



Municipalidad de Higuales

**ANEXO PROGRAMA
DE MEJORAMIENTO
DE LA GESTIÓN MUNICIPAL 2016**

PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTION MUNICIPAL AÑO 2016

Generalidades

En términos generales los municipios se encuentran insertos en territorios complejos debido a su propio engranaje de marcos sociales y económicos, además de estar sumergidos en la economía propia del país lo que conlleva a considerar, en este aspecto a la globalización y a una sociedad mayoritariamente competitiva. Por ende asegurar la calidad de los servicios con un comportamiento flexible, dinámico, innovador, colaborativo, conciente de su rol como instancia garante de derechos, permitiría funcionar como facilitadores del desarrollo.

Por otra parte considerando nuestra misión que nos enmarca dentro de un objetivo que se vincula con el desarrollo y el mejoramiento de la calidad de vida de nuestros habitantes, la gestión institucional, desde el foco de la calidad de los servicios que entregamos juega un papel primordial, por ello considerar someter, en esa dirección la marcha del municipio a un mecanismo de control de gestión el cual permitiría corregir y reformular los procesos y funciones es una tarea fundamental en el actuar del mismo.

Dentro de este contexto la municipalidad, de acuerdo a lo establecido en la ley 19.803 y sus modificaciones ley 20.008 y 20.198 que regula la disposiciones sobre la asignación de mejoramiento de la gestión municipal ha formulado, a través del un equipo técnico, el presente plan de mejoramiento de la gestión institucional.

Con todo, para la confección del presente documento se les solicitó a cada unidad una propuesta de metas 2016, la cual fue evaluada por el equipo técnico con el objeto de visualizar situaciones que pudiesen ir en desmedro de la gestión y/o que estuviesen alineadas a nuestra misión institucional.

Además en el caso del Administrador municipal los objetivos y metas institucionales serán su responsabilidad, lo que conlleva la coordinación y supervisión de las actividades necesarias para asegurar su cumplimiento. En el caso de la Alcaldesa, los auxiliares, choferes y otros que no dependen de las unidades que presentan metas en el presente documento sus objetivos se evaluarán sobre la base de los objetivos generales.

OBJETIVOS INSTITUCIONALES.

1. Fomentar la calidad de los servicios, como eje fundamental en la gestión municipal.
2. Entregar las herramientas a los funcionarios municipales para mejorar la calidad del servicio, directa o indirectamente.
3. Medir la satisfacción del usuario.
4. Difundir sobre Ley de Acceso de Transparencia Municipal a la comunidad.
5. Coordinar y mejorar las actividades internas del Municipio con Directivos.

METAS INSTITUCIONALES

1. Capacitación para el personal municipal.
2. Levantar información para confeccionar un plan de capacitación.
3. Aplicar, a lo menos una encuesta, que permita medir la satisfacción de los usuarios.
4. Una Charla Semestral sobre Ley de Acceso de Transparencia Municipal a la comunidad.
5. Una Reunión Mensual con Directivos Municipales.

INDICADORES DE CUMPLIMIENTO

1. Listado de asistencia a cursos y fotos de las actividades.
2. Mostrar información levantada.
3. Mostrar resultados globales de las encuestas aplicadas.
4. Acta de reuniones a charlas y fotos de las actividades.
5. Acta de reuniones y listado de asistencia Mensuales.

1. DIRECCION DE DESARROLLO COMUNITARIO

1.1 ADULTO MAYOR

Responsable: Ximena Aguilar Albarracin.

Objetivos generales:

Mantener los programas en la comuna destinados al trabajo con el adulto mayor, orientado a una integración y reconocimiento de la sociedad a este grupo etario, con el fin de mejorar la calidad de vida de estos. Simultáneamente promover la participación social, autonomía y autogestión de las personas mayores y a su vez fomentar su asociatividad.

Metas:

- 1.- Realizar a lo menos 6 reuniones al año, con las directivas de los 15 centros de adultos mayores existentes en la comuna entre los meses de marzo a diciembre.
- 2.- Apoyar el desarrollo de capacitaciones y asesoría en diversas temáticas de importancia para el Adulto Mayor, en conjunto con Senama y otras instituciones, tanto públicas como privadas.
- 3.- Asesorías y acompañamiento en postulaciones a Fondos Concursables, siempre y cuando exista algún llamado.
- 4.- Gestionar viajes con Sernatur y Senama, de turismo social, en caso de haber convocatoria.
- 5.- Ejecutar a lo menos dos actividades masivas en el año (pasamos agosto y exposición de trabajos realizados en año).

Indicadores de Cumplimiento:

- 1.- Actas de reuniones.
- 2.- Registro de asistencia a reuniones.
- 3.- Listado de asistencia a capacitaciones.
- 4.- Fotografías.

1.2 UNIDAD DE CULTURA.

Responsable: Cristian Meneses Riquelme.

La Unidad de Cultura, tiene como objetivo general realizar, apoyar y promover actividades Culturales y artísticas en nuestra Comuna. En nuestro programa podemos encontrar actividades Culturales masivas y actividades que se desarrollan en el marco de algún tipo de Celebración. En la época estival se realiza un programa intensivo de actividades que mueven a gran cantidad de personas de distintas edades en nuestra Comuna.

Indicadores de Cumplimiento:

Meta	Indicador de Cumplimiento
Realizar 6 actividades artísticas /Culturales masivas durante 2014.	Registro de Fotografías .

1.3 OFICINA DE ORGANIZACIONES COMUNITARIAS.

Responsable: Ximena Aguilar Albarracin

Objetivos Generales:

Promover la participación de la ciudadanía a través del desarrollo de las organizaciones comunitarias, (territoriales y funcionales), buscando una comunicación más directa y activa entre sí y con las autoridades locales, provinciales y regionales.

Metas:

1. Realizar a lo menos 2 reuniones con participación de organizaciones comunitarias de todos los sectores, donde se tratarán temas de interés para la comunidad y donde participen diversos profesionales.

2. Informar a la comunidad de fondos Concursables, difusión de matriculas para los jardines infantiles VTF durante el año, a través de medios de comunicación, como radio, correos, facebook, reuniones, entre otros

Indicadores de Cumplimiento:

- 1.- Listado de asistencia a reuniones con Organizaciones.
2.- Registro fotográfico.

Fechas estimadas:

Estas metas se realizarán de enero y diciembre.

1.4 OFICINA DE DESARROLLO PRODUCTIVO y TURISMO.

Responsable: Cristian Meneses

Objetivos generales:

Desarrollo sustentable de la actividad productiva en la comuna de Hijuelas, con énfasis en la agricultura, turismo y comercio.

Objetivos Específicos	Metas	Actividades	Indicador de Cumplimiento	Responsable	Fecha
Atractivos y servicios turísticos de calidad y conocidos en el mercado nacional	Mantenimiento y actualización semanal de página web de Hijuelas.	1.- Diseño página web	Página web operativa	Cristian Meneses	1er Semestre

Objetivos Específicos	Metas	Actividades	Indicador de Cumplimiento	Responsable	Fecha
I.-Fomento productivo en la comuna	Reunión informativa de postulación de Proyectos SERCOTEC capital semilla, emprendimiento y empresa. Entre otros.	Charla Informativa	Listado de Asistentes Registros fotográfico	Cristian Meneses	Enero-diciembre

1.5 DEPORTES Y RECREACIÓN.

Responsable: Carlos Jeldres Messina.

Objetivo General:

Fomentar la práctica deportiva en el tiempo libre de los habitantes de nuestra comuna.

Fundamentación:

En los últimos años la tendencia a nivel mundial ha sido la de implementar actividades físicas que sean de fácil práctica (Deporte para todos), es decir que cualquier persona las pueda realizar, sin importar su condición física, edad, sexo o estado de salud, de forma de evitar la aparición de enfermedades asociadas a la inactividad.

Por otra parte de un tiempo a esta parte se ha implementado una política deportiva a nivel comunal, donde hemos podido apreciar que cada vez a aumentado el número de personas interesadas en realizar alguna actividad de tipo físico.

Metas:

- 1- Realizar a lo menos 4 Actividades masivas, al año.
- 2- Apoyar las actividades recreativas, culturales y deportivas organizadas por el municipio.
- 3- Gestionar al menos 2 talleres deportivos, con recursos provenientes del tanto del ámbito público, como privado.

Indicadores de Cumplimiento:

- a) Registro de los participantes, por medio de planillas de inscripción en los talleres.
- b) Registro fotográfico de las actividades masivas

ACTIVIDAD	MES PROBABLE
Corrida familiar	Marzo
Excursión a la cruz	Abril
Campeonato de Básquetbol	Noviembre
Campeonato de balonmano	Noviembre

1.6 OFICINA MUNICIPAL DE LA MUJER.

Responsable: Loreto Peña y Lillo

Objetivo General:

Apoyar el desarrollo integral de la mujer a través de diversas actividades desarrolladas en la oficina de la mujer.

Sistematizar el trabajo activo con las mujeres más vulnerables que así lo requieran, con la finalidad de asegurar y velar por su integración y empoderamiento en las diferentes actividades sociales y de emprendimiento presentes en Nuestra Comuna.

Metas:

1. Ejecutar el Programa Mujer Trabajadora y Jefas de Hogar de SERNAM (PMJH) en la comuna.
2. Apoyar y derivar al centro de la Mujer SERNAM La Calera, la atención de mujeres de la comuna involucradas en violencia Intrafamiliar, siempre y cuando existan casos.
3. Lograr la participación de las mujeres usuarias de la Oficina Municipal de la Mujer en actividades a nivel comunal, provincial y regional, en diferentes ámbitos (emprendimientos, fondos Concursables y actividades recreativas culturales).
4. Apoyar la capacitación de mujeres en temas de liderazgo, autoestima y toma de decisiones.

5. Gestionar capacitación laboral femenina con otros organismos públicos (Sence, Prodemu, Sercotec, entre otros)
6. Realizar talleres de apresto laboral femenino y desarrollar a lo menos 4 talleres básicos, según los requerimientos de las usuarias.
7. Realizar capacitaciones en temáticas de Derechos de la mujer.
8. Vincular a las usuarias con diferentes instancias de ayuda para cubrir las necesidades:
Salud odontológica
Atención social en el consultorio para derivaciones pertinentes ejemplo atención psicológica
Mamografías gratuitas, entre otras.
9. Capacitación en alfabetización digital

Indicadores de Cumplimiento:

- 1.- Listado de asistencia de cada actividad
- 2.- Evidencias: Fotografías de las actividades
- 3.- Listado de derivaciones de mujeres al Centro de la Mujer de La Calera

Fechas Estimadas:

Entre Enero y Diciembre de 2015

1.7 GESTIÓN HABITACIONAL

Responsable: Claudia Fernández P.

Misión:

- La Oficina de Vivienda tiene como misión contribuir a mejorar la calidad de vida de las familias pertenecientes a la comuna, trabajando para satisfacer sus necesidades habitacionales y haciendo de la comuna un lugar más apropiado donde vivir y desarrollarse.

Objetivos:

- Generar e implementar una política Habitacional comunal que responda a la realidad e identidad de las personas que necesitan una solución de vivienda, priorizando la focalización de las familias más pobres, sin desatender otros grupos demandantes de la población.
- Asesorar técnica y promocionalmente a grupos de familias organizados o en proceso de organización a través de Comités de vivienda y a postulantes individuales sobre los programas habitacionales del MINVU.
- Promover una disminución del déficit habitacional a través de la coordinación de acciones con entidades del sector público y privados en la adquisición de terrenos para la entrega de soluciones habitacionales a las familias de la Comuna.

Áreas de trabajo:

- Difusión y asesoría técnica permanente en la postulación a subsidios habitacionales.
- Reuniones técnicas con entidades públicas y privadas (Serviu, Asistencias Técnicas, Empresas constructoras, etc.) y Deptos. Municipales de Obras y Secplan sobre la promoción, planificación, ejecución y evaluación de proyectos habitacionales.
- Otorgar apoyo técnico-social en la gestión y presentación de proyectos habitacionales para la postulación de Comités de Vivienda.

Indicadores de cumplimiento:

1. Registro Fotográfico de reuniones informativas.
2. Planilla actualizada de las familias en procesos de postulación por consultas.
3. Programa Rukan de Serviu actualizado (pantallazo).
4. Acta de reuniones con comités en ejecución y posibles postulados.

1.8. PROGRAMA: ENTREGA DE BECAS.

Responsable: Claudia Fernández P.

Metas:

1. Establecer mecanismos de coordinación, información a la población objetivo.
2. Realizar verificación documental, digitación de los formularios de postulación y renovación en el sistema computacional de los Programas de Becas.
3. Evaluar socioeconómica en terreno y preselección socioeconómica del postulante y del renovante.
4. Coordinar supervisión documental y en terreno de Junaeb.

Indicadores de cumplimiento:

1. N° de Renovaciones Educación Media Becas de Mantención (Pdte. de la República e Indígena)
2. N° de Renovaciones Educación Superior Becas de Mantención (Pdte. de la República e Indígena)
3. N° de Postulaciones Educación Media Becas de Mantención (Pdte. de la República e Indígena)
4. N° de Postulaciones Educación Básica Beca Indígena
5. N° de Postulaciones Aceptadas con Becas de Mantención (Pdte. de la República e Indígena)
6. N° de visitas domiciliarias efectuadas
7. N° de ingresos de informes sociales a sistema computacional

1.9 DEPARTAMENTO SOCIAL.

Responsable: Elisabeth Quevedo

Objetivo General:

Administrar, Implementar y Coordinar a nivel comunal los Programas Sociales de la Red Gubernamental y red de Protección social, permitiendo el acceso a la población vulnerable a los beneficios existentes.

Metas	Indicadores de Cumplimiento	Fechas Estimadas
Entregar información y orientación al público sujeto de atención del área social con respecto a sus requerimientos por parte de Encargadas de SUF, SAP, PBS, FICHA SOCIAL.	Registro de atención de Público en cuaderno diario de Secretaria de Departamento Social de acuerdo a cada Programa.	Enero-Diciembre 2016
Realizar 2 reuniones informativas con respecto acceso a Programas Sociales, IEF; SAP; SERNAC; SUF;PBS.	Registro de asistencia a reuniones informativas	Enero-Diciembre 2016
Aplicar Ficha de Protección Social y Nueva Ficha Social a un 70% de la población comunal en calidad de vulnerabilidad, de acuerdo a instrucciones de Ministerio de Desarrollo Social.	Registro de solicitudes de F.P.S. y Nueva Ficha Social de la población vulnerable en cuaderno diario de inscripción en la oficina de subsidios. Hoja de ruta semanal de encuestador por aplicación de F.P.S y Nueva Ficha Social. Nº de F.P.S y Ficha Social aplicadas y terminadas para postulación a programas sociales.	Enero-Diciembre 2016
Entrega mensual y/o quincenal de los postulantes a Programas Sociales de la red gubernamental a las instancias correspondientes para su selección	Resolución Mensual del envío de los postulantes de la comuna a Programas Sociales P.B.S. Invalidez, Vejez, SAP, SUF que cumplen los requisitos	Enero-Diciembre 2016

2. SECRETARIA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN.

Responsable: Oriana Gomez Araya.

Objetivo General:

Planificar urbanísticamente el desarrollo comunal y de manera arquitectónica la imagen comuna.

Metas:

1. Ingreso de 10 proyectos a financiamiento Externo.
2. Capacitación para 3 funcionarios de esta Dependencia.
3. Realización de 5 Licitaciones.

Indicadores de cumplimiento:

1. Oficio ingreso de los proyectos a las instituciones correspondiente.
2. Documento respaldo Capacitación (cualquiera de ellos):
Certificado de Asistencia curso, Decreto de Comisión de Capacitación u otro.
3. Decreto de aprobación de Bases.

3. OFICINA DE COMUNICACIONES

Responsable: Administración.

Objetivo General:

Difundir las actividades y/o informaciones comunales

Metas:

1. Difusión de las actividades, programas, proyectos, noticias e informaciones Municipales a través de los medios de comunicación.
2. Difusión de informaciones en la Web Municipal.

Indicadores de cumplimiento:

1. Archivo de noticias y publicaciones a través de la prensa escrita, radial, medios electrónicos y/o televisivos.
2. Web Municipal.

4. DIRECCION DE TRANSITO

Responsable: Cruz Castillo.

Evaluación de logros:

1. Extender el horario de atención al público a la Jornada de la tarde, sábado o domingo, en los meses de renovación de Permisos de Circulación, Marzo, Mayo, Agosto y Septiembre.
2. Informar a la comunidad la renovación de los Permisos de Circulación a través de la Prensa, Radio local, Pág. Web o Letreros.
3. Demarcación de las Vías Urbanas de la comuna tales como Pasos de Cebra, Lomos de Toro, por lo menos una vez al año.

Objetivos:

1. Dar la posibilidad al contribuyente de efectuar el pago de Permisos de Circulación en un horario extendido para una mejor atención.
2. Mantener informada a la comunidad en los horarios, días y lugares de atención, para que los contribuyentes puedan programar y aprovechar su tiempo.
3. Entregar una mayor seguridad al ciudadano que transite por las vías públicas ya sea conductor o peatón.

Indicador:

1. La primera meta se medirá a través de los comprobantes de pago.
2. La segunda meta se medirá a través de la adquisición de la prensa escrita, copia impresa de anuncios en la pág. Web y fotos de propaganda en letreros.
3. La tercera se medirá a través de licitación y orden de compra.

Fechas de cumplimiento:

1. En los meses de Marzo, Mayo, Agosto y Septiembre.
2. En los meses de Marzo, Mayo, Agosto y Septiembre.
3. A más tardar noviembre del 2016.

5. DIRECCION DE OBRAS

Responsable: Rodrigo Vásquez Bugueño.

Objetivo general:

Mejorar la información disponible de los usuarios de la dirección.

Metas:

1. Crear formulario “Acta de Observaciones”, para expedientes de construcción con un sistema de envío por correo electrónico a los interesados (propietario y/o arquitecto patrocinador).
2. Realizar operativos en terreno relacionados con las actividades de la D.O.M., a lo menos una vez en el año en diversos sectores de la comuna.

Indicadores de medición:

1. Medición será a través de fotografías y actas.
2. Medición será a través de fotografías y actas.

6. DIRECCIÓN CONTROL INTERNO

Responsable: Cruz Castillo Silva.

Objetivo general:

“Controlar la Gestión Presupuestaria Municipal y cumplimiento del Artículo 29 Ley 18.695”.

Medidas de control:

1. Revisión subvenciones año 2014 y cumplimiento de las rendiciones de cuentas, informando a la Unidad de Administración y Finanzas y copia informativa al Administrador Municipal.-
2. 2 Arqueos en Tesorería Municipal.-
3. Revisión selectiva de ingresos y gastos en Tesorería correspondiente al año 2014.

7. SECRETARIA MUNICIPAL:

Responsable: Carlos Campos

Objetivos:

1. Procurar la continuación de la creación del registro de documentación oficial de la Secretaría Municipal.
2. Crear registro de beneficios funcionarios relativos a permisos administrativos y feriados legales, contemplados en decretos administrativos confeccionados por la Secretaría Municipal.

Metas:

1. Habiéndose recuperado y registrado en formato digital PDF, las copias de decretos alcaldíos correspondientes a los años 2006 al 2013; se pretende continuar con la creación de este registro, por los periodos correspondientes a los años 2005 y 2015, transformándolos desde formato papel a formato digital PDF, debidamente respaldados, registro que permanecerá resguardado en la Secretaría Municipal, para las consultas que se requieran.
2. Crear un registro que identifique el nombre de cada funcionario municipal de planta, contrata u honorarios asimilado a grado, detallando su respetivo grado, cargo, beneficio, periodo del beneficio, decreto municipal y fecha del mismo que autoriza el respectivo beneficio, correspondiente a los dos últimos años.

Indicadores de cumplimiento:

1. CD con la impresión de la información.
2. Mantener registro de documentos presentados de a lo menos los dos últimos años

8. UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Responsable: Claudio Jamet Amaro

Objetivo General

I.- Mejorar los servicios de la Unidad de Administración y Finanzas

- **Finanzas.**

Mecanismos para el manejo eficiente y eficaz de la información financiera y contable.

Metas:

1. Disponibilidad de información necesaria para apoyo de la gestión.

2. Implementar y mantener un sistema control de feriados y permisos administrativos del personal.
3. Retroalimentación con las organizaciones comunitarias

Indicadores de Cumplimiento:

1. Información mensual, oportuna para toma de decisiones.
2. Información mensual, oportuna para toma de decisiones.
3. A lo menos 80%

- **Tesorería Municipal**

Responsable: María Torres Osorio

Objetivo General.

Mecanismo de manejo eficiente de los recursos tecnológicos

Metas :

1. Realizar pagos a Proveedores, aproximadamente por intermedio de transferencia electrónica
2. Entrega de beneficios por ayudas sociales, por medio transferencia electrónica
3. Informe con disponibilidad financiera.

Indicadores de Cumplimiento:

1. A lo menos un 25%
2. A lo menos un 60%
3. Informe diario, a lo más Semanal

- **Oficina de Rentas Municipales**

Responsable: Hilda Olivares Tapia

Objetivo General:

1. Notificar para detectar comercio informal.
2. Entrega Trípticos con tramites que se realizan en el Dpto.

Indicador de Cumplimiento

1. A lo menos un 5% de identificados, regularización.
2. Entrega de Trípticos en las Juntas de Vecinos.

- **Oficina de Adquisiciones**

Responsable: Alicia Araya Vicencio

Objetivo General

1. mejorar los tiempos de respuesta del área de adquisiciones.

Metas

1. Calendarizar las compras rutinarias del municipio
2. La retroalimentación del cliente interno como externo.

Indicador de Cumplimiento

1. Calendario con las compras anuales rutinarias del municipio.
2. Informes de stock a lo menos trimestral.

9. JUZGADO DE POLICIA LOCAL.

Responsable: Antonio Garrido

Objetivo general

Mejorar la calidad de la atención de los usuarios de la dirección.

Metas:

1. Mantener el tiempo de espera del público, a lo máximo 10 minutos promedio.
2. Al menos una capacitación anual al personal

Indicadores de medición:

1. Medición será a través de libro de registro con número de personas y tiempo de espera firmado por el usuario.
2. Antecedentes de participación.