

**EVALUACION AL CUMPLIMIENTO DE  
OBJETIVOS DEL PROGRAMA DE  
MEJORAMIENTO DE LA GESTION  
MUNICIPAL AÑO 2009.**

---

TALCA, 19 de octubre 2009.-

**DE : AUDITORES**

**A : SRA. SONIA MUNIZAGA REYES**

**DIRECTORA DE CONTROL**

Los infrascritos se permiten informar a Ud., el resultado sobre el estado de avance de los objetivos de gestión y de las metas por unidad de trabajo, de acuerdo a lo establecido en la Leyes N°s 20.008/2005 y 20.198/2007, que establece asignaciones de mejoramiento de la gestión municipal en concordancia a lo dispuesto en la Ley N° 19.803.

Los objetivos de gestión institucional y objetivos colectivos presentados en el Programa de Mejoramiento de la Gestión Municipal año 2009 fueron aprobados por el Concejo Municipal en sesión ordinaria del 04 de octubre del 2008, por Decreto Alcaldicio N° 3614, en sesión ordinaria el 03 de diciembre de 2008 por Decreto Alcaldicio N° 3594 y en sesión ordinaria del 08 de abril de 2009, por Decreto Alcaldicio N° 1140.

El trabajo se desarrolló considerando la información entregada por las unidades municipales responsables, análisis de las mismas y la correspondiente validación en terreno, obteniéndose lo siguiente:

**1.- Antecedentes Generales**

Mediante Ord. N° 055 de 17 de febrero de 2009, el Secretario Comité Técnico remite a la unidad de Control, el Programa de Mejoramiento de la Gestión Municipal Período 2009, con el propósito de ser difundido a los funcionarios de sus dependencias.

La Dirección de Control, mediante Ord. N° 97, de 19 de febrero de 2009, solicitó a las respectivas unidades municipales que informe el avance de las metas fijadas para el año 2009.

Asimismo, solicita que dichos informes deben ser enviados en forma mensual, dentro de los 10 primeros días hábiles del mes siguiente a su cumplimiento.

## **2.- Resultados del Examen Objetivos Institucionales**

Se aprobó tres Objetivos de Gestión Institucional, a cumplir por parte de las unidades municipales a los que se les dio la calidad de alta, mediana y baja prioridad. Los resultados de la evaluación correspondiente al periodo 2009 son los que se indican a continuación:

### **1er. OBJETIVO DE GESTION**

Capacitar a todas las Direcciones en los Planes y Proyectos del Pladeco 2007-2010.

**UNIDAD RESPONSABLE : TODAS LAS UNIDADES**  
**UNIDAD COORDINADORA : SECRETARIA MUNICIPAL - SECPLAN**

#### **1ª Meta**

Capacitación en el Pladeco 2007-2010.

#### **Indicadores**

- 1.- Acta de constitución de comisión con un integrante por Dirección. (Primer Semestre).
- 2.- Documentos de programación de capacitaciones. (30.11.2009).
- 3.- Nómina de asistencia de participación. (30.11.2009).

#### **Resultados Evaluación**

**Indicador N° 1:** Con fecha 14 de mayo del presente año se constituyó comisión, con la participación de 12 funcionarios. Meta cumplida.

**Indicador N° 2:** Con fecha 25 de agosto 2009, se realizó reunión para programar capacitación del Pladeco 2007-2010, participaron 9 funcionarios, a realizar entre septiembre y /o octubre 2009.

**Indicador N° 3:** A la fecha no se ha informado avance. Pendiente de evaluación al 30 de noviembre 2009.

#### **2da. Meta**

Evaluar el desarrollo del Pladeco 2007-2010.

## Indicador

Informe de avance al 30.11.2009.

## Resultados Evaluación

A la fecha no se ha informado avance. Pendiente de evaluación al 30 de noviembre 2009.

## **2do. OBJETIVO DE GESTION**

Mejorar la capacidad de Gestión Interna del Municipio.

**UNIDAD RESPONSABLE : DIRECCION DE OBRAS Y SECPLAN**  
**UNIDAD COORDINADORA : SECRETARIA MUNICIPAL Y**  
**RECURSOS HUMANOS - INFORMATICA**

### **1ª Meta**

Elaborar un flujo de procesos administrativos de la gestión documental en las unidades de dirección de Obras y Secplan.

### Indicadores

- 1.- Acta de Talleres para determinación procesos en las unidades denominadas. (1er.Semestre).
- 2.- Informe de las Direcciones denominadas indicando la estandarización de sus procesos administrativos de gestión Documental. (1er.Semestre).

### Resultados Evaluación

Indicadores N° 1: Taller “Elaboración de un flujo de procesos administrativos de la gestión documental”, realizado por don Pablo Ejsmentewicz de la Fuente, participaron 15 funcionarios de las diferentes unidades municipales. Meta cumplida.

Indicadores N°s 2 : El Encargado departamento de Personal informa las unidades que enviaron sus procesos administrativos de gestión documental, las siguientes: Sub-Dirección de Administración y Administrador Municipal, Tesorería, Crea, Secplan, Informática, Departamento de Personal, Inventario, Mercado Central, Departamento de Remuneraciones, Macroferia, Contabilidad y presupuesto, Aseo y Ornato, Dirección de Obras, Bodega Central, Movilización, Bienes Productivos, Control, Dirección de Tránsito y Transporte Público, Departamento de Rentas, Rodoviario, Biblioteca la Florida, Departamento Jurídico, Unidad de Capacitación, Inspección, Dirección de Administración y Finanzas. Meta cumplida.

### **2ª Meta**

Implementar un sistema computacional de gestión documental a través de la oficina de Partes.

### Indicadores

- 1.- Implementación de un software en la Unidad de Dirección de Obras, y Secplan (30.11.2009).
- 2.- Acta de Taller de Evaluación del Modelo. (30.11.2009).
- 3.- Informe de Presentación de resultados. (30.11.2009).

### Resultados Evaluación

Indicadores N° 1: Mediante Ords. N° 18 y 20 de mayo y junio 2009, informa que se encuentra implementado software en la Dirección de Obras y Secplan. Meta Cumplida en un 100%.

Indicadores N° 2: Se realizó Taller el día 10 de junio, Tema “Evaluación del Modelo”, con el objeto que cada departamento realice el flujo grama correspondiente a la unidad. Además, se envía por correo electrónico a cada participante el flujo grama de ejemplo. Taller que contó con la participaron 15 funcionarios. Meta Cumplida en un 100%.

Indicadores N° 3: El informe de Presentación de resultados se entregará una vez finalizado el proceso, antes de la fecha indicada, 30 de noviembre 2009.

### **3er. OBJETIVO DE GESTION**

Mejoramiento del clima laboral Municipal.

**UNIDAD RESPONSABLE : TODAS LAS UNIDADES**  
**UNIDAD COORDINADORA : RECURSOS HUMANOS**

### **1ª Meta**

Capacitación en área Relaciones Humanas.

### Indicadores

- 1.- Acta de constitución de comisión y elaboración de Plan Capacitación con un integrante por dirección. ( 1er. Semestre).
- 2.- Nómina de asistencia de participación a capacitación. (30 de Noviembre de 2009).

### Resultados Evaluación

Indicador N° 1: Con fecha 01 de junio 2009 se constituyó comisión, con la participación de 12 funcionarios.

Propuesta de Plan de Capacitación Actividades Recreativas, año 2009.

Taller “ Trabajar con calidad de vida”, Curso “ Habilidades Directivas”, Realizar volantinada familiar dirigidas a todas las unidades municipales y campeonato baby football. Meta cumplida.

Indicador N° 2: Se realizó taller “Derechos y responsabilidades infarto juveniles competencias paréntales”, participaron 24 funcionarios de Dideco, Programa Puente, realizado el 26/08/2009.

Y taller “Capacitación en área relaciones Humanas”, el día 28 de septiembre, participaron 25 funcionarios.

### **2da. Meta**

Desarrollo de actividades recreativas.

#### Indicadores

Documento Final aprobado. (30.11.2009).

#### Resultados Evaluación

A la fecha no se ha informado avance. Evaluación aL 30 de noviembre 2009.

## **II.- PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTION - OBJETIVO METAS COLECTIVAS POR AREA DE TRABAJO**

Se aprobaron 3 metas colectivas por área de trabajo, a cumplir por las distintas unidades municipales, a las que se les dio la calidad de alta, mediana y baja prioridad:

### **UNIDAD RESPONSABLE: SECRETARIA MUNICIPAL**

#### **1ª Meta**

Elaboración y digitación de Decretos Alcaldicios en 48 horas, contados, desde la recepción total de los antecedentes, tanto los que deben provenir de otras Unidades Municipales, como de los interesados.

#### Indicador

Registro de fecha de recepción de solicitud con antecedentes y salida del documentos.

#### Resultados Evaluación

En los meses de julio a septiembre se elaboraron 596 Decretos Alcaldicio, de los cuales 8 quedaron fuera de plazo 98,7%.

## **2ª Meta**

Respuesta a Oficios a la Comunidad dentro de 48 horas, después de acompañados los antecedentes requeridos a las Unidades respectivas.

### **Indicador**

Registro de fecha de recepción de solicitud con antecedentes y salida del documento.

### **Resultados Evaluación**

De julio a septiembre de un total de 363 oficios ingresados a la Secretaría Municipal, 11 de ellos excedieron las 48 horas. El grado de cumplimiento para esta meta fue de 97%.

## **3ª Meta**

Reducir el plazo a 15 días en la confección de actas de las sesiones del Concejo Municipal y su envío a los Señores Concejales para su revisión y posterior aprobación.

### **Indicador**

Registro de fecha de despacho envío de Actas a los Señores Concejales.

### **Resultados Evaluación**

De 8 actas de sesiones de Concejo, realizadas entre julio a septiembre ninguna de ellas fueron confeccionadas fuera del plazo de los 15 días. Meta cumplida en un 100%.

**UNIDAD RESPONSABLE: SECPLAN SECRETARIA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN**

## **1er. Objetivo de la Dirección**

Mejorar la capacidad de gestión interna, en relación a iniciativas de inversión.

### **1ª Meta:**

Reunión mensual de coordinación, retroalimentando internamente a los encargados de las iniciativas de inversión.

### **Indicador:**

Acta de reuniones efectuadas.

### **Nº de reuniones realizadas**

Nº de reuniones programadas en el mes

### Resultados Evaluación

Con fecha 08 de julio, 03 de agosto y 02 de septiembre del presente año, se realizan reuniones de trabajo de la Secplan, con el personal de la unidad.

$$\frac{3}{3} = 100\%$$

### **2da. Meta:**

Informar mensualmente al Alcalde y Concejales el estado de avance de las iniciativas de inversión en desarrollo.

Indicador: Oficio conductor mensual dirigido al Alcalde y Concejales adjuntando Informe mensual del estado de avance de las iniciativas en desarrollo.

Nº Oficios enviados en el mes

Nº de oficios programados en el mes

### Resultados Evaluación

Mediante Oficios Nºs 331, 410 y 464 de julio, agosto y septiembre 2009, se informa al Sr. Alcalde del estado de avance de las iniciativas de inversión en desarrollo.

$$\frac{3}{3} = 100\%$$

### **3ª Meta:**

Publicar en Intranet Municipal mensualmente los proyectos aprobados financieramente durante el año 2009.

Indicadores: Impresión de pantalla mensual, en donde se publiquen, los proyectos aprobados financieramente.

Nº de Proyectos aprobados financieramente

Nº de Proyectos publicados

Nota: Esta meta esta condicionada a que la página de intranet de la Municipalidad de Talca se encuentre en funcionamiento y disponible al público interno.

### Resultados Evaluación

Mediante Oficios Nºs 332, 430 y 483 de agosto, septiembre y octubre 2009, adjunta copia de impresión de pantalla en donde se publican los proyectos aprobados en el mes de agosto. En los meses de julio y septiembre no se aprobaron nuevos proyectos.

$$\frac{2}{2} = 100\%$$

## **2do. Objetivo de la Dirección**

Mejorar procesos asociados a licitaciones de Obras > 100 UTM

### **1ª Meta**

Adecuación del actual Reglamento de Licitaciones a Reglamento de Licitaciones de Obras > 100 UTM.

#### Indicador:

Oficio dirigido al Alcalde adjuntando propuesta de Reglamento de Obras > 100 UTM, solicitando se considere en Tabla de Concejo Municipal, para su aprobación. Plazo antes del 30 de Junio 2009.

#### Resultados Evaluación

Mediante Ord. N° 279 de fecha 30 de junio 2009, dirigido al Alcalde, Secplan informa propuesta de Reglamento de de Licitaciones mayores a 100 UTM, para ser considerado en Tabla de Concejo Municipal para su estudio y evaluación. Meta cumplida.

### **2da. Meta**

Informar mensualmente al Alcalde y Concejales del estado de avance de las Licitaciones en proceso.

#### Indicador:

Oficio mensual dirigido al Alcalde y Concejales, adjuntando Informe mensual del estado de avance de las Licitaciones en proceso.

N° de Oficios enviados

N° de meses programados

#### Resultados Evaluación

Mediante Ords. N°s 348, 409 y 465 de agosto, septiembre y octubre 2009, se informa al Sr. Alcalde y Concejales del estado de avance de las Licitaciones en proceso.

$$\frac{3}{3} = 100\%$$

### **3ª Meta**

Editar en página Web de la Municipalidad de Talca las Licitaciones publicadas en portal mercado público.

#### Indicador:

Impresión de portal mercado público y de página web de la Municipalidad de Talca, en donde se publiquen las Licitaciones del mes.

Plazo de publicación en la web de la Municipalidad de Talca: Al menos al día siguiente de la publicación en portal mercado público.

Nº de Licitaciones Publicadas en portal mercado público  
Nº de Licitaciones Publicadas en página web de la Municipalidad de Talca en el mes

Nota: Esta meta esta condicionada a que la página web de la Municipalidad de Talca se encuentre en funcionamiento y disponible al público externo.

#### Resultados Evaluación

Se adjunta impresión de pantalla con la publicación de licitaciones, en los meses de julio a septiembre en la página web de la Municipalidad.

$$\frac{57}{57} = 100\%$$

### **3er. Objetivo de la Dirección**

Optimizar el recurso tiempo de la Secretaría de Secplan.

#### **Meta**

Instalación y Puesta en Marcha en Secretaría del Sistema de Gestión Documental.

#### Indicador:

Impresión de pantalla del programa y/o visita en terreno verificando la instalación y la puesta en marcha del sistema. Al 31 de Marzo del 2009.

#### Resultados Evaluación

El sistema de gestión documental se encuentra implementado en la Secplan. Información verificada en terreno. Informado mediante Ord. Nº 34 de febrero de 2009. Meta cumplida.

## **UNIDAD RESPONSABLE: ASESORIA JURIDICA**

### **1er. Objetivo de la Dirección**

Mejorar el servicio que se presta a los usuarios del Departamento en lo relativo a los plazos de respuesta.

#### **Meta Nº 1**

Llevar un control de las respuestas entregadas a las solicitudes de los distintos Departamentos o Unidades de la Municipalidad, que permita acotar y medir plazos de respuesta.

### Indicador

El Departamento elaborará los informes en derecho, que las distintas Unidades o Departamentos que lo requieran, no superior a 8 días hábiles, desde su ingreso a éste.

### Resultados Evaluación

De 80 solicitudes ingresadas a jurídica, en los meses de julio a septiembre, de las diferentes unidades municipales, ninguna de ellas se encuentran fuera del plazo de 8 días hábiles, esto es, un 100%.

### **Meta N° 2**

Llevar un control de los Contratos, que permita acotar y medir plazos.

### Indicador

El Departamento elaborará los contratos que se le requieran por Decreto Alcaldicio en un plazo no superior a los 7 días hábiles, desde su ingreso.

### Resultados Evaluación

En el período se confeccionaron 34 contratos, ninguno de ellos excedieron el plazo de los 7 días hábiles, obteniéndose un 100% de cumplimiento para el trimestre.

## **2do. Objetivo de la Dirección**

Mejorar la capacidad de gestión interna del Departamento.

### **1ª Meta**

Realizar reuniones periódicas del equipo de trabajo del Departamento. Con el fin de potenciar las coordinaciones internas, llevando un registro al efecto.

### Indicador

Realizar reuniones de coordinación del Departamento. A lo menos dos veces al mes, levantando un acta de ellas con un registro de asistencia.

### Resultados Evaluación

En el mes de julio se realizó reuniones de coordinación los días 07 y 30, en agosto los días 10 y 31, en el mes de septiembre el día 07 y 01 de octubre, con la participación del personal del departamento. Cumplimiento de 83,33%.

### **2da. Meta**

Llevar un control de documentos enviados a la Notaría.

### Indicador

El Departamento remitirá a la Notaría en un plazo no superior a 2 días hábiles solicitudes a favor del Municipio, que hagan llegar las personas que lo requieran.

### Resultados Evaluación

De un total de 17 solicitudes enviadas a notaría durante el trimestre, todas ellas enviadas dentro del plazo de 2 días hábiles. Cumplimiento de un 100%.

### **3ra. Meta**

Asesorar a otras unidades municipales que realicen investigaciones y sumarios administrativos.

### Indicador

Capacitar a un funcionario de cada Departamento del municipio en lo que dice relación con el procedimiento administrativo contemplado en la Ley. ( 2 capacitaciones en el año).

### Resultados Evaluación

Con fecha 14 y 20 de abril se realizó capacitación.

Día 14 de Abril Tema “Ley Orgánica Constitucional”, dictado por don Walter Barramuño Urra, con la participación de 41 funcionarios.

Día 20 de Abril Tema “Investigaciones Sumarias y Sumarios Administrativos”, dictado por don Walter Barramuño Urra, con la participación de 32 funcionarios. Meta cumplida un 100%.

### **3er. Objetivo de la Dirección**

Mantener al día los títulos de los Bienes Municipales.

### **Metas**

Llevar un registro con los títulos de propiedad Municipal.

### Indicador

Confeccionar una planilla Excel donde se indiquen todas las propiedades que pertenecen al municipio y su correspondiente inscripción.

### Resultados Evaluación

Se adjunta planilla con detalle de propiedades que pertenecen al municipio, la que registra: Fojas, número y año.

## **UNIDAD RESPONSABLE: DIRECCIÓN DE OBRAS**

### **1er. Objetivo de la Dirección**

Mejorar la atención al público.

#### **Meta**

Reducir el tiempo de elaboración y entrega de los permisos acogidos a la Ley 20.251 (Ley del Mono), para ampliaciones de vivienda hasta 25 m<sup>2</sup> de 90 días a 15 días.

#### **Indicador**

Registro de ingreso y elaboración de certificados.

#### **Resultados Evaluación**

De julio a septiembre ingresaron 207 carpetas, para la totalidad de ellas se elaboraron certificados dentro del plazo de 15 días.

### **2do. Objetivo de la Dirección**

Mejorar la atención al público.

#### **Meta**

Reducir el tiempo de revisión y entrega de informes de usos de suelo de 10 a 9 días.

#### **Indicador**

Registro de ingreso y resolución de informes indicados.

#### **Resultados Evaluación**

De julio a septiembre se tramitaron 607 usos de suelo, de los cuales 3 se encuentran fuera de plazo. Cumplimiento del periodo 99,5%.

### **3er. Objetivo de la Dirección**

Mejorar información entregada al público.

#### **Meta**

Instalar panel informativo con estadística relativa a permisos y recepciones, actualizado mensualmente.

#### **Indicador**

Constatación visual de la actualización del panel.

## Resultados Evaluación

A la fecha de la visita se encuentra instalado en el hall de la dirección de obra, el que es actualizado mensualmente.

## **UNIDAD RESPONSABLE: DIRECCIÓN DE TRANSITO**

### **1er. Objetivo de la Dirección**

Mejoramiento y Optimización de los servicios para la obtención de los Permisos de Circulación.

### **Meta**

Habilitación de seis centros de pagos en locales comerciales, durante el proceso de otorgamiento de permisos de circulación año 2009.

### **Indicador**

100% de los centros de pagos habilitados durante el mes de marzo 2009.

## Resultados Evaluación

En el mes de marzo del presente año se instalaron los siguientes puntos de venta de Permisos de Circulación: Falabella, Ripley, Home Center Sódimac, Lider Central, Lider la Florida y Lider Norte. Además, se instalaron módulos para atención de público, ubicados en Plaza Nazaret, Alameda 1 Oriente, Avenida Colín, Avenida Colín 28 Sur y Gimnasio Municipal. Meta cumplida en un 100%.

### **2do. Objetivo de la Dirección**

Optimizar la Recaudación de deudas por Concepto de Segundas cuotas de Permisos de Circulación de Vehículos de Transporte de Pasajeros, cuyo vencimiento será el 30 de junio 2009.

### **Meta**

Efectuar acciones de cobranza a los propietarios de vehículos que tengan la segunda cuota impaga a contar de 01 y Julio del 2009.

### **Indicador**

Al 31 de Diciembre del 2009 deberá estar recaudado al menos el 40% de los vehículos de Transporte de Pasajeros y que hayan estado en mora por concepto de segundas cuotas de Permisos de Circulación año 2009.

## Resultados Evaluación

Mediante Ord. N°s 987, 1325 y 1469 de julio, agosto y septiembre 2009, de la Dirección de tránsito informó que de un total de 444 vehículos de pasajeros que se acogieron a la modalidad del pago en cuotas de permiso de circulación año 2009, cancelaron la segunda

cuota del año 2009, 262 vehículos de Transporte de Pasajeros. Quedando 182 vehículos de transporte de pasajeros que no cancelaron dentro del plazo legal constituyendo en Mora. A la fecha han pagado 173 de los 182 vehículos de transporte de pasajeros que no cancelaron dentro del plazo legal constituyendo en Mora, lo que da un avance de un 95,05%. Quedando pendiente 9 segundas cuotas.

### **3er. Objetivo de la Dirección**

Aplicar las normas generales sobre tránsito y transporte públicos en la comuna.

#### **Meta**

Dar respuesta a solicitudes efectuadas por vecinos e instituciones públicas y privadas respecto de las normas generales sobre tránsito y transporte públicos.

#### **Indicador**

Respuesta a consultas efectuadas en un plazo máximo de 30 días hábiles.

#### **Resultados Evaluación**

Se implementó planilla Excel en donde se lleva el registro de las consultas realizadas, con los siguientes datos: Fecha, Número de Providencia, Solicitud y Respuesta. De julio a septiembre se dieron respuestas a 132 consultas, ninguna de ellas fuera del plazo máximo de 30 días, lo que nos da un cumplimiento de 100%.

## **UNIDAD RESPONSABLE: DIRECCION DE DESARROLLO COMUNITARIO**

### **1er. Objetivo de la Dirección**

Mejorar la calidad de atención al usuario.

#### **1ª Meta**

Realizar una encuesta de Satisfacción de Usuario a los 4 Centros de Desarrollo Social, al 31 de Diciembre de 2009.

#### **Indicador**

- 1.- Diseño del instrumento.
- 2.- Registro Fotográfico.
- 3.- Encuestas.

#### **Resultados Evaluación**

Indicadores N°s 1, 2 y 3: Pendiente de evaluación al 31 de diciembre 2009.-

## **2da. Meta**

Realizar 4 capacitaciones a los usuarios (1 en cada CEDESO), en aspectos generales de la Ficha de Protección Social y requisitos para postular a subsidios monetarios, al 31 de diciembre de 2009.

### **Indicadores**

- 1.- Material de apoyo entregado a los usuarios.
- 2.- Registro de asistencia.
- 3.- Registro Fotográfico.

### **Resultados Evaluación**

Indicadores N°s 1, 2 y 3: Mediante Ord. N° 0719 de 2009, informa que se realizaron 4 talleres de capacitación en los Centros de Desarrollo Social dependientes de la DIDECO, 1 en cada Cedesos. Taller “ Aspectos generales de la Ficha Protección Social, descripción y requisitos para postular a subsidios monetarios”. A la fecha se han ejecutado los talleres programados en el Centro Norte el día 17 de Junio, taller que contó con la asistencia de 14 vecinos del sector, Cedesos Colines el día 01 de Julio, taller que contó con la asistencia de 20 vecinos del sector, Cedesos Centro el día 08 de Julio, taller que contó con la asistencia de 33 vecinos del sector, y Cedesos Carlos Trupp el día 14 de Julio, taller que contó con la asistencia de 36 vecinos del sector. Se adjunta fotocopia de tríptico entregado, fotografías de la actividad, lista asistencia. Avance de un 100%. Meta cumplida.

## **2do. Objetivo de la Dirección**

Elaborar un folleto de procedimiento para Constitución de Organizaciones Comunitarias y Publicar en Página web.

### **Meta**

Elaborar un folleto de procedimiento para Constitución de Organizaciones Comunitarias, en el segundo semestre 2009.

### **Indicador**

- 1.- Manual de Procedimiento. (folleto)
- 2.- Publicación en Página Web.

### **Resultados Evaluación**

Indicador N° 1 : Se hizo entrega de Manual de procedimiento para la labor de formación legal de acuerdo a la Ley 19.418, sobre Organizaciones Comunitarias Territoriales y Funcionales de la Comuna de Talca.

Indicador N° 2: Evaluación al segundo semestre 2009.-

## **3er. Objetivo de la Dirección**

Difundir a la comunidad organizada, aspectos relacionados con beneficios para personas con Discapacidad.

## **Meta**

Realizar 4 capacitaciones con dirigentes de organizaciones sociales, respecto a procedimiento para inscripción en Registro Nacional de Discapacidad y obtención de ayudas técnicas FONADIS.

## **Indicador**

- 1.- Dípticos informativos.
- 2.- Registro de Asistencia.
- 3.- Registro Fotográfico.

## **Resultados Evaluación**

Indicadores N°s 1,2 y 3: La oficina municipal de la discapacidad programó la realización de cuatro talleres para dirigentes sociales. La calendarización de los talleres es a contar de julio 2009. Se efectuó capacitación Taller “ Taller de Capacitación para Dirigentes y Profesionales del área Salud”, Taller Discapacidad y Fonadis en Cedeso Las Colines, Carlos Trupp, Cedeso Norte, participaron 145 personas en total. Se adjunta registro de asistencia, Díptico informativo y registro fotográfico. Meta cumplida 100%.

## **UNIDAD RESPONSABLE: TALLERES MUNICIPALES: MOVILIZACION – OPERATIVO - ASEO - BODEGA CENTRAL**

### **1er. Objetivo:**

Prevención de accidentes para estudiantes y peatones.

## **Meta**

Instalación de un semáforo peatonal en calle 6 Oriente 12 Norte.

## **Indicador**

Medición en terreno, acta de recepción SEC.

## **Resultados Evaluación**

Mediante Ord. N° 25 del Cuartel Urbano, informa y adjunta fotografías que se encuentra instalado semáforo peatonal en la calle 6 oriente 12 norte. Lo que fue verificado en terreno. Meta cumplida en un 100%.

### **2do. Objetivo de la Dirección**

Mejoramiento al entorno y ambiente de trabajo.

## **Meta**

Recuperación del espacio físico para una mejor gestión.

### Indicador

Imágenes fotográficas.

### Resultados Evaluación

Mediante Ord. N° 04 de febrero 2009, informa de un avance del 50% de lo ejecutado con la participación de todas las unidades de los Talleres Municipales. Se adjunta fotografía, de cómo se encontraba antes y después.

### **3er. Objetivo de la Dirección**

Resguardar la seguridad al interior del recinto.

### **Meta**

Restringir el acceso de personas ajenas hacia el interior del recinto.

### Indicador

Un control diario de visitas registrándose en un libro.

### Resultados Evaluación

Se encuentra habilitado el control diario de visitas al recinto del cuartel Urbano, por la puerta de acceso de la calle 18 oriente. Meta cumplida.

## **UNIDAD RESPONSABLE: DIRECCIÓN DE INSPECCION**

### **1er Objetivo de la Dirección**

Mejorar el periodo de respuesta a correspondencia

### **Meta**

La dirección de Inspección no podrá imponer una demora de más de 5 días hábiles en responder la correspondencia, una vez ingresada a la Unidad.

### Indicador

Fecha de recepción de documentación en la Dirección y fecha de despacho de ésta a los destinatarios. (Libro de Correspondencia)

### Resultados Evaluación

De 429 solicitudes tramitadas durante los meses de julio a septiembre, 15 de ellas tuvo una demora de más de 5 días hábiles, lo que representa un 96,5 % de cumplimiento.

## **2do. Objetivo de la Dirección**

Mejorar el apoyo al departamento de Rentas, Patentes Comerciales y Departamento de Control

### **Meta**

Notificación de 50 morosos mensuales, tanto de Patentes Comerciales como de los distintos derechos que contempla la Ordenanza Municipal, incluidos los partes a los Juzgados de Policía Local.

### **Indicador**

Archivo de notificaciones correlativas.

### **Resultados Evaluación**

En los meses de julio a septiembre, se realizaron 232 notificaciones. Obteniendo un promedio mensual de 77,3 notificaciones, siendo la meta de 50 mensuales. Cumplimiento de un 100% del periodo.

## **3er. Objetivo de la Dirección**

Mejorar el apoyo a la Ley de Tránsito

### **Meta**

Gestión de 50 Partes Empadronados mensuales, de vehículos mal estacionados. Esta labor le corresponde a Transporte, Carabineros y a los Inspectores Municipales.

### **Indicador**

Archivo de partes empadronados.

### **Resultados Evaluación**

Durante los meses de julio a septiembre, se cursaron 671 partes empadronados, por vehículos mal estacionados. Un promedio mensual de 223.6 partes empadronados, lo que da un 100% de cumplimiento para el período.

## **UNIDAD RESPONSABLE: 1er. JUZGADO DE POLICIA LOCAL**

### **1ª Meta**

Causas por infracción a la Ley de Tránsito que se acogen 25% descuento de la Multa si se acogen dentro del 5º día cursado el denuncia.

### **Indicador**

Estas causas deberán pasar en un plazo máximo de 15 días.

### Resultados Evaluación

En los meses de julio a septiembre, se tramitaron 288 causas que se acogen al 25% de descuento, una fuera de plazo, lo que significa un 99,6% de cumplimiento.

### **2ª Meta**

Transcripción de sentencias infraccionales por daños en choque y ley de alcoholes dentro del 5to.de entregada por Secretaria.

### Indicador

Sentencia en la causa, se adjunta copia y se registra en el sistema computacional del 1º Juzgado de Policía Local de Talca, a través del año y el rol de la causa. Una por semana.

### Resultados Evaluación

En los meses de julio a septiembre se realizaron 36 transcripciones de sentencias infraccionales, una por semana por cada actuario, ninguna fuera de meta, lo que da un cumplimiento de un 100%.

### **3ª Meta**

Vale Vistas: deberán ser ingresados y despachados dentro del tercer día de recepcionados en Oficina de Exhortos y Secretaría del Tribunal.

### Indicador

Vales Vista deberán ser ingresados y despachados dentro de 3ro. día recepcionados en oficina de exhorto y Secretaría del Tribunal.

### Resultados Evaluación

De 100 vales vista tramitados en los meses de julio a septiembre, 8 fuera de meta, lo que da un cumplimiento de un 92,0%.

## **UNIDAD RESPONSABLE: 2do. JUZGADO DE POLICIA LOCAL**

### **1er. Objetivo de la Dirección**

Mejorar la resolución del Permiso Provisorio mejorando la atención del usuario.

### **Meta**

Permiso Provisorio: Se entregaran al día siguiente hábil de aquel en que se hizo la solicitud, en horario de funcionamiento del Tribunal.

### Indicador

Libro de control, en la Secretaría del Tribunal, de responsabilidad del Secretario Letrado del Tribunal, se anotará:

- Fecha, solicitud del Permiso Provisorio.
- Fecha de Confección del Permiso Provisorio.

### Resultados Evaluación

En el libro de control registra, la fecha de la solicitud del permiso provisorio, fecha y firma del interesado de retiro del parte. De julio a septiembre se tramitaron 213 solicitud de permiso provisorio, ninguna de ella se entregó fuera de plazo. Cumplimiento 100 %.

### **2do. Objetivo de la Dirección**

Agilizar la incorporación del Certificado de Alcoholemia al expediente a objeto de facilitar la entrega de copias de éstas, solicitadas por el usuario.

### **Meta**

Certificados de Alcoholemias: Ante las reiteradas solicitudes de copias de alcoholemias pedidas por los interesados para realizar diversos trámites, copias que no se pueden entregar mientras el certificado no se encuentre legalmente agregado a la causa.

Se comprometen agregar al expediente el Certificado, el mismo día de la recepción de dicha documentación por el Tribunal.

### Indicador

A través de un cuaderno de control en la Secretaría del Tribunal. De responsabilidad del Secretario Letrado del Tribunal, se registrará: La fecha de recepción de cada uno de los informes de alcoholemia, que deberá ser de la misma fecha de la resolución que agrega el certificado al expediente o del día anterior.

### Resultados Evaluación

De un total de 167 certificados de Alcoholemia ingresados en los meses de julio a septiembre del presente año, ninguna de ellas fuera de plazo. Cumplimiento del periodo 100%.

### **3er. Objetivo de la Dirección**

Implementar Sistema de Registro de Control para mejor y adecuada atención al Usuario.

### **Meta**

Reconsideraciones de las sanciones aplicadas. Los resultados de las reconsideraciones de las sanciones aplicadas en las diversas materias de competencia del Tribunal deben ser resueltas y notificadas a los infractores que concurren personalmente al Tribunal a más tardar al día siguiente de su presentación.

### Indicador

Se medirá con el timbre de cargo del Tribunal el día de la recepción; y la fecha de resolución que lo resuelve.

### Resultados Evaluación

De 57 reconsideraciones (muestra) presentadas por parte de los infractores, en los meses de julio a septiembre, todas fueron resueltas dentro del plazo. Cumplimiento del periodo 100%.

## **UNIDAD RESPONSABLE: ADMINISTRACION MUNICIPAL Y SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION**

### Objetivo de la Dirección

Coordinación, Control y evaluación de Procedimiento interno de la municipalidad de Talca.

### 1ª Meta

Coordinar Capacitaciones de seguridad laboral para los trabajadores de PMU, de la Unidad de Fomento Productivo.

### Indicador

Oficio con nómina de los asistentes a la capacitación, información otorgada por la Unidad de Fomento Productivo.

### Resultados Evaluación

Taller realizado con fecha 18 de febrero 2009. Materia a tratar: procedimientos en casos de accidentes en el trabajo, información con respecto a enfermedades comunes, Charla de prevención de riesgos, instructivos de las funciones a realizar, fortalecimiento con respecto a las buenas prácticas de relaciones interpersonales y asesoramiento. Respecto al registro de asistencia participaron 61 personas.

Taller realizado con fecha 22 de mayo 2009, a 48 trabajadores, en los mismos temas indicados en el punto anterior.

Reunión informativa de proceso de postulación a programa de Emprendimiento Local (PEL), Comuna de Talca, se adjunta fotografías, listado de inscritos en programa de emprendimiento local y listado de asistencia a la reunión ( 31 personas), realizada el 16 de junio 2009.

Capacitación realizada el 28 de agosto del presente año, taller “Reparación y habilitación de avenidas de acceso, establecimientos de Educación y Salud municipales, Talca”, los siguientes temas : Procedimientos en el caso de accidentes en horarios de trabajo, procedimiento con respecto a licencias de enfermedades comunes, Charlas de prevención de riesgos, Instructivos con respecto a las funciones que se deben realizar. Contó con la participación de 89 personas. Se adjunta fotografía.

Reunión informativa para dar a conocer a los artesanos de la comuna el Concurso Nacional de Artesanía y Diseño, CREA. Participaron 35 personas, se adjunta fotografía. Por lo tanto, se encuentra dando cumplimiento a la meta.

## **2da. Meta**

Revisión de Manuales de procedimiento de la Unidad de Secplan y Patentes Comerciales.

### **Indicador**

Oficio solicitud de manuales y procedimientos actuales de la unidades de Secplan y Patentes Comerciales, con análisis final al 31 de diciembre.

### **Resultados Evaluación**

Mediante Ords. N°s 13 y 14 de abril de 2009, el Subdirector de Administración solicita hacer llegar manual de procedimiento a las unidades de Patentes Comerciales y Secplan.

## **3ra. Meta**

Realizar reuniones de coordinación de gestión con algunos Directores de las Unidades Municipales una en el 1er. trimestre y nueve durante los meses restantes.

### **Indicador**

Oficio de citación con pauta a evaluar e informe semestral de acuerdos de coordinación tomados.

### **Resultados Evaluación**

Mediante memorándum N°s 241, 252 y 350 de julio, agosto y octubre de 2009, se citó a reunión a las unidades de Secplan, Dirección de Obras, Dirección de Tránsito, Tesorería, Dideco, Informática. Reunión el 31 de julio y 18 de agosto de 2009 y 25 de septiembre, Tema Estacionamientos subterráneos, acuerdos para kioscos, 2da. Cuota Permiso de Circulación y Presupuesto 2010.

## **UNIDAD RESPONSABLE: SUBDIRECCIÓN DE BIENES PRODUCTIVOS**

### **1er. Objetivo**

Depurar morosidad histórica registrada en el sistema computacional, en relación a la efectivamente existente en los siguientes recintos: Macroferia, Crea, Persa Crea, Persa Rodoviario y Mercado Central.

### **Meta**

Instituir la morosidad existente en los recintos indicados, a través de una planilla Excel; que refleje a aquellos locatarios que se encuentran finalizados en el sistema, y aún aparecen como morosos.

### **Indicador**

Planilla Excel de locatarios morosos Sistema Computacional, Locatarios Morosos Vigentes en Sistema por dependencia al Señor Alcalde e inspección.

### Resultados Evaluación

Mediante Ords. N° 459, 534 y 578 de agosto, septiembre y octubre 2009, se informó al Sr. Alcalde e Inspección a través de planilla Excel la morosidad existente al mes de julio, agosto y septiembre de Macroferia, Crea, Persa Crea, Persa Rodoviario, Veguita Rodoviario y Mercado Central. Por consiguiente, se esta cumpliendo la meta.

### **2do. Objetivo**

Uniformar el proceso de Notificación, por atraso de Arriendos, Patentes y/o Convenios, para cada uno de los recintos productivos.

### **Meta**

Mantener constantemente informado a los morosos de la deuda que tienen con el Municipio a fin de regular su situación.

### **Indicador**

Mediante copia de notificación y planilla Excel.

### Resultados Evaluación

Mediante Ords. N° 459, 534 y 578 de agosto, septiembre y octubre 2009, se envió a esta unidad planilla Excel de cada uno de los recintos productivos, con el detalle de morosos notificados en el periodo.

### **3er. Objetivo**

Respuesta oportuna de la correspondencia.

### **Meta**

Otorgar a la autoridad la información para respuesta en la fecha de toma de decisiones, plazo 7 días hábiles contados desde el día de recepción del documento.

### **Indicador**

Información en Planilla Excel.

### Resultados Evaluación

De 134 solicitudes ingresadas en el mes, 2 de ellas quedaron fuera de plazo, lo que da un cumplimiento de 98,5%, para el período. Acumulado en el año 201 solicitudes, 5 de ellas fuera de meta, cumplimiento 97,5%.

## **UNIDAD RESPONSABLE: DIRECCION DE ADMINISTRACION Y FINANZAS**

### **1er. Objetivo**

Mantener informada a la Dirección de Control y Encargados de Servicios Traspasados de Educación, Salud y Cementerio, sobre la situación financiera Institucional.

### **Meta**

Elaboración de Informes mensuales de la situación financiera del Municipio y Servicios Traspasados.

### **Indicador**

Informes mensuales dirigidos a la Dirección de Control.

### **Resultados Evaluación**

Mediante Ords. N°s 163, 209 y 246 de agosto, septiembre y octubre 2009, de la directora de Administración y Finanzas se informó de la situación financiera del municipio y servicios traspasados.

### **2do. Objetivo**

Capacitar en Rendiciones de Cuentas a los Encargados de Programas Municipales con fondos externo.

### **Meta**

Capacitación a lo menos 12 Encargados de Programas.

### **Indicador**

Asistencia de Encargados de Programas a la Capacitación.

### **Resultados Evaluación**

Pendiente de evaluación.

### **3er. Objetivo**

Mantener informado a la Dirección de Control, sobre los porcentajes del Gastos de Personal a Contrata y a Honorarios para cumplir con las disposiciones de la Ley 18.695 (L.O.C. de Municipalidades) en cuanto a los topes del 20% y 10% respectivamente.

### **Meta**

Elaboración de Informes mensuales del gasto en personal municipal.

## Indicador

Informes mensuales dirigidos a la Dirección de Control..

## Resultados Evaluación

Mediante Ords. N°s 163, 209 y 246 de agosto, septiembre y octubre de 2009, de la directora de Administración y Finanzas se informó sobre los porcentajes del Gastos de Personal a Contrata y a Honorarios.

**UNIDAD RESPONSABLE:      CAPACITACION - REMUNERACIONES  
  BIENESTAR Y CATASTRO**

## **1er. Objetivo**

Ejecutar programa de Capacitación al 31 de diciembre de 2009, en diferentes áreas del conocimiento.

## **Meta**

Realizar talleres y cursos de capacitación en las diferentes áreas del quehacer municipal.

## Indicador

Registro de ejecución de cursos.

## Resultados Evaluación

Los días 21, 23, 28 y 30 de abril de 2009, se realizó capacitación Taller “ Manejo de usuarios difíciles y resolución de conflictos”, dictado por Mutual de Seguridad, en el que participaron funcionarios del departamento de Inspección, 12 funcionarios.

## **2do. Objetivo**

Implementación de chequera electrónica al 31 de diciembre 2009.

## **Meta**

Modernización del sistema de remuneraciones al Personal de honorarios y código del trabajo, a través del uso de tarjetas electrónicas.

## Indicador

Nómina de números de cuentas en chequera electrónica.

## Resultados Evaluación

Mediante Of. N° 0507 de octubre 2009, el encargado de remuneraciones informa que de 450 personas contratadas a honorarios y código del trabajo, el 100% de ellas recibe su remuneración a través de tarjetas electrónicas. Meta Cumplida en un 100%.

### **3er. Objetivo**

Implementación de pagos reembolsos médicos a través del departamento de remuneraciones.

#### **Meta**

Pago por chequera electrónica.

#### **Indicador**

Planilla de liquidación de reembolso.

#### **Resultados Evaluación**

A contar de enero del presente año se encuentra implementado el pago reembolso médicos por chequera electrónica, registrado en la planilla de sueldos. Meta cumplida en un 100%.

### **UNIDAD RESPONSABLE: TESORERIA**

#### **1ª. Meta**

La cuadratura mensual: La cuadratura mensual de saldos contables, informados a los departamentos de Contabilidad Municipal, Cementerio, Educación y Salud, estará en un plazo máximo de 5 días hábiles del mes siguiente, siempre que no se produzcan problemas en el sistema computacional u otros no imputables a tesorería.

#### **Indicador**

Entrega de informes mensuales a los departamento de contabilidad por libro de registro.

#### **Resultados Evaluación**

<u>Servicio</u>	<u>Julio</u>	<u>Agosto</u>	<u>Septiembre</u>
Municipal	04.08.2009	04.09.2009	05.10.2009
Cementerio	03.08.2009	03.09.2009	03.10.2009
Educación	03.08.2009	02.09.2009	01.10.2009
Salud	03.08.2009	02.09.2009	02.10.2009

#### **2da. Meta**

La entrega de los informes de las Multas de Tránsito canceladas directamente en Tesorería Municipal, que se acogen a la rebaja del 25% según Ley 19.676, será en un plazo máximo de 3 días hábiles, siempre y cuando no se produzcan problemas no imputables a Tesorería ( Computacional, Fotocopiadora, Impresora).

#### **Indicador**

Entrega de oficios a los Juzgados de Policía Local por cuaderno de correspondencia.

### Resultados Evaluación

Se revisó el Libro correspondencia del 1er. y 2do. Juzgado de Policía Local, correspondiente a los meses de julio a septiembre, con respecto a la rebaja del 25% según Ley N° 19.676, la totalidad de los informes se encuentran dentro de los plazos establecidos.

### **3ª. Meta**

Se entregaran los días Lunes de cada semana los saldos contables de las cuentas Municipal, Cementerio, Educación y Salud, siempre y cuando no se produzcan problemas no imputables a Tesorería.

### Indicador

Entrega del movimiento de fondos a los departamentos de contabilidad por libro de registro.

### Resultados Evaluación

Mediante Ord. N°s 615, 696 y 760 de julio, agosto y septiembre respectivamente, la unidad informa la entrega del movimiento de fondos a los departamentos de contabilidad mediante libro registro. Información que fue validada en tesorería.

## **UNIDAD RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE RENTAS**

### **1er. Objetivo**

Activar la cobranza morosa de contribuyentes que suscribieron convenios de aseo durante el año 2008.

### **Meta**

Durante el año 2009, se notificará convenios morosos de Derechos de Aseo, suscritos al 30 de septiembre 2008 a través de cartas certificadas a través de la oficina de partes de la I. Municipalidad de Talca.

### Indicadores

1.- De un total de 303 convenios morosos de Derechos de Aseo año 2008, se notificará por carta certificada un 70% que equivale al envío de 212 cartas certificadas.

2.- De un total de convenios Morosos ascendentes a \$ 9.305.648., (Estado al 20 de Octubre de 2008) se propone recuperar un 5%. Equivalente a \$ 465.282.-

### Resultados Evaluación

Indicadores N° 1: A septiembre de 2009 se ha notificado por carta certificada a 223 morosos, avance del indicador 105,2%. Cumplimiento de la meta 100%.

Indicadores N° 2: Mediante Ord. N° 325 de la Jefe del departamento de Rentas Municipales informa que se a logrado ingresar a junio 2009, la suma de \$2.283.296.- Cumplimiento de la meta 100%.

## **2do. Objetivo**

Mejorar la comunicación entre el departamento de Rentas Municipales y los contribuyentes Morosos en el rubro de Convenios Generales.

### **Meta**

Durante el año 2009 se notificará por carta certificada a contribuyentes Morosos en Convenios Generales tomados al 30 de Septiembre del 2008 (Segunda Notificación a través de la oficina de partes, suscritos en el año 2007)

### **Indicadores**

1.- De un total de 76 convenios Generales moroso se notificará un 70% que equivale a 53 convenios por carta certificada a través de la oficina de partes.

2.- De un total de morosidad de los convenios generales al 30 de septiembre del 2008, equivalente a \$ 24.217.267., se propone recuperar en efectivo un 2% equivalente a \$ 484.345.-

### **Resultados Evaluación**

Indicadores N° 1: A agosto 2009, se ha notificado a 56 convenios generales morosos. Avance de un 100%. Cumplimiento de la meta 100%.

Indicadores N° 2: Mediante Ord. N° 325 de la Jefe del departamento de Rentas Municipales informa que se ha logrado ingresar la suma de \$693.422.- Avance de un 100%. Cumplimiento de la meta 100%.

## **3er. Objetivo**

Mejorar la calidad de Servicio del departamento de Rentas Municipales a través de la comunicación con los contribuyentes morosos.

### **Meta**

Durante el primer semestre del año 2009, se notificará por carta certificada convenios por derecho de aseo suscritos en el año 2007, (segunda notificación) por carta certificada a través de la oficina de Partes.

### **Indicadores**

1.- De Enero a Julio del año 2009 de un total de 40 convenios morosos se notificará el 80% que equivale al envío de 32 cartas certificadas.

2.- De un total de deuda morosa de los convenios de Derechos de Aseo del año 2007 ascendente a \$1.436.321.-, se propone recuperar un 8% de la deuda, equivalente a \$ 114.905.-

### Resultados Evaluación

Indicador N°1: Mediante ordinario N° 64 de fecha 10 de marzo de 2009, se notificaron mediante carta certificada la cantidad de 40 convenios. Cumplimiento de un 100% de la meta.

Indicador N°2: A mayo de 2009, se ha recuperado \$210.710., Meta cumplida 100%.

## **UNIDAD RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE PATENTES COMERCIALES**

### **1 er. Objetivo**

Depuración de Deudas Morosas por concepto de Patentes Comerciales.

### **Meta**

Informe mensual de las Solicitudes de Descargo, por Deuda Morosa de Patentes, resueltas por la Unidad de Patentes.

### **Indicador**

- Tiempo de respuesta de cada solicitud en un plazo no superior a 15 días hábiles.
- Llevar un Cuaderno de Registro de las entradas y salidas de cada solicitud, del departamento.

### **Resultados Evaluación**

Mediante Ords. N°s 812, 1041 y 1140 de agosto, septiembre y octubre del 2009, el departamento informa 46 solicitudes de descargo ingresadas en el periodo 14 de ellas fuera de meta, lo que significa un 69,6 %.

### **2do. Objetivo**

Estadística de Patentes giradas en el Departamento de Patentes Comerciales durante el año 2009.

### **Meta**

Registro Estadístico de la cantidad de Patentes giradas mes a mes en la Unidad de Patentes.

### **Indicador**

Preparar mensualmente un registro con la cantidad de Patentes giradas, según clasificación:

- a) Comerciales: Definitivas, Provisorias, Microempresa Fam.
- b) Industriales.
- c) Alcoholes.

d) Profesionales.

### Resultados Evaluación

Mediante Ords. N°s 812, 1041 y 1140 de agosto y septiembre del 2009, se giraron 245 patentes, de acuerdo a la clasificación indicada. Comerciales 216, Profesionales 12, de Alcoholes 17 e industriales 0.

### **3er. Objetivo**

Controlar el tiempo de otorgamiento de Patentes de Alcohol.

### **Meta**

Tiempo de otorgamiento de Patentes de Alcohol de 3 días.

### Indicadores

- 1.- Día de ingreso de la solicitud de patente al departamento
- 2.- Día envío al depto. Jurídico.
- 3.- Día envío al Sr.Alcalde para Concejo Municipal.

### Resultados Evaluación

De 20 solicitudes de patentes de alcoholes ingresadas en los meses de julio a septiembre, ninguna de ellas se encuentra fuera del plazo de 3 días hábiles, esto es un 100% de cumplimiento.

## **UNIDAD RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE INVENTARIO**

### **1ª. Meta**

Realización de 1 Remate Semestral de vehículos Decomisados y Bienes dados de baja.

### Indicadores:

- 1.- Ordenamiento de vehículos.
- 2.- Preparación y realización de remates Públicos de Bienes dados de baja y decomisados.
- 3.- Licitación de Martilleros Públicos para remates.

### Resultados Evaluación

Indicador N° 1: Se clasifican por Juzgado Primero y Segundo, además de otro archivador para Fiscalía y Aduana. Lo anterior es por orden de llegada y fecha de ingreso.

Indicador N° 2: Se efectuó publicación en el Diario el Centro el día 16 de junio, donde informa a la comunidad de que quienes posean vehículos, motos, o bicicletas decomisados, abandonados o chocados y que permanezcan en el recinto del departamento de inventario y Control de bienes Municipales que deben concurrir a retirarlos a la brevedad, de no ser así todas las especies serán rematadas en Subasta Pública.

Mediante Ord. N° 760 de fecha 08 de octubre 2009, se encuentra en etapa de preparación de remate.

Indicador N° 3: Pendiente de evaluación.

### **2da. Meta**

Actualización de Inventarios en las Unidades Municipales.

Indicador

Controles periódicos y selectivos de cada unidad municipal y sus bienes.

Resultados Evaluación

Se encuentra realizando la actualización de inventario en las siguientes unidades municipales: 2 Oficinas OPD, OMIL 6 Oficinas, Mercado Central 4 Oficinas, Secplan 5 Oficinas, Cedeso las Colinas 4 Oficinas, Dideco 2 Oficinas, Organizaciones Comunitarias 2 Oficinas, Unidad de Coordinación Comunitaria, Departamento Municipal de la Juventud, Previene, Oficina de informaciones – Administrador- Oficina Administrativos – Caja Recaudador- Hall- Oficina Inspectores del CREA, y Oficina Comunicaciones.

### **3ª. Meta**

Revisión de compras de bienes municipales, Egresos Mensuales.

Indicador

Realizar planilla de compras mensuales de bienes.

Resultados Evaluación

Mediante memorándum N° 14 el encargado de inventario señala que los egresos se revisan desfasados en un mes debido a que estos son utilizados por la Tesorería Municipal, una vez desocupados por dicha unidad se procede a la revisión.

## **UNIDAD RESPONSABLE: RODOVIARIO MUNICIPAL**

### **1ª. Meta**

Cambio equipos iluminación Hall Central y pintura cielo interior.

Resultados Evaluación

Mediante Ords. N° 069 y 081 de fecha 8 de mayo, 5 de junio de 2009, informa que se ha terminado de instalar 17 equipos de iluminación de primera calidad en hall central, se ha terminado de pintar el cielo interior y se han instalado 14 plafonier, de dos tubos fluorescentes cada uno, que fueron retirados del hall central, en pasillo exterior calle 2 Sur.  
Meta cumplida en un 100%

## **2da. Meta**

Cambio numeración andenes sector Rural, 11 al 42, eliminando tubos fluorescentes, colocando letreros similares a andenes Principales.

### **Resultados Evaluación**

Mediante Ord. N° 0124 del Administrador (s) del Rodoviario informa que se encuentra en proceso el cumplimiento del indicador. Pendiente de evaluación

## **3ª. Meta**

Abrir puerta para tránsito peatonal en acceso N° 2 sector Rural lado Norte, a objeto evitar accidentes por atropello a peatones.

### **Resultados Evaluación**

Mediante Ord. N° 0124 del Administrador (s) del Rodoviario informa que se encuentra en proceso el cumplimiento del indicador. Pendiente de evaluación

## **UNIDAD RESPONSABLE: BIBLIOTECA PUBLICA MUNICIPAL LA FLORIDA BIBLIOTECA REGIONAL**

### **1er. Objetivo**

Actividades Culturales y de Extensión.

### **Meta**

Realizar 3 actividades a nivel comunal dirigidos a Colegios Básicos y Jardines infantiles, utilizando fechas de mayor significado a nuestros usuarios (as) más pequeños(as) ( día Mundial del Libro, día del Niño, Navidad).

### **Indicadores**

- 1.- Informe emitido por los directores de los Establecimientos Educativos, Jardines Infantiles, Coordinadora Regional de Bibliotecas Públicas, Director Biblioteca Regional.
- 2.- Fotografías y Prensa Local.
- 3.- Informes entregados a las fechas: 31 de mayo, 30 de septiembre y 30 de noviembre 2009.

### **Resultados Evaluación**

**Indicadores N°s 1:** Para el Día Mundial del Libro, las Bibliotecas trabajaron en conjunto dos actividades: “ Taller Literario con la Presencia de un escritor Chile” , Carnaval en el Paseo Peatonal de la Uno Sur. Se adjunta informe emitido por Paulo Oyarzo C. Coordinador(s) de Bibliotecas Públicas Región del Maule.

El día 07 de Agosto de 2009, se efectuó la celebración del día del Niño, se adjunta informes emitidos por directores de Establecimientos educativos, Liceo

Amelia Courbis, Escuela de Párvulos, Colegio las Américas, Colegio Francisco de Asís, Colegio el Culenar, Director del Club de Leones y Centro Educativo Iris.

Indicadores N°s 2: Se adjunta fotografía del Carnaval en el Día Mundial del Libro, y publicación en la prensa local.

Se adjunta fotografía de la Celebración del Día del Niño.

Indicadores N°s 3: El primer informe se entregó al 31 de mayo 2009. El segundo en agosto 2009.

## **2do. Objetivo**

Capacitar Usuarios en Módulo avanzado Word para trabajar y Power Point.

### **Meta**

Capacitar 30 dueñas de casa que en el año 2008, fueron capacitadas en el módulo 1 de Alfabetización Digital.

### **Indicadores**

1.- Encargado regional de operaciones del programa biblioredes Dibam.

2.- Informe entregado a las fechas: 31 de mayo, 30 de septiembre y 30 de noviembre 2009.

### **Resultados Evaluación**

Indicadores N°s1: Doña Gabriela Muñoz Moya encargada Regional de Operaciones del Programa Biblioredes certifica que se ha capacitado a 123 dueñas de casa, por lo que se ha superado la meta propuesta. Meta cumplida.

Indicadores N°s 2: Informes entregados en mayo y septiembre 2009.

## **3er. Objetivo**

Publicidad de las Bibliotecas de Talca.

### **Meta**

Publicitar, mediante afiches, trípticos que serán entregados en todas las actividades con mayor afluencia de público, página web y prensa local beneficios y servicios que entregan las bibliotecas, sus ubicaciones.

### **Indicadores**

1.- Prensa, fotografía, dirección página web y adjuntar tríptico.

2.- Informe entregados a las fechas: 31 de mayo, 30 de septiembre y 30 de noviembre 2009.

### **Resultados Evaluación**

Indicadores N°s 1: Se adjunta Fotografías, trípticos de cada una de las bibliotecas, dirección, se realizó entrevista en Radio Fantástica y página web [www.biblioredes.cl/talca.laflorida.cl](http://www.biblioredes.cl/talca.laflorida.cl),

[www.biblioredes.cl/talca.cl](http://www.biblioredes.cl/talca.cl), <http://www.flickr.com/photos/talcalafloridatalca/> y <http://www.bibliotecaflorida-talca.blogspot.com/>. Meta cumplida.

Indicadores N°s 2: Informes entregados en mayo y septiembre 2009.

## **UNIDAD RESPONSABLE: DIRECCIÓN DE CONTROL**

### **1 er. Objetivo**

Capacitar en Materia Municipal.

### **Meta**

Dictar charlas de capacitación sobre materias de interés municipal, en relación a las funciones que el legislador asigna a esta Dirección.

### **Indicador**

Al 31 de diciembre del 2009, deberá haberse dictado la charla.

### **Resultados Evaluación**

Se realizó charla de capacitación en conjunto con la unidad de comunicaciones sobre Ley N° 20.285.- “Sobre Acceso a la Información Pública”, realizada el día 01 de junio 2009, con la participación de 34 funcionarios de diferentes unidades.

### **2do. Objetivo**

Mejoramiento de la tramitación interna de documentos.

### **Meta**

Tramitar en un plazo no superior a 3 días hábiles los decretos de pago de cuenta ordinaria, que ingresen a Control.

### **Indicador**

Implementar un registro de los Decretos de pago que ingresen a la unidad, vía oficina de partes.

### **Resultados Evaluación**

De julio a septiembre se tramitaron 1468 decretos de pago, cuenta ordinaria, 32 de ellos excedieron el plazo de los 3 días hábiles, por lo tanto se obtuvo un cumplimiento para el trimestre de 97,8%.

### **3ª Meta**

Revisar manuales de procedimiento de las siguientes unidades: Inspección y abastecimiento (Compras Municipales).

## Indicador

Informes mensuales de cada revisión.

## Resultados Evaluación

A la fecha se ha solicitado a las unidades de Inspección y Adquisiciones los respectivos manuales de procedimiento para revisión. Mediante correo electrónico de fecha 15 de junio del presente año, la unidad de Inspección envía a Control propuesta Manual de procedimiento y el 13 de agosto fue recepcionado manual de la unidad de adquisiciones.

## **UNIDAD RESPONSABLE: INFORMATICA**

### **1 er. Objetivo**

Implementación de aplicación de software para control y seguimiento de proyectos y actividades del departamento de informática.

### **Metas**

1.- Crear aplicación en ambiente web con base de datos para registro de información.

2.- Pruebas y marcha Blanca.

### **Indicadores**

1.- Parametrización configuraciones de seguridad, creación de roles y cuentas de usuario, 1er. Semestre.

2.- Ingreso de registros y asignaciones de tareas a funcionarios del departamento de informática, 2do. Semestre.

### **Resultados Evaluación**

Indicadores N°1 y N°2: Mediante Ord. N° 10 de fecha 07 de abril 2009, el departamento de informática señala que se habilitó software control y seguimiento de proyectos del departamento de informática denominado Sugarcrm. Información que fue validada por el departamento de control.

Mediante Ord. N° 21 de fecha 08 de junio 2009, informa que se realizó la creación de cuentas de usuario y roles dentro del departamento de Informática, de la siguiente forma: Blas Rojas A. Mantenimiento y administración de Bases de Datos Municipales e integración con Sistema Cas Chile, Víctor Jara Novoa administración de usuarios y recursos de la red; Raúl Ramírez Cavieres Desarrollo servicios Web y planificador de asistencia a usuarios; Cecilia Martínez Samamé soporte de hardware y software a usuarios; Gloria Freire Marín encargado del área de Soporte Técnico; Jorge Valenzuela Silva área de telefonía y soporte administrativo Sistema Cas; Elena Tordecilla Tejos Secretaria del departamento. Meta cumplida en un 100%.

## **2do. Objetivo**

Mantenimiento y upgrade de equipamiento computacionales.

### **Meta**

Programación anual de mantenimiento preventiva para todo el equipamiento municipal, distribuido por el departamento de informática y de patrimonio institucional.

### **Indicadores**

- 1.- 1er. Trimestre Dirección de Administración, finanzas, Control, Alcaldía, Jurídica.
- 2.- 2do. Trimestre Dideco, Tránsito, JPL 1°.
- 3.- 3er. Trimestre Aseo y Ornato, Cementerio, Dom, JPL 2do.

### **Resultados Evaluación**

**Indicador N° 1** : A la fecha se encuentra instalado un software denominado Aranda, el cual permite mantener un registro de la intervención de los computadores en los servicios de Control, Finanzas, Administración, Alcaldía y Jurídica. Meta cumplida 100%.

**Indicadores N° 2**: Mediante Ord. N° 23 la unidad de Informática informa que debido a las actuales circunstancias de cambio de equipos en las distintas unidades del municipio, la mantenimiento preventiva de los equipos programados para este trimestre se ha realizado en forma paralela al cambio de personal de la nueva administración. De tal forma que se ha cumplido con la meta de mantenimiento aunque no en el orden programado esto es en un 60%.

**Indicadores N° 3**: Se termina de cumplir lo pendiente del segundo trimestre y se da cumplimiento a lo señalado en el tercer trimestre, esto es, en las unidades de Aseo y Ornato, Cementerio, Dirección de Obras y 2do. Juzgado de Policía Local. Meta cumplida 100%.

## **3er. Objetivo**

Mejorar la comunicación instantánea con los usuarios de la red municipal.

### **Meta**

Implementar aplicación de mensajería instantánea entre los administradores de la red hacia los usuarios de la red de dominio Intranet.

### **Indicador**

Instalar y configurar aplicación de mensajería en el servidor central de dominio.

### **Resultados Evaluación**

Se implementó un sistema de mensajería instantánea entre los administradores de la Red y los usuarios del dominio intranet. En funcionamiento desde el administrador de la red hacia todos los usuarios de dominio. Información que fue validada por el departamento de control. Meta cumplida en un 100%.

## **UNIDAD RESPONSABLE: ADQUISICIONES**

### **Objetivo de la Unidad**

Mejoramiento de los procesos administrativos internos para generar una mayor calidad en el servicio.

### **Meta N° 1**

Mejorar el Proceso de Adjudicaciones de las adquisiciones efectuadas a través del Sistema de Informaciones del Mercado Público, adjudicando el 80% de ellas en un plazo menor o igual a 48 horas.

Indicador : Fecha de cierre de publicación y emisión de orden de compra.

### **Resultados Evaluación**

En el período se tramitaron 142 julio a septiembre adjudicaciones, 37 de ellas fuera de meta, lo que da un 73,9% de cumplimiento.

### **Meta N° 1.1**

Efectuar al menos 1 capacitación sobre materias relativas a la Normativa de Compras Públicas y/o uso del Portal del Mercado Público.

Indicador: Capacitación a Bodega Central, Inventario y/o a otros departamentos.

### **Resultados Evaluación**

Mediante certificado N° 235 del Director Comunal de Salud, certifica que la Sra. Ximena Soto Santander, encargada de Chile Compra de la Municipalidad, realizó exposición de la Ley de Compras Públicas Ley N° 18.886., a los funcionarios de la Dirección Comunal de Salud.

- La Directora de Desarrollo Comunitario certifica que los funcionarios dependientes de esta dirección asistieron a capacitación impartida por la unidad de adquisiciones.

- Don Leonel Francisco Rojas Urrutia, encargado del Departamento de Desarrollo Económico, certifica que 10 funcionarios de los programas Mujeres Jefas de Hogar, Prodesal, Nivelación de Estudios, Omil y Fomento Productivo, todos pertenecientes al departamento de Desarrollo Económico, en el marco de la normativa de compras públicas, realizado por el departamento de Adquisiciones, participaron 9 personas.

- Mediante certificado del encargado de bodega de fecha 19 de agosto 2009, señala se ha efectuado capacitación a los funcionarios de Bodega en lo que dice relación a Conocimiento de la Ley de Chile Compra, Enlaces de adquisiciones y bodega Central y Órdenes de compra y facturaciones.

- El Sub-jefe de la unidad de Inventario certifica que el departamento de Adquisiciones realizó capacitación en el mes de agosto del presente año materia Ley de Compras y Procedimientos de Adquisiciones. Meta Cumplida en un 100%.

## **2da. Meta**

Efectuar el 80% de las Compras menores a 3 UTM en un plazo promedio de 3 días contados desde la recepción de la última cotización.

### **Indicador:**

Fecha de llegada última cotización y salida de la orden de compra.

### **Resultados Evaluación**

En el tercer trimestre se tramitaron 258 solicitudes de compra menores a 3 UTM, ninguna fuera de plazo. Cumplimiento del periodo 100%.

## **3ra. Meta**

Despacho del 80% de las Facturas a través de Remesas en un plazo no superior a las 48 horas desde su recepción con V° B°.

### **Indicador**

Fecha de llegada de facturas con Vistos Buenos y fecha de despacho de las remesas.

### **Resultados Evaluación**

Durante los meses de julio a septiembre se tramitaron 780 facturas, ninguna de ellas excedió el plazo de las 48 horas. Cumplimiento del indicador 100%.

=====

## CONCLUSIONES

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, cabe concluir que, en general, es razonable el grado avance en el cumplimiento de los objetivos de gestión, toda vez que existen indicadores que presentan un 100% de logros, y otros en proceso, debido a que aún no vence el plazo otorgado, de conformidad a lo indicado en el cuerpo del presente informe.

CHRISTIAN COFRE ADASME  
AUDITOR

ROBERTO AGURTO GALVEZ  
AUDITOR

ILEANA BRAVO PARRA  
AUDITOR

