 2019.-

LA UNION, Diciembre 26 de 2018.-

DE : LILIANA ROLDAN MUNDACA  
JEFE DE PERSONAL, SECRETARIA COMITÉ TECNICO MUNICIPAL

A : DIRECCIONES, DEPARTAMENTO Y OFICINAS DE LA I. MUNICIPALIDAD

- 1.- Junto con saludarles, se comunica que según Decreto Exento N° 9512, del 09 de noviembre de 2018, se constituyó el Comité Técnico Municipal, cuyo objetivo es proponer al Alcalde el Programa de Gestión 2019, que es considerado parte integrante del Plan de Acción Municipal.
- 2.- Que las metas colectivas, fueron propuestas por cada dirección con su objetivo e indicador y forman partes del Programa de Gestión.
- 3.- El Consejo Municipal en sesión ordinaria de fecha 05 de diciembre de 2018, Acuerdo N° 506, aprueba el Programa de Mejoramiento a la Gestión 2019.
- 4.- Por lo anterior, se adjunta Programa de Mejoramiento a la Gestión para el año 2019, es importante que cada funcionario de su dependencia este en conocimiento de éstas, ya que su cumplimiento va en beneficio de todos los funcionarios.

Le saludan atentamente,

LILIANA ROLDAN MUNDACA  
JEFE DE PERSONAL  
SECRETARIA COMITÉ TECNICO

LRM.

DISTRIBUCION:

Alcaldía, Administración Municipal, Juzgado de Policía Local, Direcc. De Control, Secpla, Dirección Administración y Finanzas, Dirección de Obras, Direcc. Fomento Productivo, Direcc. Ext. Cultural y Turismo, Dirección Desarrollo Comunitario, Secretaría Municipal, Depto. Social, Depto. Desarrollo Rural, Depto. del Tránsito, Depto. de Aseo y Ornato, Depto. Rentas y Patentes, Tesorería, Encargado de Máquinas, Asociación de Funcionarios, Asociación N° 2 de Funcionarios, Servicio de Bienestar, Comité Paritario, Arch. Programa de Gestión, Depto. Personal.

**PROGRAMA DE MEJORAMIENTO**



**DE LA  
GESTIÓN MUNICIPAL AÑO 2019**



## **PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTION MUNICIPAL MUNICIPALIDAD DE LA UNION AÑO 2019**

La Ley N° 19.803 de 2002, estableció una asignación de mejoramiento de la gestión municipal con vigencia hasta el 31 de diciembre de 2003, período que fue prorrogado sucesivamente por las leyes N° 20.008 y N° 20.198, haciéndolo aplicable en definitiva “hasta la entrada en vigencia del artículo 121 de la Constitución Política de la República”. En esencia la primera norma legal citada estableció una asignación en beneficio del personal de planta y contrata de las Municipalidades, la que se paga en directa relación al grado de cumplimiento de un Plan de Mejoramiento de la Gestión, el que debe considerar metas institucionales y colectivas.

En este contexto, se elaboró una propuesta de Plan de Mejoramiento de la Gestión Municipal 2019, cuya ejecución esta programa para el período Enero a Diciembre, que se somete a conocimiento, discusión y aprobación del Honorable Concejo Municipal, la que contiene los objetivos generales, específicos y metas institucionales y por dirección. Las metas institucionales nacen y se justifican el diagnóstico de áreas susceptibles de mejorar y responde a propuestas del Comité Técnico formado de acuerdo a las normas legales que rigen la materia y las siguientes sugeridas por las diferentes direcciones, plasmando un trabajo participativo y consecuente con la misión de nuestra entidad edilicia, cuya orientación principal es servir a nuestros usuarios cada día mejor.

## META INSTITUCIONAL

<b>META</b>	CAPACITACION AL PERSONAL MUNICIPAL EN RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA Y PROCESOS SUMARIALES.	Se considera necesario que los funcionarios sean capacitados en diferentes áreas, ya que ello permite tener un mejor desempeño laboral. El adiestramiento es esencial para obtener soluciones efectivas y desarrollo exitoso en las funciones que a cada uno le corresponde realizar.
<b>OBJETIVOS</b>	Que los funcionarios de planta y contrata, se interioricen de los procedimientos y responsabilidades contempladas en el Estatuto Administrativo Municipal.	
<b>RESPONSABLES</b>	Todos las Direcciones, Departamentos u Oficinas Municipales.	
<b>INDICADORES</b>	Nómina de participantes y fotografías	
<b>PLAZO</b>	31 de diciembre de 2019 100% de cumplimiento	

## INSTITUCIONAL

<b>META</b>	REALIZAR 2DA. ETAPA DE JORNADAS “YO ME PONGO EN TUS ZAPATOS”	Habiendo realizado pasantías durante el año 2018, en diferentes direcciones del Municipio, se ha podido constatar la importancia de que las y los funcionarios conozcan el trabajo desarrollado por las distintas unidades municipales, lo que permitirá tener una mayor empatía, comunicación y valoración del trabajo del otro.
<b>OBJETIVOS</b>	Que los funcionarios puedan interiorizarse en las labores que realizan los demás colegas, de las diferentes direcciones, departamento u oficinas	
<b>COORDINACIÓN</b>	Comité Técnico Municipal, Asociaciones de funcionarios, Servicios de Bienestar, Comité Paritario.	
<b>INDICADORES</b>	mínimo 10 pasantías internas.	
<b>PLAZO</b>	Marzo a noviembre de 2019. 100% de cumplimiento	



## **METAS COLECTIVAS**

Cada Dirección del Municipio tendrá su propia Meta, cuyo cumplimiento será evaluado de manera independiente.



## ALCALDIA Y ADMINISTRACION MUNICIPAL

- META:** personal.
- Capacitación Ley N° 21.020, sobre Tenencia Responsable de Mascotas, orientada a toda el personal.
  - Simulacro de Catástrofe interna municipal, organizada por personal dependiente de Alcaldía y Administración.
  - 2 reuniones con los funcionarios dependientes de Alcaldía y Administración.
  - Asistir a Colegios municipales a dictar charlas sobre educación vial.
- OBJETIVO:**
- Ley N° 21.020, Informar a los funcionarios, sobre la responsabilidad que significa tener a cargo mascotas y de esa manera ir replicando dichos conocimientos.
  - Realizar simulacro con el fin de estar preparados para enfrentar emergencia pequeña o de gran envergadura.
  - Se estima necesario reunirse con el fin de coordinar diversas labores y de esa manera obtener un buen resultado desde el municipio a la comunidad.
  - Entregar herramientas a niños de 4to a 8vo. Básico en materia enfocada a peatones, como conocer las señalética de tránsito, identificar los pasos peatonales, entre otros.

**INDICADOR:** 1 capacitación Ley N° 21,020, 1 simulacro, 2 reuniones de coordinación y visita a 2 colegios municipales.

**VERIFICADORES:** Documentos de coordinación, Fotografías, lista de asistencia.

**PLAZO:** 31 de diciembre de 2019 / 100% cumplimiento.

## JUZGADO DE POLICIA LOCAL

### **META:**

- 1) Implementar el sistema “número de atención de público”, consiste en instalar 2 pantallas electrónicas y el dispensador de números.
- 2) Realizar jornada de autocuidado de equipo, en el Parque Alerce Costero, con la finalidad de realizar una actividad de distracción y relajación para todo el personal del Juzgado de Policía Local.

### **OBJETIVOS:**

- 1.- Mejorar la atención al usuario, privilegiando el orden de llegada.
- 2.- Realizar una actividad de distracción y relajación de todo el personal del Juzgado de Policía Local, que permitirá conocerse en un ámbito diferente al de la oficina.

**INDICADOR:** 1 visita al Parque Nacional Alerce Costero y la instalación del sistema número de atención de público.

**VERIFICADORES:** lista de asistencia y fotografías e instalación del sistema de números de atención de público.

**PLAZO:** 31 de diciembre de 2019.

100 % de cumplimiento.



## SECRETARIA COMUNAL DE PLANIFICACION

**META:** Realizar plan de arborización urbano.

**OBJETIVOS:** Catastrar en la ciudad los lugares que tienen pocos árboles, y realizar las solicitudes a CONAF, para posteriormente plantar árboles como equipo en las distintas calles de la ciudad.

**INDICADOR:** Imágenes de las reuniones de coordinación, con su respectiva lista de asistencia.

**VERIFICADOR:** Plantación de árboles en el mes de mayo o junio, con sus respectivos respaldos fotográfico.

**PLAZO:** 30 de junio de 2019.

100 % de cumplimiento.

## DIRECCION DE CONTROL

<b>META COLECTIVA DE DIRECCION DE CONTROL</b>	<b>1.- Incorporar al Reglamento de Reclamos, nuevos servicios a la comunidad.</b>	Con fecha 28 de septiembre de 2018 se envió al Alcalde, la propuesta del Reglamento de Atención de Reclamos donde se definían los procedimientos de registro
<b>OBJETIVOS</b>	Incorporar al Reglamento de Atención de Reclamos entregado el año 2018, una segunda parte incorporando más servicios municipales como : <b>1) Servicios a la comunidad y calidad del entorno</b> * Tenencia responsable de animales de compañía y prevención de zoonosis. * Apoyo a Población Migrante * Seguridad Pública Comunal <b>2) Servicios de trámites municipales</b> * Permisos de Edificación y Recepción de Obras <b>3) Servicios Sociales</b> * Subsidios, Becas Estatales, Apoyo Postulación Vivienda * Fomento Productivo * Intermediación laboral * Subsidios y Beneficios Municipales	, clasificación, derivación, respuesta y seguimiento de los reclamos recibidos en el municipio, respecto a la prestación de siete servicios municipales como; <b>1) Servicios a la comunidad</b> a) Servicio de Mantenimiento de áreas verdes y jardines. b) Servicio de recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos c) Servicio de instalación y mantención de Alumbrado Público <b>2) Servicio de Protección Social</b> a) Servicio de actualización nuevos ingresos del Registro Social de Hogares <b>3) Servicios de trámites municipales</b> a) Servicio de otorgamiento y renovación de Patentes Comerciales b) Servicio de otorgamiento y renovación de Licencias de Conducir c) Servicio de otorgamiento y renovación de Permisos de Circulación Conjuntamente con el reglamento se creó una plataforma digital de Portal de Reclamos, que se
<b>RESPONSABLES</b>	Dirección de Control dotación de 3 funcionarios, incluido el funcionario encargado de informática.	insertará en la página web del municipio, para que los reclamos sean vía online.
<b>PLAZO</b>	<b>30 de octubre 2019</b>  100% de cumplimiento	Para el año 2019, se propone la segunda parte, incorporando en el reglamento y en la Plataforma. Portal de Reclamos, ocho nuevos servicios municipales.
<b>INDICADOR</b>	Oficio enviado al Alcalde con propuesta de Incorporación de nuevos servicios municipales, al Reglamento de Atención de Reclamos, para su aprobación por decreto alcaldicio.	



## SECRETARIA MUNICIPAL

**META:** Ejecutar una jornada de capacitación para los funcionarios que dependen de la Secretaría Municipal, sobre todo lo concerniente a la Ley N° 20.730 del Lobby.

**OBJETIVO:** Que los funcionarios conozcan cómo opera esta ley y así puedan informar, orientar y derivar a la comunidad, cada vez que se le consulte al respecto.

**INDICADOR:** 1 jornada de capacitación.

**VERIFICADOR:** Asistencia mediante nómina con firma de los funcionarios y fotografías.

**PLAZO:** 31 de diciembre de 2019.

100 % de cumplimiento.



## DIRECCION DESARROLLO COMUNITARIO

**META:** Realizar una capacitación y recorrido turístico con funcionario de la Dirección de Desarrollo Comunitario.

**OBJETIVO:** Realizar capacitación y recorrido turístico con la finalidad de que conozcan y se interioricen sobre los atractivos turísticos de la comuna de La Unión y manejen técnicas de anfitriónaje.

**INDICADOR:** 1 jornada de capacitación y recorrido turístico.

**VERIFICADOR:** Fotografías y asistencia mediante firma de funcionarios.

**PLAZO:** 31 de diciembre de 2019.

100% cumplimiento.



## **DIRECCION DE OBRAS**

**META:** Efectuar Catastro del Estado de Conservación de las Viviendas de la Población Llolelhue.

**OBJETIVO:** Informar a los vecinos de dicho conjunto habitacional de las opciones a las que pueden acceder para mejorar sus viviendas.

**INDICADOR:** Visitas a terreno por parte de los funcionarios de la Dirección de Obras Municipales, a la totalidad de las viviendas que componen la citada población.

**VERIFICADOR:** Emitir informe con el estado de cada vivienda.

**PLAZO:** 31 de diciembre 2019.

100% de cumplimiento

## DIRECCION DE ADMINISTRACION Y FINANZAS

**Introducción:** Considerando que los funcionarios pasan la mayor parte del tiempo laboral sentados, generalmente presentan malestares físicos e incluso en algunos casos psicológicos. Realizar actividades de “pausas activas”, es relevante al momento de mejorar nuestra salud en el ámbito laboral y, que indiscutiblemente tendrá directa relación con mejorar la productividad en el trabajo.

**META:** Crear el hábito de realizar “pausas activas” a los funcionarios dependientes de la Dirección de Administración y Finanzas.

**OBJETIVO:** Prevenir el estrés laboral, prevenir trastornos musculoesquelético, evitar fatiga física, favorecer el autoestima y capacidad de concentración, disminuir riesgo de enfermedad profesional, mejorar el desempeño laboral, y motivar las relaciones interpersonales.

**INDICADOR:** 1er. semestre, dos pausas activas.

2do. Semestre, dos pausas activas.

**VERIFICADORES:** Registro fotográfico y de asistencia o participación en las actividades.

**PLAZO:** 30 de noviembre de 2019.

100% cumplimiento.

El objetivo de esta meta, es insertar el hábito para siempre de estas pausas activas en pro del bienestar de los funcionarios.



## DIRECCION DE EXTENSION CULTURAL Y TURISMO

**META:** Capacitación en anfitriónaje, atractivos turísticos y recorridos turísticos, a funcionarios municipales de la Dirección de Desarrollo Comunitario.

**OBJETIVO:** Entregar conocimientos en técnicas de anfitriónaje y sobre los atractivos turísticos de la ciudad de La Unión, para que los funcionarios municipales puedan entregar una mejor información a la comunidad.

**INDICADOR:** Una jornada de capacitación y recorrido turístico.

**VERIFICADORES:** Fotografías y asistencia mediante firma de funcionarios.

**PLAZO:** 31 de diciembre de 2019.

100% cumplimiento.