

**EVALUACION AL CUMPLIMIENTO DE LOS
OBJETIVOS DEL PROGRAMA DE
MEJORAMIENTO DE LA GESTION MUNICIPAL
AÑO 2020.**

TALCA, 18 de Enero 2021.-

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 dispuesto en la Ley N° 19.803, del año 2002, modificada por la ley N° 20.008/2005, ley N°20.198/2007, modificada por la Ley N°20.723 publicada el 20 de enero 2014, las cuales establecen una asignación de mejoramiento de la Gestión Municipal.

Programa de Mejoramiento de la Gestión año 2020, aprobado mediante acuerdo de concejo Municipal adoptado en sesión ordinaria del 10 de diciembre 2019, aprobado mediante Decreto Alcaldicio N° 4438, modificado en junio y septiembre 2020, sancionado mediante decretos Alcaldicios N°s 2123 y 2931.

El trabajo se desarrolló considerando la información entregada por Comité Técnico PMG 2020, obteniéndose el siguiente resultado:

Visión:

Articular, conducir y administrar los asuntos públicos para el desarrollo sostenible de la ciudad, promoviendo la acción conjunta y colaborativa de los actores sociales en el espacio local, regional, nacional y global.

Misión:

Responder a las demandas de la comunidad con servicios articulados y de alta calidad, eficientes, eficaces y ético.

1.- Resultados del Examen del Programa de Mejoramiento de Gestión

Se aprobaron tres Objetivos de Gestión Institucional para el año 2020 y las Metas por Direcciones, Departamentos o Unidades, a cumplir por parte de estas, a los que se les dio la calidad de alta, mediana y baja prioridad. Los resultados de la evaluación correspondiente al tercer trimestre 2020 son los que se indican a continuación:

OBJETIVO INSTITUCIONALES, METAS POR DIRECCIÓN, DEPARTAMENTO O UNIDAD E INDICADORES AÑO 2020 I. MUNICIPALIDAD DE TALCA

1er. OBJETIVO DE GESTIÓN DE ALTA PRIORIDAD:

“INCORPORAR EL MEJORAMIENTO CONTINUO A LA GESTIÓN MUNICIPAL”

UNIDAD RESPONSABLE: ALCALDÍA, ADMINISTRACIÓN, OPERATIVO – ALUMBRADO PÚBLICO, MANTENCIÓN Y CONSTRUCCIÓN, SUB – DIRECCIÓN DE FINANZAS.

OBJETIVO ESPECÍFICO N°1:

Mejoramiento en el proceso de solicitud de compras.

Meta:

Diseñar acciones específicas para mejorar el proceso de solicitud de compras.

Descripción de la Meta: En esta meta se pretende diseñar un protocolo de acción desde la generación de la necesidad de compra hasta el pago de la factura, para los pedidos generados en las Unidades de Operativo-Alumbrado Público y Mantención – Construcción y en cuya coordinación participarán Alcaldía, Administración y Sub-Dirección de Finanzas.

Lo anterior para evitar demoras en las compras debido a problemas de gestión interna.

Indicador:

Informe de elaboración de documento Final. En el año 2020.

Plan de Acción:

- Reunión de coordinación con las Unidades incluidas en la Meta, en la cual se definirán las tareas a desarrollar. **Plazo:** 1er Trimestre. **Indicador Avance:** Listado de Asistencia a la Reunión.

- Recopilación de información necesaria para la elaboración de la meta (por ej. Datos presupuestarios, proyectos a realizar, nombre de encargados administrativos, etc.)

Plazo: 1er Trimestre. **Indicador Avance:** Informe de información recopilada..-

Elaboración del bosquejo de protocolo a proponer. **Plazo:** 2do. Trimestre. **Indicador Avance:** Informe de elaboración de documento preliminar.

- Reunión para analizar el bosquejo propuesto **Plazo:** 2do. Trimestre. **Indicador Avance:** Listado de Asistencia a la Reunión.

- Elaboración del documento final de protocolo. **Plazo:** 2do. Trimestre. **Indicador Avance:** Informe de elaboración de documento Final.

Resultado Evaluación:

A través de Ord. N°002 de la sub- directora de finanzas informa que el objetivo es diseñar un protocolo de acción desde la generación de compra hasta el pago de la factura para los pedidos generados en las unidades de Operativo Alumbrado Público y Mantención- Construcción y en cuya coordinación participaran Alcaldía, Administración y Sub- Dirección de Finanzas. Para el desarrollo de esta gestión se realizaron cinco reuniones con la Unidades participantes y con Adquisiciones, en las cuales se definieron las tareas a desarrollar y recopilación de información (Ej. Presupuestarios, proyectos a realizar, nombre de encargados administrativos). Las fechas de las reuniones fueron: 18 de marzo, 19 de junio, 10 de agosto, 24 agosto y 07 de septiembre del 2020.

En la primera reunión participaron: El Administrador, el encargado del Operativo, el encargado Alumbrado Público, representante de Mantenimiento y Construcción, asistente del Administrador y Subdirectora de Finanzas. Se acordó que cada unidad realizara una planificación mensual con un monto máximo determinado por el Alcalde y el Administrador. Los encargados administrativos de las compras de estas Unidades son: Operativo: Cristian Cifuentes, Alumbrado Público: Cristófer Valenzuela, Mantenimiento y Construcción Mauricio Riquelme.

Reuniones con la encargada de Adquisiciones para mejorar algunos criterios de compra, informar de los montos mensuales de compra para estas 3 Unidades y generar una mejor información de las compras, por lo que semanalmente se envía un reporte de todas las compras de estas unidades por correo a las Unidades. Se revisó el Manual de Adquisiciones realizando algunos aportes para su mejora y para el nuevo formato de las Notas de Pedido. Definiendo el siguiente protocolo: "Flujo Documentos de Tramitación Compra o Contratación de Servicios Municipales": Unidad solicitante - Nota de Pedido u Oficio; Unidades Técnicas - Visto Bueno; Administrador o Finanzas - Visto Bueno; Contabilidad y Presupuesto - Refrendado; Adquisiciones o Secplan Compra o Licitación; Contabilidad y Presupuesto Orden de Compra o Decreto de Adjudicación; Solicitante Bodega - Entrega; Solicitante -Facturación, Finanzas- Confección Decreto de pago; Dir. Administración y Finanzas/Administración/Sec. Municipal - Trámite Firmas Decreto de Pago, Finanzas /Administración - Envío Decreto Pago a Tesorería; Tesorería - Confección Cheque o Transferencia. Cabe señalar que parte de este proceso está inserto en el Manual de Procedimiento de Adquisiciones.

UNIDAD RESPONSABLE: INFORMATICA

OBJETIVO ESPECÍFICO N°2:

Mejora los procedimientos en la Unidad

Meta:

Elaborar nuevo manual de Procedimiento de la unidad.

Indicador:

Informe de elaboración de documento Final. En el año 2020.

Resultado Evaluación:

Mediante Ord. N°35 de septiembre 2020, informa que en una primera etapa se iba a implementar un nuevo Manual de Procedimiento, pero debido a todo lo que está ocurriendo nivel mundial ha efectuado todos los planes previstos, por lo que se implementará un Manual de Procedimiento enfocado en el Teletrabajo.

El encargado del departamento de Informática informa que durante el año 2020 se revisó y actualizó el Manual de Procedimientos existente. Manual que contiene la descripción de los procesos y actividades que se deben seguir en la realización de servicios del Departamento de Informática de la Municipalidad de Talca. Meta cumplida.

UNIDAD RESPONSABLE: SEGURIDAD PÚBLICA – INSPECCION

OBJETIVO ESPECÍFICO N°3:

Mejorar el flujo Interno de las Providencias Alcaldicio que ingresan al Departamento.

Meta:

Establecer tiempo de respuesta y responsables de las providencias asignadas a la Unidad.

Indicador:

Informe de Manual de procedimiento flujo de la correspondencia en el año 2020.

Resultado Evaluación:

No se envió informe durante el año.

UNIDAD RESPONSABLE: DESARROLLO ECONOMICO

OBJETIVO ESPECÍFICO N°4:

Mejorar el proceso de postulación de los usuarios para acceder a los distintos beneficios entregados por esta unidad.

Meta:

Diseñar acciones específicas para la entrega de los distintos beneficios que se otorgan en esta Unidad.

Descripción de la Meta: Mantener base de datos a nuestros usuarios Omil a fin de lograr optimizar los tiempos en los procesos de postulación y que todos nuestros ejecutivos tengan acceso a la información de los usuarios de forma más efectiva y rápida logrando una mejor atención.

Plan de acción: Gestionar y elaborar base de dato con información compartida entre funcionarios Omil. Plazos: Al 31 de diciembre de 2020, deben estar registrados el 85% de los usuarios en la base de datos.

Indicador:

Informe de Acciones realizadas en el año 2020.

Planilla Excel con base de dato de usuarios Omil, con su respectivo currículum.

Resultado Evaluación:

Se implementó el ingreso de información de todos los usuarios de OMIL a una base de datos, ya se está operando un sistema que permite compartir documentos y crear carpetas en base a la ocupación de cada usuario, donde se guardan los curriculum y sus actualizaciones. Este sistema permite a cada funcionario subir la información y que esta pueda ser visualizada y utilizada por toda la red, buscar usuarios específicos o de manera general por ocupaciones. Esta base de datos se está actualizando de manera progresiva, a medida que vamos atendiendo y recepcionando antecedentes de nuevos usuarios. Cabe mencionar que actualmente toda la documentación se digitaliza y no se requiere de recepción de documentos físicos.

UNIDAD RESPONSABLE: SECRETARIA MUNICIPAL

OBJETIVO ESPECÍFICO N°5:

Mejorar el Sistema de Gestión documental en Secretaría Municipal

Meta:

Implementar nuevo sistema de control documental en la Secretaría Municipal

Indicador:

Informe de su implementación en el año 2020.

Resultado Evaluación:

Mediante Ord. N° 17 de fecha 10 de septiembre 2020, el Secretario Municipal informa de la instalación de los escanes para el nuevo proceso de envío de documentos e informe del Encargado del departamento de Informática. Adjunta Fotografía y Aplicación web para envío de link para Oficina de Partes.

El Secretario Municipal informa, que con fecha 01 de diciembre se dio inicio total de decretos a través de correo electrónico a todas las unidades municipales, incluyendo Salud, Educación y Cementerio. Se creó Programa Informático denominado "Gestión de Documentos", mediante el cual se despachan lo Decretos Alcaldicios ya escaneados.

Se creó base de datos con correos de las Unidades Municipales y de funcionarios a cargo de la recepción de estos documentos. En la oficina de Partes se instalaron 3 escáner para realizar la labor.

Se adjunta fotos de los diferentes módulos del sistema de escaneo (Pantallazos). Meta cumplida.

UNIDAD RESPONSABLE: ASESORIA JURIDICA

OBJETIVO ESPECÍFICO N°6:

Mejorar el proceso de solicitud de eliminación de deuda por concepto de derecho de aseo.

Meta:

Diseñar acciones específicas para la atención entrega de la información a los usuarios

Descripción de la Meta: "Diseñar acciones para mejorar de la atención del usuario entregando información respecto del procedimiento de eliminación de deuda por concepto de derecho de aseo, de esta manera reducirá cantidad de consultas acotando sus tiempos y mejorar la gestión de la unidad."

Indicador:

Informe de acciones realizadas en el año 2020.

Plan de Acción:

.- Elaborar horario preferencial de atención de público por temas de derechos de aseo. **Plazo:** Enero - Febrero 2020. **Indicador Avance:** Publicar en oficinas relacionadas con el proceso el horario de atención de nuestra unidad.

.- Realizar reunión de coordinación para implementar elaboración de díptico con la información del procedimiento. **Plazo:** 1 er. Semestre. **Indicador Avance:** Listado de asistencia a reunión.

.- Elaborar díptico indicando cuales son los antecedentes necesarios para realizar el trámite, horarios y oficinas de atención. **Plazo:** 1 er. semestre. **Indicador Avance:** La

elaboración del díptico estará a cargo de la abogada Pamela Bravo y tendrá el visto bueno de los demás funcionarios para difusión.

- Difundir díptico a través de la página de internet de la Municipalidad de Talca. **Plazo:** 2do. semestre. **Indicador Avance:** Pantallazo de la página de internet.

Resultado Evaluación:

La Directora de Asesoría Jurídica informa mediante Ord.Nº0339 de 30 de junio de 2020, que para el cumplimiento de la primera acción en los meses de enero y febrero 2020, se envió a oficinas relacionadas con el trámite de solicitud de eliminación de deuda por concepto de derechos de aseo (Rentas, Patentes Comerciales oficinas 1 sur y Bicentenario y la OIRS), flyer indicando el horario de atención de los abogados para el trámite, publicamos además en la entrada de nuestra oficina el horario de atención.

Adjunta listado de asistencia a reunión realizada el día 26 de mayo de 2020, en el departamento. Y la elaboración del díptico quedo a cargo de la Srta. abogado Pamela Bravo, previo visto bueno de los demás funcionarios para su difusión. Adjunta formato díptico concepto de derechos de aseo Domiciliario, en donde señala significado del derecho aseo, quienes deben cancelar, exención y los pasos a seguir para acogerse a la exención social. Adjunta nómina de asistencia a reunión de coordinación Asesoría Jurídica.

Mediante Ord. Nº677 de la Directora de Asesoría Jurídica, informa que se difundió díptico a través de la página de intranet de la Municipalidad de Talca "Derecho de Aseo Domiciliario". Adjunta copia del Pantallazo de la página de internet. Meta cumplida.

UNIDAD RESPONSABLE: SECPLAN

OBJETIVO ESPECÍFICO N°7:

Mejorar los Procesos para la Formulación y desarrollo de los Proyectos de Inversión

Meta:

Diagnóstico y elaboración de Manual de Procedimientos de Formulación y desarrollo de los Proyectos de Inversión.

Indicador:

Informe de la elaboración del Manual al 1er. Semestre de 2020.

Resultado Evaluación:

Mediante Ord. Nº264 de fecha 19 de junio 2020, la Secretaria Comunal de planificación informa y adjunta Manual de Procedimientos de formulación y Desarrollo de los Proyectos de Inversión, (Equipo de Proyectos de Inversión). Meta cumplida 100%.

UNIDAD RESPONSABLE: CONTROL

OBJETIVO ESPECÍFICO N°8:

Mejorar el acceso a la información generada por la Dirección de Control hacia los distintos departamentos municipales.

Meta:

Establecer un archivo digital en intranet municipal.

Indicador:

Informe de muestra de base de datos con 80% de los oficios emitidos en el año 2020.

Resultado Evaluación:

Mediante email el encargado de subir los oficios emitidos en la unidad al navegador control.talca.cl, informa que al 31 de diciembre se han subido 601 oficios de 620 elaborados en la unidad, lo que da un cumplimiento al cuarto y año 2020 de un 96.64%. Meta Cumplida.

UNIDAD RESPONSABLE: DIRECCION DE OBRAS MUNICIPALES

OBJETIVO ESPECÍFICO N°9:

Mejorar el cumplimiento de los plazos establecidos en la emisión del certificado de Informaciones Previas.

Meta:

Establecer nuevos procedimientos para la mejora de los puntos críticos en la emisión.

Indicador:

Informe de la elaboración del Manual al 1er. Semestre 2020.

Resultado Evaluación:

Mediante Ord.N°0341 de marzo 2020, la Directora de Obras informa: De acuerdo a lo señalado en el Art.1.4.4 de la Ley General de Urbanismo y Construcción, la dirección de Obras Municipales a petición de cualquier interesado emitirá, en un plazo máximo de 7 días, un Certificado de Informaciones Previas, que contenga las condiciones aplicables al predio de que se trate, de acuerdo con las normas urbanísticas derivadas del Instrumento de Planificación Territorial respectivo. En caso que la citada Dirección no contare con información catastral sobre el predio, el plazo máximo para emitir el certificado será de 15 días.

En base a la estadística del sistema computacional de la DOM, se hizo un levantamiento de las solicitudes de los certificados de informaciones previas, la cual se resume en lo siguiente:

Año	Total Anual
2014	3.504
2015	3.717
2016	4.423
2017	5.553
2018	4.338
2019	4.867

De acuerdo a una previa evaluación de las estadísticas obtenidas, el año 2018 el 32% del total de las solicitudes se respondieron en un plazo de 0 a 7 días, un 46% de 7 a 15 días, y el 22% restante en más de 15 días. En el año 2019, el 25% se contestó en un plazo de 0 a 7 días, 54% de 8 a 15 días, el 21% en más de 15 días.

Durante el mes de enero, se realizó el levantamiento de información en el mesón de atención para identificar todos los pasos en el ingreso de una solicitud de certificado de informaciones previas.

Mediante Ord. N°700 de junio 2020 la Directora de Obras informa que al 30 de junio se encuentra elaborado Manual de Procedimiento interno para la "Emisión de Certificados de Informaciones Previas (CIP)". Meta cumplida 100%.

UNIDAD RESPONSABLE: DIRECCION DE DESARROLLO COMUNITARIO

OBJETIVO ESPECÍFICO N°10:

Mejorar los tiempos de atención y la accesibilidad a la información de los trámites entregados por la DIDECO a nuestros usuarios y a la comunidad en general.

Meta:

Implementar Call Center y actualizar la página web municipal en el área de desarrollo comunitario.

Indicador:

Informe de las acciones realizadas en el año 2020.

Resultado Evaluación:

Por medio de Ord. N° 001565 de la directora de Desarrollo Comunitario, de las acciones desarrolladas por la Dideco durante el año 2020. Logrando actualizar Página web y Call Center. Adjunta imagen página web. Detalla archivos enviados a informática para actualizar los antecedentes de la página web, indicando la fecha de la actualización. Ej: Guía Informativa Organizaciones Comunitarias, Guía Informativa SIS, Guía Informativa Teléfonos Dideco, entre otras.

En la página en un inicio aparece: Inicio, Oficinas Programas, Direcciones, Documentos y Guías Telefónicas. Al pinchar cada una de ellas entrega la información relacionada con el título por ejemplo en "Inicio" indica que hace la Dideco y sus funciones, en "Oficinas" al pinchar en cada una señala ubicación horario de atención, teléfono mapa de la ubicación, información general y preguntas, "Programa" la misma información señalada anteriormente, además de información del programa y preguntas asociadas, entre otros. En "Documentos" publicado en la página web en formato PDF: Estatutos, Asociaciones, Junta de vecinos, Clubes deportivos, entre otras. Y en Guías Telefónicas registra Nombre, departamento, teléfono, puesto y correo electrónico.

Adjunta CD con planilla Excel con la recopilación de llamados recibidos al 29 de diciembre 2020. Meta cumplida.

UNIDAD RESPONSABLE: MEDIO AMBIENTE ASEO Y ORNATO

OBJETIVO ESPECÍFICO N°11:

Mejorar los procedimientos en la Dirección.

Meta:

Revisar y actualizar los manuales de Procedimiento de la Dirección.

Indicador:

Informe de la revisión y actualización de los Manuales a octubre de 2020.

Plan de Acción:

Revisar todos los manuales con funcionarios de las siguientes áreas o unidades: Administración, Unidad de Aseo, Unidad de Zoonosis, Unidad de Ornato. Mínimo, seis manuales revisados y actualizados.

Resultado Evaluación:

Mediante Ord. N°211 de fecha 22 de julio 2020, el Director de la unidad informa: nómina de manuales vigentes de la dirección: Denuncias Normas Ambientales (2013); Ejecución Trabajos Unidad de Zoonosis (2013); Ejecución Trabajos Unidad de Zoonosis Versión 2.0 (2018); Gestión de Compras (2013); Parque Vehicular (2013); Recepción de Áreas Verdes (2012); Recepción de Nuevas Viviendas (2013); Solicitudes Arbolado Urbano (2013); Uso y manejo de SIG Áreas Verdes (2013).

Los siguientes Manuales son eliminados de nuestros procedimientos por las razones indicadas a continuación:

- Gestión de Compras: Se elimina desde el día que el departamento de adquisiciones formaliza su propio manual para todas las compras públicas de la Municipalidad.

- Parque Vehicular: Manual creado el año 2013, con la finalidad de definir y normar el uso de los vehículos, su control y cuidado. Posteriormente se crea la unidad de Movilización el año 2016, que define un manual de procedimiento estándar y general para todos los vehículos de la Municipalidad.

Nota: Próximamente se informará a Alcaldía sobre la anulación de estos Manuales de Procedimientos, a fin de anular Decreto anteriores que lo formalizaban.

- Manuales de procedimiento a modificar: Manual de Recepción de Áreas Verdes, debido a que algunos procedimientos han cambiado en el tiempo.

Se mantienen vigentes los siguientes manuales: Denuncias Normas Ambientales (2013); Ejecución Trabajos Unidad de Zoonosis Versión 2.0 (2018); Recepción de Nuevas Viviendas (2013); Uso y manejo de SIG Áreas Verdes (2013). Solicitudes Arbolado Urbano (2013).

UNIDAD RESPONSABLE: DIRECCION DE TRANSITO

OBJETIVO ESPECÍFICO N°12:

Mejorar satisfacción del usuario a través de la implementación de un Sistema de Informaciones.

Meta:

Diseñar acciones específicas para la atención y entrega de la información a los usuarios.

Descripción de la meta: Creación de díptico con la Recopilación de información emitidas por estamentos públicos para ser entregados a los usuarios, y con el objeto de cuidar la salud de la población, y funcionarios, evitando aglomeraciones en las dependencias de la Dirección de Tránsito, por Pandemia declarada en nuestro País.

Indicador:

Informe de acciones diseñadas en el año 2020.

Plan de acción:

- Se realizaran reuniones con participación de funcionarios, para resumir de mejor forma información recopilada. **Plazo:** Abril, Mayo 2020. **Indicador de Avance:** Fotografía.

- Confección del díptico. **Plazo:** Mayo 2020 1er. díptico. Junio 2020 2do. díptico. **Indicador de Avance:** Fotografía

- Entrega Final: **Plazo:** Mayo, Junio en adelante. **Indicador de Avance:** Fotografía.

Resultado Evaluación:

Mediante correo de fecha 11 de septiembre 2020, la Dirección de Tránsito informa que conforme a D.A. 2123 de fecha 0.06.2020, por lo cual se confeccionaron dípticos conforme a la información del Departamento de Licencias de Conducir y del departamento de Permiso de Circulación, con la finalidad de tener un mayor acercamiento a la comunidad con información relevante, y de simple comprensión, para que el contribuyente realice con mayor facilidad los trámites en ésta Dirección de Tránsito. Adjunta fotografía con entrega del díptico. Meta cumplida.

UNIDAD RESPONSABLE: 1ER. JUZGADO DE POLICIA LOCAL

OBJETIVO ESPECÍFICO N°13:

Mejorar la información y atención al usuario a través de diversas acciones.

Meta:

Diseñar acciones específicas para la atención y entrega de la información a los usuarios.

Indicador:

Informe de acciones diseñadas al año 2020.

Resultado Evaluación:

Mediante Ord. N° 120 de marzo 2020, la Juez del Primer Juzgado de Policía Local, adjunta acciones específicas para la atención y entrega de la información a los usuarios.

1.- Informar al público Rol de causa y Tribunal a que corresponde (2° o 3° JPL Talca)

Plan de acción:

1.1.- Instruir a los funcionarios en el uso del Programa Informático del Tribunal: Planificar capacitaciones internas según temática.

1.2.- Registrar solicitud y entrega copia de la información entregada al usuario.

Plazos:

1.1.- y 1.2.- Se informarán al día 30 de octubre 2020.

Indicador de Avance:

1.1.- Fotografías de las capacitaciones realizadas. - Listado de asistencia

1.2.- Registro de la información entregada.

Mediante Ord. N°279 y que por Acuerdo del Pleno N°78, de la ltma. Corte Apelaciones Talca, de fecha 16 de marzo 2020, se encuentran suspendidas a todas audiencias y comparendos, de haciendo presente que una vez normalizada la situación este Tribunal informará esta meta el día 30 Octubre 2020. No obstante lo anterior el Tribunal en las nuevas dependencias comenzó a partir del 1 de julio a atender público, entregando el respectivo comprobante de atención al usuario cuando la causa no correspondía a este Tribunal, se efectuaron las capacitaciones al personal sobre la incidencia de esta meta y como debía procederse en el programa del Sistema Computacional del Tribunal. Se adjuntan fotografías, listado asistencia firmada y 15 comprobantes de atención de usuarios derivados a otros Tribunales (2do. JPL y 3er. JPL).

2.- Establecer y comunicar los **horarios de acceso** a los abogados y procuradores a la revisión de las causas.

Plan de acción:

2.1.- Publicar en el Tribunal Hall del 1 y 2 piso, el Horario de acceso a los expedientes, Lunes 14:30 a 15.00 horas; Martes a Viernes; 12:15 a 13:00 horas.

Plazos: Marzo 2020.

Indicador de Avance: Fotografías de los carteles informativos.

Meta cumplida a marzo 2020, adjunta fotografías de los carteles informativos.

3.- Crear para el público **formatos tipos**, de solicitud de copia causa.

Plan de acción:

3.1.- Confeccionar por Secretaria del Tribunal formularios

3.2.- Imprimir y

3.3.- Difundir formularios formatos tipo por los Actuarios de Oficina Partes.

Plazos:

3.1.- 1º Quincena de Marzo 2020.

3.2.- 2º Quincena de Marzo 2020.

3.3.- 2º Quincena de Marzo 2020.

Indicador de Avance

3.1.- Impresión de los formularios confeccionados.

3.2.- Fotografías de los formularios impresos.

3.3.- Fotografías de los formularios dispuestos en Oficina de Partes a disposición del público.

Meta cumplida en la 1º y 2º quincena de marzo 2020, adjunta impresión y fotografías de formularios confeccionados en el Tribunal, los que se encuentran a disposición del público en Oficina de Partes del Tribunal.

4.- Dar conocimiento al público de la jurisdicción territorial de los Tribunales de Policía Local de Talca.

Plan de acción:

4.1.- Elaborar afiches con la Jurisdicción territorial de los Juzgados.

4.2.- Publicar Afiches en los accesos del Tribunal

4.3.- Publicar en la pag. Web de la Municipalidad de D.A. y Plano de Jurisdicción Territorial de los Juzgados

Plazos:

4.1.- Mayo 2020.

4.2.- Mayo 2020.

4.3.- Junio 2020.

Indicador de Avance:

4.1.- Impresión de los afiches confeccionados

4.2.- Fotografías de los afiches publicados.

4.3.- Fotografía de la página web y del plano instalado en dependencias del Tribunal.

Resultado Evaluación:

Mediante Ord.Nº246 de agosto 2020, la Juez de Policía Local Subrogante, publicándose en la página web de la Municipalidad de Talca el Decreto Alcaldicio Nº0008 de fecha 02 de Enero del 2020 y un Plano de la Jurisdicción, con fecha 31 de julio, además se imprimieron los afiches Jurisdicción de los Tribunales y se adjuntan al efecto Fotografías de los Afiches publicados en el Tribunal y fotografía de la pag. Web de la Municipalidad donde se publicó el D.A. Nº008 y el Plano Jurisdicción, ingresando a www.talca.cl, banner rojo identificado con una balanza señalando la Jurisdicción Juzgados Policía Local.

UNIDAD RESPONSABLE: 2do. JUZGADO DE POLICIA LOCAL

OBJETIVO ESPECÍFICO Nº14:

Mejorar la información y atención al usuario, y las competencias y habilidades de los funcionarios de inspección municipal.

Meta:

Diseñar acciones específicas para la atención y entrega de la información a los usuarios.

Difundir información relevante a los inspectores Municipales.

Indicador:

Informe de las acciones diseñadas y de las de difusión al año 2020.

Resultado Evaluación:

El Juez Letrado Titular mediante Ord. Nº178 informa en relación a:

- 1er. Objetivo: Mejorar la información y atención al usuario: Se está trabajando en las diversa oficinas para diagnosticar cuales son las deficiencias esenciales en la tramitación de los usuarios al llegar al tribunal sin todos los antecedentes necesarios para ser atendidos. Trabajando en borradores de volantes o trípticos que se entregaran a los usuarios en las diversas materias, ejemplo Exhortos; Alcoholes Patentados, entre otros. Siguiendo las medidas para enfrentar la contingencia emanadas de la I. Corte de Apelaciones la forma de atención y de entregar información a los usuarios es diferente, prefiriendo los canales de atención a distancia en forma telefónica y vía web, suspendiendo audiencias y comparendos, simplificando algunos trámites para evitar que los usuarios vengan al tribunal o permanezcan en él solo por un breve espacio de tiempo. Así por ejemplo los permisos provisorios para conducir, ya no se entrega un nuevo documento que debían venir a buscar al día siguiente del solicitado, sino que en el mismo acto en que el usuario se presenta con el permiso provisorio vencido se imprime en el reverso su renovación firmada por el juez y secretario.

También se ha diseñado pequeñas tarjetitas, tipo de presentación, de cada actuario, las que contiene el nombre del actuario, teléfono y email, con el objeto que el usuario no venga al tribunal sin previo acuerdo con el actuario. Adjunta formato de tarjetas.

Además mediante Ord.Nº181, indica que se publicó en la página web municipal (www.talca.cl), en la intranet, y en redes sociales de la municipalidad, la suspensión de audiencias y comparendos, como asimismo las materias que se siguen tramitando y los horarios de atención de público. Adjunta email en que se solicita a comunicaciones hacer las publicaciones, publicación intranet, web, twitter, Facebook.

.- 2do. Objetivo: Mejorar las competencias y habilidades de los funcionarios de inspección municipal : Efectuar una Jornada de Capacitación dictada por Don Demetrio Bader Zacarias, Juez Letrado Titular, a los Inspectores Municipales para facilitar la actuación de ellos en los procesos judiciales, para que estas no adolezcan de vicios de nulidad.

Debido a la contingencia actual producto de la pandemia, durante los próximos meses veremos cómo se efectuará esta capacitación, si en forma presencial o de alguna forma virtual, o incluso preparando un pequeño manual sobre la forma de actuar de los inspectores municipales.

Se adjuntan los siguientes documentos: Documentos solicitados en materia de exhortos, documentos solicitados en infracciones de Alcoholes Patentados, Tarjeta de presentación de cada Actuario, Permiso Provisorio renovado en el mismo documento y listado de Notificaciones principales que se efectúan en nuestro procedimiento.

Durante este tiempo de pandemia hemos seguido trabajando y avanzando en nuestros objetivos y metas del PMG, en la medida de lo posible, pero convencidos de alcanzar nuestros objetivos en los plazos propuestos.

Por una parte tenemos el tema de entregar una buena y fluida información a nuestros usuarios, para que realicen en forma más eficaz y rápida sus trámites ante el tribunal, lo que ha significado en tiempo de pandemia estar informando permanentemente sobre la variada forma de atención en cuanto a las causas que se están tramitando como en los horarios de atención en que se está atendiendo por grupos. Sobre lo cual en el informe de avance anterior acompañamos gran cantidad de información de lo que estamos haciendo y publicando, físicamente a las afuera del tribunal, como en la web municipal y redes sociales. Con lo cual mantenemos al público bien informado para que asistan al tribunal sólo en los casos extremos, expresamente definidos. Entregando a todos los asistentes al tribunal por escrito el teléfono del actuario y su correo electrónico para que se mantengan informados sin necesidad de asistir al tribunal, o en casos excepcionales efectuar alguna actuación vía correo electrónico.

Además ahora con fecha 24 de Junio del año en curso, el Juez Letrado Titular ha dictado el Decreto Económico N° 4, se adjunta copia, en el cual se están instruyendo e implementando una serie de medidas respecto de las instituciones fiscalizadoras, atención de público, realización de audiencias, notificaciones y demás trámites del tribunal.

Así por ejemplo en este Decreto Económico señala:

- 1.- Se ordena a las distintas Instituciones Fiscalizadoras que las denuncias infraccionales y la documentación respectiva las deberán enviar en la medida de lo posible vía correo electrónico; se debe incluir correos electrónico y teléfonos de los denunciados y de la institución; no deben citar para fecha determinada sino que deben quedar a espera de citación; y se instruye a demás a Carabineros de Chile para que no retenga licencias de conducir en daños en choque.
- 2.- Respecto de las audiencias, declaraciones indagatorias e inspecciones personales del tribunal estas se suspenden mientras dure el estado de excepción constitucional y se deberán reprogramar con posterioridad.

3.- Respecto de las notificaciones en forma excepcional y tratándose sólo de aquellas que se realizan por carta certificada, las partes pueden pedir que se les notifique por correo electrónico u otra forma de mensajería de texto.

4.- Con el objeto de evitar y/o reducir al mínimo los desplazamientos de personas al Tribunal se entenderán prorrogados hasta 15 días corridos posteriores al término del estado de excepción constitucional, todos los permisos provisorios extendidos por el tribunal.

Este decreto ha sido remitido a la I. Corte de Apelaciones para su conocimiento y poder proceder a implementar estas medidas a la brevedad, para lo cual lo informaremos al público vía web municipal y sus redes sociales, como asimismo en el mismo tribunal.

En informe de avance adjunta Decreto Económico N°4 y Power Point con Notificación.
.- Respecto del objetivo "Mejorar la información y atención al usuario" se ha entregado información vía web sobre la forma de funcionamiento, además de las publicaciones directas que se han hecho en las afueras del tribunal. Se decidió subir a la página web municipal y redes sociales municipales uno de los videos confeccionados por funcionarios del tribunal, en PMG anterior, a objeto de difundir conceptos básicos sobre la Ley de Tránsito. Video fue enviado a comunicaciones Municipal para ser publicado. Par acreditar esto se adjunta copia correo electrónico dirigido a Depto. de Comunicaciones y copia de Video.

UNIDAD RESPONSABLE: 3er. JUZGADO DE POLICIA LOCAL

OBJETIVO ESPECÍFICO N°15:

Mejorar la información y atención al usuario, y las competencias y habilidades de los funcionarios del tribunal, con la finalidad de obtener una óptima gestión interna.

Meta:

Elaborar un **Manual** para facilitar y dar a conocer la tramitación y procedimientos ante los Juzgados de Policía Local a los usuarios en general. Subir el Manual a Intranet Municipal.

Difusión de las modificaciones de Leyes o Decretos, o temas relacionados con materias de Policía Local a los funcionarios del Tribunal en el año.

Indicador:

Informe de la elaboración del Manual y listado de la difusión al año 2020.

Resultado Evaluación:

Mediante Ord. N°80-A de marzo 2020, del Juez Letrado Titular, informa acerca de las actividades realizadas y planificación de trabajo. El día 20 de marzo 2020 a las 10.00 horas se realizó reunión de trabajo con funcionarios del Tribunal a fin de coordinar y trazar los puntos, en particular los procedimientos e información que deberá contener el futuro "MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION A LOS USUARIOS".

Asimismo y luego de acordar lo anterior se designaron tareas, distribuyendo los distintos puntos sobre los cuales deberá trabajar cada uno de ellos, de manera que se distribuyó equitativamente los temas y procedimientos en cada funcionario deberá trabajar y el que deberá exponer a través de un avance en la próxima reunión de trabajo que se realizará al efecto.

Se determinó el plazo de trabajo fijando la siguiente reunión para el mes de mayo próximo; reunión en la que se expondrá el avance se discutirán las dudas, y se procederá a la corrección del mismo y a los lineamientos de los próximos puntos a trabajar. Adjunta listado de asistencia de los funcionarios.

Se elaboró Manual o Guía , después de varias revisiones el resultado final se envió al departamento de Comunicaciones de la I. Municipalidad de Talca, para su publicación en la página web, "Guía Práctica del Usuario" se puede encontrar en la página web talca.cl, en el link "Departamentos", opción "Juzgado de Policía Local", contando los usuarios con la opción de descargarla.

Adjunta copia impresa de "Guía Práctica del Usuario", correos con encargada de Comunicaciones.

En cuanto a la segunda meta: Difusión de las modificaciones de Leyes o Decretos, o temas relacionados con materias de Policía Local a los funcionarios del Tribunal en el año. Se elaboró una presentación en Power Point, con las más recientes modificaciones a la legislación relacionada con los Juzgados de Policía Local. Fue difundida a todos los funcionarios del tribunal, enviándola por medio de correo electrónico el 3 de diciembre 2020. Adjunta impresión del Power Point con la Actualización Normativa y copia del correo electrónico enviado a todos los funcionarios del Tribunal.

**UNIDAD RESPONSABLE: DIRECCION DE ADMINISTRACION Y FINANZAS -
ADQUISICIONES**

OBJETIVO ESPECÍFICO N°16:

Mejorar proceso de compras menor a 100 UTM y la documentación para tramitación de pago.

Meta:

Actualizar manual de procedimiento. Verificar y controlar la documentación de respaldo de las facturas, para tramitación de su pago.

Indicador:

Informe de la actualización del Manual y del control de la documentación en el año 2020

Resultado Evaluación:

La encargada de Chilecompra, Sra. Ximena Soto mediante Ord. N°71 informa respecto de la actualización de Manual de Procedimiento de Adquisiciones y Contrataciones del Departamento de Adquisiciones Unidad de Compra Prefijo 2291 y Check list para verificar y controlar la documentación de respaldo de las facturas para tramitación de su pago. Adjunta instrucciones Check LIST de documentos tributarios para envío a pago, Y Manual de procedimientos Adquisiciones y Contrataciones departamento de Adquisiciones unidad de Compra Municipal Prefijo 2291.

**UNIDAD RESPONSABLE: DIRECCION DE ADMINISTRACION Y FINANZAS -
BIENES PRODUCTIVOS**

OBJETIVO ESPECÍFICO N°17:

Mejorar el proceso de cobranza de los bienes productivos.

Meta:

Diseñar acciones de cobranza y registro, para un mejor control de pago y deuda.

Descripción de la Meta: Rebajar continuamente la morosidad de las dependencias con respecto a los arriendos comprometidos a cancelar por los permiusuarios o asignatarios.

Indicador:

Informe de las acciones diseñadas al año 2020.

Plan de Acción:

Crear o formatos de cobro mensual, que indique montos por vencer, plazo de pagos, montos vencidos, totales acumulados de deuda, N° de meses en mora, señalando las consecuencias estipuladas por el no pago.

Resultado Evaluación:

Mediante Ords. N° 71,82, 90 y 101, la dirección de Bienes Productivos informa que de las unidades productivas Crea, Mercado Central y Persa Rodoviario se notificó al 100% de los locatarios se adjunta muestra de 10 solicitudes enviadas mensual, por dependencia .

Además informa que el día 16 de abril 2020, se realizó reunión con los encargados de los recintos productivos del Persa Rodoviario, Crea, Mercado Central para elaboración de la solicitud de notificación. El formato notificación se compone de: Notificación de cobranza N°, Fecha, Nombre locatario, N° de Local, contenido de la notificación Información de la deuda, señalando que el retraso puede ocasionar cobro de interese y reajustes. Cobranza judicial, por último en caso de encontrarse cancelado se solicita omitir la observación.

Mediante Ord. N°121 la dirección de Bienes Productivos informa que de las unidades productivas Crea y Persa Crea, Mercado Central y Persa Rodoviario se notificó al 50% de los locatarios, debido a que la mayoría se encuentra en cuarentena en sus domicilios, adjunta muestra de 10 solicitudes por cada dependencia.

Mediante Ord. N°s140, 169 y 188, la dirección de Bienes Productivos informa que de las unidades productivas Crea y Persa Crea, Mercado Central y Persa Rodoviario se notificó al 50% de los locatarios, se adjunta muestra de 10 solicitudes por dependencia. Se adjunta además análisis estadístico realizado cada 4 meses, Enero, Febrero, Marzo y Abril (primer cuatrimestre), Mayo, Junio, Julio y Agosto (segundo cuatrimestre). Del análisis se desprende que en el primer cuatrimestre comparado en el año 2019 se deduce que no ingresaron al Municipio el 42,38% del Crea, el 44,12% del Mercado Central y el 13,5% del Persa Rodoviario, este recurso no ingresado no se puede considerar como morosidad dado que el Concejo Municipal acordó rebajar en primera instancia los derechos de arriendo y la exención total del pago de los derechos de arriendo que están aún vigentes.

En segundo cuatrimestre concluye una baja en los ingresos, mucho menores que en año 2019 y que el primer cuatrimestre 2020, como es el caso del Crea que en la actualidad genero el 65,16% menor, el Mercado Central el 74,25% menos y el Persa Rodoviario el 81,9% menos que el primer cuatrimestre 2020. Acuerdo del Concejo de eximir el 100% el pago de los derechos de arriendo Decreto Alcaldicio N°1849 del 01 de Junio 2020.

Por medio de Ord. N°s208, 235 de 2020 y 06 de 2021, la dirección de Bienes Productivos informa que de las unidades productivas Crea y Mercado Central y Persa Rodoviario se notificó al 50% de los locatarios, debido a que la mayoría se encuentran en cuarentena en sus domicilios, se adjunta muestra de 10 solicitudes por cada dependencia.

No fue posible realizar análisis estadístico del Septiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre debido a que el Concejo Municipal, acordó la exención del derecho de arriendo 100% desde diciembre 2019 a marzo 2021.

UNIDAD RESPONSABLE: DIRECCION DE ADMINISTRACION Y FINANZAS - BIENESTAR

OBJETIVO ESPECÍFICO N°18:

Mejorar la información Bienestar Municipal.

Meta:

Actualización del plan de beneficios.

Meta 1: Actualización del "Plan de Beneficios", versión 2021

Meta 2: Actualización continua de la fecha de ingreso de los socios.

Indicador:

Informe de las actualizaciones al año 2020.

Resultado Evaluación:

Meta 1: Actualización del "Plan de Beneficios", versión 2021.

El sub-departamento de bienestar informa la actualización del "Plan de Beneficios", versión 2021. Se envía a Comunicaciones para la actualización en el LINK "Comité de Bienestar", para la publicación respectiva.

Meta 2: "Actualización continua de la fecha de ingreso a la Municipalidad de los socios".

La Directora del Sub-Departamento de Bienestar, en Ord. N°18 de diciembre 2020, adjunta planilla Excel, con información recopilada en carpetas de Recursos Humanos y en fichas de cada socio, en archivo de bienestar.

UNIDAD RESPONSABLE: DIRECCION DE ADMINISTRACION Y FINANZAS - BODEGA

OBJETIVO ESPECÍFICO N°19:

Mejorar los tiempos de retiro de productos recepcionados por bodega

Meta:

Establecer protocolos y tiempos de retiro de productos recepcionados en bodega.

Indicador:

Informe del protocolo al año 2020.

Resultado Evaluación:

El encargado de bodega señala que desde la publicación Decreto 1120 de 16 de Marzo 2020, 3 funcionarios se acogieron a medidas descrita (mujeres mayores de 60(1) hombres mayores de 65 (2)), luego en el mes de Julio cambio las medidas y presentaron certificado médico por riesgo en caso de contagio por Covid-19 y así continuamos hasta el día de hoy con tres funcionarios menos. Quedando tres funcionarios en forma presencial. Sin embargo, la Bodega se mantuvo en funcionamiento a pesar del escaso personal, debiendo cumplir con todas las tareas, recepciones, distribución de compras del municipio, además de toda la entrega y logística por las cajas otorgadas por el gobierno, junto a eso, además la ayuda social entregada por nuestro municipio, atención presencial con un promedio de 80 personas diarias. Tomando las medidas de seguridad, uso de mascarillas, guantes, alcohol gel

en todos los escritorios, acceso al cuartel, control de temperatura, piso con amonio cuaternario al acceso de oficina para desinfectar el calzado, lavado de manos, desinfección con lysoform y amonio cada 5 personas atendidas, limpieza de mesones manillas. Debido a lo anterior el encargado manifestó que no se entrega protocolo

**UNIDAD RESPONSABLE: DIRECCION DE ADMINISTRACION Y FINANZAS -
CONCILIACIONES BANCARIAS**

OBJETIVO ESPECÍFICO N°20:

Mejorar los procedimientos en la unidad.

Meta:

Revisar y actualizar manual de procedimiento.

Indicador:

Informe de actualización del Manual de Procedimiento al 2020.

Resultado Evaluación:

Mediante Ord. N°063, el encargado de conciliaciones bancarias informa que para el cumplimiento de la meta de trabajo se estableció la siguiente forma de trabajo:

- 1.- Reunión de Coordinación y Formación de equipos de trabajo para revisión.
- 2.- Buscar información.
- 3.- Sugerencias de Modificaciones, Acuerdos.
- 4.- Revisar y modificar y aprobar.

En el primer trimestre se realizó reunión de coordinación, la formación de los equipos de trabajo y se buscó información con respecto a la existencia de un Manual de Procedimiento. Reunión realizada el día 11 de marzo 2020, se levantó un acta, planilla de asistencia firmada, se envió correo electrónico el 13 de marzo a las Sra. Cecilia Cabrera Garrido y Sra. Gabriela Correa de la Unidad de Transparencia con respuesta y a la Sra. María Arévalo D., Directora de Administración y Finanzas, solicitando información sobre la existencia de un manual, con respuesta el mismo día 13 de marzo.

El encargado de Conciliaciones Bancarias mediante Ord. N°215 de octubre 2020, informa que se ha actualizado Manual de Procedimiento de Conciliaciones Bancarias con lo que se da cumplimiento al objetivo planteado.

**UNIDAD RESPONSABLE: DIRECCION DE ADMINISTRACION Y FINANZAS -
CONTABILIDAD Y PRESUPUESTO**

OBJETIVO ESPECÍFICO N°21:

Mejorar las capacidades técnicas de los funcionarios del Departamento.

Meta:

Realizar capacitaciones internas con la finalidad de homologar los procedimientos y establecerlos en un manual.

Indicador:

Listado de asistencia e Informe del Manual al año 2020.

Resultado Evaluación:

Mediante Ord. N°1 de fecha 17 de junio 2020, la profesional de la unidad contabilidad y presupuesto, informa el grado de avance adjuntando listado firmado por los funcionarios de la unidad, por capacitación realizada el día 01 de junio 2020, tema "Cierre Mensual", relatora la Sra. Myriam López Adriazola.

Procedimiento: "Cierre de cuentas anexas y su ingreso a la contabilidad municipal", adjunta descripción y procedimiento de cierre de cuentas anexas.

Descripción: Cada final de mes se debe ingresar a la contabilidad municipal todos los movimientos de ingresos y gastos mensuales realizados en las contabilidades anexas con la finalidad de unificar las cuentas y transparentar la información.

Procedimiento: Registro de Ingresos; Traspaso de caja a banco por los ingresos señalados pto.1; pago honorarios, dejando en retención el impuesto; Asiento rendición de cuentas del pago honorario; Pago impuesto retenido; pago de otros gastos; asiento de rendición de cuentas por los gastos señalados en pto.6; reflejar el resto de las cuentas 214-07, 214-09, 216-01, 116-01, entre otras.

Contabilidades Anexas: Sename; Seguridad Publica; Mideplan; Minvu; Senama; Junji; Mineduc

Por medio de Ord. N° 12 de la Jefa de Contabilidad y Presupuesto, con la finalidad de mejorar las capacidades técnicas de los funcionarios del departamento, homologando los procedimientos y estableciendo un Manual. Capacaciones interna Tema: "Contabilización, Análisis y Cuadratura de cuenta Caja Municipal", "Procedimiento Informe Pasivos Trimestrales" (SINIM) y "Procedimiento de Cuadratura y Cierre de mes de la Contabilidad Municipal". Adjunta Manual con los principales procedimientos del departamento de contabilidad y presupuesto y nómina firmada asistencia a las capacitaciones. Adjunta los siguientes Manuales "Contabilización, Análisis y cuadratura de Caja Municipal"; "Procedimiento Informe de Pasivos Trimestrales (SINIM) y "Procedimiento de Cuadratura y Cierre de mes de la Contabilidad Municipal". Meta cumplida.

UNIDAD RESPONSABLE: DIRECCION DE ADMINISTRACION Y FINANZAS - FINANZAS

OBJETIVO ESPECÍFICO N°22:

Mejorar los procedimientos en la unidad.

Meta:

Diseñar acciones específicas para la mejora de los procesos de la unidad.

Indicador:

Informe de las acciones diseñadas al año 2020.

Plan de acción:

1.- Reunión entre Directora y funcionarios de la Unidad de Finanzas para definir los puntos a trabajar para mejorar, de acuerdo a las funciones desarrolladas por cada uno de ellos.

Indicador N°1: Listado de Asistencia a la Reunión.

2.- Recopilación de información necesaria para planificar las acciones a corto, mediano y largo plazo para cada uno de los puntos definidos en reunión anterior.

Indicador N°2: Informe de Información recopilada.

3.- Reunión de coordinación y de elaboración de posibles estrategias a desarrollar para las acciones escogidas en el corto plazo.

Indicador N°3: Listado de Asistencia a la Reunión.

4.- Elaboración de documento final estableciendo protocolo de acción y/o Manual de procedimiento.

Indicador N°4: Informe de Documento elaborado.

Resultado Evaluación:

Mediante Ord. N°290 de fecha 30 de junio 2020, la Directora de Administración y Finanzas informa que el día 23 de junio del presente año, se realizó reunión de trabajo para definir los puntos a trabajar para mejorar los procedimientos de la unidad. Adjunta listado de asistencia firmado. Cumplido Indicador N°1.

Mediante Ord. N°343 de Julio 2020, la Directora de Administración y Finanzas informa que en julio se recopiló la información necesaria para planificar las acciones a corto, mediano y largo plazo. Después de analizar las dos alternativas de mejoramiento de la información, se determinó realizar las acciones para entregar mejor información a todas las unidades municipales respecto de los integrantes que llegan a formar parte del departamento, es de vital importancia conocer a los colegas nuevos, las labores que desempeñan para el correcto flujo de información y eficiencia en las labores desarrolladas. Cumplido, Indicador N°2.

En ordinario N°440 de Agosto 2020, la Directora de Administración y Finanzas informa que el 20 de agosto se realizó reunión en donde se estableció dar a conocer a los nuevos funcionarios usando los medios de información electrónicos, emplazando a que es un medio eficiente y en tiempos de pandemia se evita el contacto directo. Se designó a la Srta. Pamela Fuentes para realizar informe final de las ideas establecidas y entregar mejor información a todas las unidades municipales respecto a nuevos integrantes que llegan a formar parte del departamento. Cumplido, Indicador N°3

Por último en ordinario N°563 de Septiembre 2020, la Directora de Administración y Finanzas informa que con el propósito de realizar las acciones para dar a conocer a todas la unidades municipales respecto de los nuevos integrantes que llegan a formar parte de la unidad. Es de vital importancia conocer a los colegas nuevos y las labores que desempeñan para el correcto flujo de información y eficiencia en las labores desarrolladas por cada uno. Debido a se desconocen genera demora en los flujos de información y procesos, es por ello nace la necesidad de genera alguna instancia de comunicarlo a todo nuestro municipio. Se da a conocer por correo electrónico listamuni@talca.cl con una fotografía del nuevo funcionario. Dando a conocer sus funciones principales y datos de contacto, ocupando los medios electrónicos disponibles. Adjunta correo con el último funcionario ingresado en la unidad que es don Simón Rodríguez, cuya función principal es la elaboración de decretos de pago de servicios básicos. Indicador N°4 Cumplido. Meta cumplida 100%.

UNIDAD RESPONSABLE: DIRECCION DE ADMINISTRACION Y FINANZAS - INVENTARIO

OBJETIVO ESPECÍFICO N°23:

Optimizar Gestión de Inventario Bienes e Inmuebles.

Meta:

Difusión a las Unidades Municipales de algunos procedimientos realizados en la Unidad, de interés para los funcionarios.

Descripción de la Meta:

Difusión Direcciones de Departamentos Municipalidad de Talca Ley N°1939

- Procedimiento Bienes Decomisados por Carabineros de Chile e Inspección Municipal.
- Manual de Procedimiento Inicio y Término de Adquisición de un bien y solicitudes de Usuarios al Sub-Departamento de Inventario.

Enviar cada 15 días mediante correo Institucional a Direcciones y/o Departamentos.

- Un ejemplar, Manual de procedimientos adquisiciones de un Bien.
- Un ejemplar D.S. N°577/78, Reglamento de Bienes Fiscales

- Un ejemplar Reglamento General de Contraloría General del Estado.

Indicador:

Informe de las acciones de difusión en el año 2020.

Plan de Acción:

- Reunión de coordinación primera quincena del mes de Marzo, Departamento Inventario, sobre PMG 2020. **Plazos:** Marzo – Septiembre. **Indicador de Avance:** Mensualmente e enviará al departamento de Control Municipal, los talleres realizados, de acuerdo al Cronograma del Plan de Acción.
- Dirección de Obras Municipales Plazo 8 de Julio. A partir de julio se enviara correo institucional al departamento respectivo con copia al depto. de control, DAF, Comisión PMG, encargado departamento de Inventario. Sr. Juan Carlos Ramos y Sra. Patricia Hernandez.
- Dirección de Administración y Finanzas, 10 de julio; Dirección Dideco 20 de Julio, Dirección de Tránsito 03 de agosto; Dirección Aseo, Ornato y medio Ambiente 10 de Agosto; Departamento Operativo Comunitario, Movilización/ Semáforos, Alumbrado Público/Mant y Construcción/Señalética 17 de agosto; Desarrollo Fomento Productivo 24 de agosto; Inspección y Seguridad Ciudadana 26 de Agosto; Secplan e Informática 27 de Agosto, Administración y Secretaría Municipal 31 de Agosto; 1º,2º,3º Juzgado Policía Local 02 de septiembre, Dirección de Control y Asesoría Jurídica 07 de septiembre.
- Evaluación Final, Reunión Departamento Inventario. **Plazo:** 15 de septiembre. **Indicador de Avance:** Se enviará al Departamento de Control Informe Final de las conclusiones obtenidas por este departamento, sobre dudas y consultas enviado por correo Institucional.

Resultado Evaluación:

El encargado de inventario mediante ordinario de marzo 2020, informa que se llevó a cabo reunión de coordinación en donde se acordaron los siguientes puntos:

- .- Modalidad de trabajo a realizar en cada reunión con los diferentes Departamentos y/o Unidad.
- .- Se enviara mediante oficio, a cada Dirección y/o Departamento fechas tentativas y hora, para que mutuamente con este Departamento coordinemos nuestra capacitación, en ese recinto.

Se adjunta fotografías y nómina de asistentes a reunión. Meta cumplida.

Mediante email de fecha 20 de julio 2020 el funcionario del departamento de inventario informe que se realizó difusión a las Unidades Municipales de la Ley N°1939, año 1977, Normas sobre Adquisición – Administración – Disposición de Bienes del estado en su art. N°24. Decreto supremo N°777/1978 Reglamento de Bienes Fiscales. Manual de Procedimiento Bienes Decomisados de la Comuna de Talca por Carabineros de Chile. Adjunta Manual de Procedimiento Inicio y Término de Ingreso y Retiro de especie Decomisado por Carabineros de Chile y entregado en poder de I. Municipalidad de Talca.

de un bien y solicitudes de Usuarios al Sub-Departamento de Inventario.

El departamento ha funcionado normalmente desde las 8:00 hrs. A las 17:03. Procedimiento para el buen funcionamiento en Pandemia, Portón con timbre de llamado, de acuerdo a la OMS controles de acceso. Apoyo a labores emanadas directamente por la autoridad Edilicia, a Comedores Solidarios. Procedimientos en terreno acorde a las funciones del Departamento. Apoyo en cambio y reparación de Muebles a otro Departamento en 1er. Juzgado Policía Local.

Se realiza difusión a los departamentos y en las fecha señaladas: Dirección de Obras 08 de julio; 20 de Julio Dideco; Administración y Finanzas 23 de julio; Dirección de Control 07 de septiembre. En agosto acusan recibo las siguientes Directores, Jefaturas/ Encargados de las siguientes unidades: Dirección de: Tránsito 03 agosto; Aseo y Ornato, Medio Ambiente el 10 de agosto; Bienes Productivos 24 de agosto;

Secplan 26 de agosto; Informática, Administración y Secretaría Municipal el 28 de agosto. Departamentos: Inspección y Seguridad Ciudadana 26 de agosto; Operativo comunitario, Movilización, Semáforos, Alumbrado Público Mantenimiento y Construcción y Señalética el 17 de agosto 2020.

UNIDAD RESPONSABLE: DIRECCION DE ADMINISTRACION Y FINANZAS – PERSONAL

OBJETIVO ESPECÍFICO N°24:

Mejorar las condiciones laborales por centro de trabajo. Y optimizar el proceso de calificación del personal municipal.

Meta:

Elaboración de Manual de Funcionamiento y procedimientos del Comité Paritario. Implementar el uso de Software Cas- Chile como Herramienta de calificación de desempeño de funcionarios.

Indicador:

Informe del Manual de Procedimiento y de la implementación del Software al año 2020.

Resultado Evaluación:

Mediante Ord. N°534 de octubre 2020, adjunta Manual de Procedimiento del Comité Paritario DE Higiene y Seguridad. Carta Gantt procedimiento de calificaciones, presentación proceso de calificación a través de Software Cas –Chile, Comprobante visitas a terreno, correo electrónico y pantallazo informe de precalificación e informe de Desempeño 1.

Adjunta fotografía reunión equipo para discutir Manual Comité Paritario, realizada el 05 de agosto 2020. Nómina firmada con la asistencia, Carta Gantt, Manual proceso de calificaciones 2019-2020, paso a paso. Copia de informe Calificaciones; email de la encargada de la unidad de Capacitación del día 05/08/2020. Muestra de Informe Pre calificación de un funcionario de la unidad. Adjunta nómina de Asistencia a las reuniones , registro fotográfico.

UNIDAD RESPONSABLE: DIRECCION DE ADMINISTRACION Y FINANZAS - REMUNERACIONES

OBJETIVO ESPECÍFICO N°25:

Mejorar los Procedimientos en la Unidad.

Meta:

Revisar y actualizar manuales de procedimientos.

Indicador:

Informe de actualización de Manuales de Procedimientos en el año 2020.

Resultado Evaluación:

La Encargada de la Unidad de Remuneraciones mediante Ord. N°225 de noviembre 2020, informa que se ha revisado y actualizado el Manual de procedimiento existente. Adjunta copia del Manual actualizado. Meta Cumplida.

**UNIDAD RESPONSABLE: DIRECCION DE ADMINISTRACION Y FINANZAS -
RENTAS Y PATENTES**

OBJETIVO ESPECÍFICO N°26:

Mejorar los procedimientos internos a realizar por cada funcionario del Depto. y coordinación de tareas y Mejorar el tiempo de respuesta eficazmente, en pro de una mejor atención al usuario.

Meta:

Coordinación de Trabajo de la Unidad de Rentas y Patentes Comerciales.
Resolver o dar continuidad en un plazo no superior a 7 días hábiles, a lo menos a un 70% de las solicitudes ingresadas al Depto.

Indicador:

Informe con actas de reuniones de coordinación, lista de asistencia e indicadores de cumplimiento.

Resultado Evaluación:

La encargada del Depto. Rentas y Patentes Comerciales adjunta actas de reunión de los meses de Enero a Diciembre 2020. Reuniones realizadas los días 06 de enero, 03 de febrero, 02 de marzo, 03 de abril, 04 de mayo, 08 de junio, 01 de julio, 03 de agosto, 01 de septiembre, 05 octubre, 03 de noviembre y 02 diciembre. Temas a tratar, Contingencia Sanitaria, Cargo del sistema Patentes Comerciales, Coordinación de la atención de público, Renovación Patentes de Alcoholes, Retroalimentación del trabajo desarrollado, coordinación vacaciones, Cargo derecho de Aseo, Anulación de patentes comerciales con Convenios Morosos, renovación patentes de Máquinas de Habilidad y Destreza, Permisos fiestas Patrias entre otros.

Temas: Además se adjunta tabla que contiene la información de fecha de ingreso a Depto de Rentas y Patentes, fecha envió al Depto. Jurídica de las solicitudes de patentes de alcohol, recepcionados hasta noviembre del año 2020. Meta cumplida.

**UNIDAD RESPONSABLE: DIRECCION DE ADMINISTRACION Y FINANZAS -
TESORERIA**

OBJETIVO ESPECÍFICO N°27:

Mejorar los procedimientos en la Unidad

Meta:

Establecer Procedimiento de Cambio de Sencillo. Actualizar Proceso Emisión de Cheques

Indicador:

Informe de los Manuales de procedimientos al año 2020.

Plan de acción:

I.- Documentar el procedimiento de cambio de sencillo, dentro de Manual de Procedimiento de Tesorería.

1.- Definir equipo de trabajo.

2.- Realizar análisis del procedimiento actual.

3.- Elaboración de nuevo procedimiento.

Plazos:

30 de abril 2020; 31 de julio 2020; 31 de diciembre 2020, respectivamente.

Indicadores de avance:

Acta y firma de asistentes para el 1º y 2do plan de acción, para el 3º oficio con procedimiento al Depto. de Control Interno.

II.- Incorporar la actualización de procesos de emisión de cheques en manual de procedimiento de Tesorería.

Plan de acción:

- 1.- Análisis proceso actual.
- 2.- Proceso emisión de cheques actualizado.

Plazos:

30 de abril 2020 y 31 de diciembre 2020, respectivamente.

Indicadores de avance:

Oficio con actualización al proceso de emisión de cheques, dirigido al Sr. Alcalde para Decreto Alcaldicio.

Resultado Evaluación:

Mediante Ord. N°236 de abril 2020, Tesorería Municipal informa que se definió equipo de trabajo para la Meta 1: Sra. Carla Olave; Viviana Delgado; Soledad Berrios y Paola Cancino. Y el equipo de trabajo para la Meta 2: Luis Alvear; Jennifer Bravo, Ángel Hernández.

El Tesorero Municipal en Ord. N°1110 de fecha 04 de diciembre 2020, adjunta actualización del Manual de Procedimiento "Proceso Emisión de Cheque".

En Ord. N°1133 de fecha 14 de diciembre 2020, el Tesorero Municipal adjunta "Proceso de Cambio de Sencillo" con la finalidad de estandarizar este proceso, de manera que no se interrumpa el normal desarrollo de la actividad de recaudación por parte de las cajas de la Tesorería Municipal. Esta actividad será incluida dentro del Manual de Procedimiento de la Tesorería Municipal. Meta cumplida.

UNIDAD RESPONSABLE: 1.- ALCALDÍA: (ADMINISTRACIÓN, INFORMÁTICA, DESARROLLO ECONÓMICO, SEGURIDAD MUNICIPAL INSPECCION, OPERATIVO – ALUMBRADO PUBLICO, MANTENCIÓN Y CONSTRUCCIÓN; 2.- SECRETARIA MUNICIPAL; 3.- ASESORÍA JURÍDICA; 4.- SECPLAN; 5.- CONTROL; 6.- DOM; 7.- DIDECO; 8.- MEDIO AMBIENTE, ASEO Y ORNATO; 9.- TRANSITO; 10.- 1ER JPL; 11.- 2DO JPL; 12.- 3ER. JPL.; 13.- DAF.

- 2do OBJETIVO DE MEDIANA PRIORIDAD

"INCREMENTAR INSTANCIAS DE ACERCAMIENTO DEL MUNICIPIO A LOS CIUDADANOS"

Meta:

Generar propuestas orientadas a la facilitación de entrega de Servicios.

A través de esta meta se pretende generar una variedad de propuestas en las cuales los funcionarios municipales logren una mayor cercanía y empatía con la comunidad, para así facilitar la entrega de servicios a través de una relación más colaborativa.

Para el desarrollo de esta meta se considerarán dos aspectos importantes:

Uno es la realización de acciones solidarias en beneficio de personas u organizaciones elegidas por cada Dirección o Departamento.

Y el otro es la entrega de información a través de medios digitales y de redes sociales Municipales.

Indicador:

Informe de las propuestas generadas al año 2020. Cumplimiento de 10 de las 13 Unidades Responsables.

Plan de acción

1era. Acción: Cada Dirección o Departamento definirá la forma de trabajar para el desarrollo de esta meta, considerando la participación de la mayor parte de sus funcionarios, incluyendo a los que por Decreto se encuentren desarrollando funciones de Teletrabajo y, si así lo estima la jefatura, el personal a honorarios.

Deberán designar delegad@ (s) por Dirección o Departamento.

Se podrán realizar alianzas colaborativas entre Direcciones o Departamentos.

Julio hasta primera quincena de Agosto (Informe indicando la forma de trabajo y su delegado(s) por Dirección o Departamento). **Plazos:** Julio hasta primera quincena de Agosto. **Indicador de Avance:** Informe indicando la forma de trabajo y su delegado(s) por Dirección o Departamento.

2da. Acción: Cada Dirección o Departamento deberá planificar y realizar una o más acciones solidarias en beneficio y de la manera que ellos determinen. Se anexan algunas actividades sugeridas para realizar. (Nota 1) (Julio a Diciembre Informe de las acciones realizadas por Grupo.)).

Plazos: Julio a Diciembre. **Indicador de Avance:** Informe de las acciones realizadas por Grupo.

3era. Acción: Cada Dirección o Departamento elaborará un informativo en el cual se indique información relevante para dar a conocer a la Comunidad a través de medios digitales y redes sociales del Municipio. Esta información está relacionada con las nuevas acciones realizadas para mejorar la entrega de servicios de cada Departamento ante la actual situación vivida en el País. El informativo será en forma de afiche o video o texto para ser comunicado a través de programas de plataforma virtuales. Cada Departamento deberá actualizar los fonos de contacto que actualmente están puestos a disposición de los usuarios para ser publicados en la página web de la Municipalidad (Abril a Diciembre informativo elaborado). **Plazos:** Abril a Diciembre. **Indicador de Avance:** Informe elaborado.

Entrega de la información elaborada a través de medios virtuales la cual será coordinada con el Departamento de Comunicaciones (Abril a Diciembre, Informe)

Resultado Evaluación:

Meta 2.1.- Realización de acciones solidarias en beneficio de personas u organizaciones elegidas por cada Dirección o Departamento.

➤ **Alcaldía, Administración, Informática, Desarrollo Económico, Seguridad Municipal-Inspección, Operativo-Alumbrado Público, Mantenimiento Y Construcción.**

- Donación de 120 kilos de arroz a los comedores solidarios de Talca, realizado por Alcaldía y Secretaria Municipal.
- Donación de libros para colorear, rompecabezas y lápices de colores para los 34 niños hospitalizados y pacientes pediátricos ambulatorios del Servicio de Oncología Infantil del Hospital Regional de Talca (HRT), realizado por Administración Municipal e Informática.
- Donación de la Unidad de Construcción Municipal, entrega de 25 toallas 100% algodón, correspondientes a cuerpo completo y de manos, en ayuda de los enfermos de la Casa del Padre Manolo.
- Entrega de Insumos Básicos dirigidos a las personas con capacidades diferentes del "Hogar Belén", realizado por la Unidad de Alumbrado Público.

➤ **Secretaría Municipal:** Donación de 120 kilos de arroz a los comedores solidarios de Talca.

➤ **Asesoría Jurídica:** Mediante Ord. N°0385 de Julio 2020, la Directora de Asesoría Jurídica informa que con fecha 27 de julio 2020, se realiza reunión para coordinar las acciones a realizar de acuerdo a lo indicado en este objetivo. Se designa delegada Asesoría Jurídica a la Sra. Claudia Quinteros Morales. La actividad a realizar será con ayuda económica llevando productos de aseo personal, al Hogar Belén entre los meses de agosto y septiembre. Se realizó un aporte al Hogar Belén con la compra de

un congelador para sus alimentos. Compra realizada con el aporte de todo el personal de Asesoría Jurídica y Transparencia. Comisiones: Contacto Institución Grace Salazar; Recaudador Pablo Nadeau; Compra Vicente Morales; entrega del congelador enviada directamente al Hogar Belén adjunta fotografía.

➤ **Secplan:** Acciones solidarias: Donación de 86 Kits de limpieza que incluye desinfectante en aerosol, limpiador con amonio cuaternario, cloro gel y jabón sanitizante, productos que fueron en directo beneficio de tres clubes de adultos mayores de la comuna de Talca, a saber: Villa San Agustín, Palomillas y Sol de Primavera. Adjunta fotografía y publicación en la intranet.

Respecto de entrega de información a través de medios digitales y de redes sociales Municipales: cabe señalar que se mantiene una constante información de los diversos proyectos que se están ejecutando y también del resumen de la gestión municipal a través de la Cuenta Pública.

➤ **Control:** Se coordinó con DAF la entrega de 165 vales de gas para familias afectadas por la crisis económica, causada por la pandemia, las que fueron seleccionadas por cada uno de los 104 funcionarios de DAF y Control. A control le fueron asignados 12 vales, los que fueron repartidos entre los funcionarios de la unidad para su entrega.

➤ **DOM :** Donación de Kit de Aseo personal para los hospitalizados por COVID-19. El kit consiste en 1Shampo 1Jabón barra 1Desodorante barra 1Peineta 1Pasta dental 1Cepillo dental1Maquina afeitar desechable o 1 Paquete toallas higiénicas1Bolsa reutilizable.

En su evaluación constante de implementar medidas de acercamiento a los usuarios, y con la finalidad de proteger la salud evitando que concurran a las oficinas para solicitar trámites ha dispuesto de dos instancias online donde pueden solicitar certificados o realizar consultas e ingresos digitales: 1.- Oficina de atención virtual dom@talca.cl; 2.- Promulgación de solicitudes Web.

1.- Oficina de atención virtual dom@talca.cl

Del 30 de marzo la dirección de obras habilitó correo electrónico para realizar consultas e ingresar trámites de manera digital. Dada la gran cantidad de correos, desde agosto se destinó una persona exclusiva este mesón de atención virtual, en el cual pueden realizar todo tipo de consultas, ingresar reclamos por construcción, ingresar expedientes digitales, solicitar el pago on line de algún servicio, solicitar copias de documentos de archivo, solicitar certificado de Bien Nacional de Uso Público, coordinar audiencias con los profesionales, ingresar todo tipo de providencia dirigida a la DOM, entre otros. Adjunta pantallazo Imagen bandeja del correo.

Este nuevo canal de atención fue divulgado mediante la atención a los usuarios y un afiche dispuesto en las instalaciones: adjunta copia del afiche.

2.- Promulgación de solicitudes Web.

Desde el 30 de marzo la dirección de Obras promulgó la página web para solicitar certificados y consultar el estado de éstos. El Link consiste en utilizar el folio del trámite entregado por el mesón de atención y visualizar el estado del trámite. Adjunta imagen de una consulta a una solicitud de certificados DOM. Para dar a conocer esta alternativa se utilizaron 3 canales de divulgación:

a) Canal informativo, mediante afiche "Quédate en Casa" adjunta foto del afiche.

b) Canal Directo mediante la interacción del anfitrión del edificio con las personas que hacían la fila para solicitar un trámite de Obras y los funcionarios con las personas atendidas momento en el cual se les indica que los trámites podían pedirlos por internet y como debían hacerlo.

c) Redes sociales, se creó un procedimiento fácil de enviar por WhatsApp para poder compartir entre contactos de internet el cual tiene los pasos para solicitar el certificado vía online. Adjunta procedimiento en aplicación WhatsApp.

Finalmente cabe señalar que mediante oficio Ord.Nº1394 de fecha 10/12/2020, se solicitó a la unidad de comunicaciones la divulgación mediante la página web municipal de los servicios online de la DOM.

DIDECO: Cabe señalar, que esta meta estaba orientada a lograr una mayor cercanía y empatía con la comunidad, plan de trabajo que se reformuló producto de la pandemia por COVID, que llevó a replantearse una nueva forma de trabajo a nivel de la DIDECO, más cercana a la gente y orientada a satisfacer una necesidad básica, que muchas veces se generó a partir de esta emergencia nacional y mundial.

De esta forma, se implementaron 2 estrategias para cubrir necesidades de alimentación, ambas bajo la co-responsabilidad entre la DIDECO y la Corporación de Desarrollo Económico.

La Dideco apoyo y destino personal para la coordinación de los comedores con los usuarios de los comedores, personal para poder realizar los Delivery de las colaciones que diariamente se le entregaban a las personas discapacitadas y a los adultos mayores, en sus respectivos domicilios, distribuidos en terreno a través de 25 vehículos.

Con la finalidad de reforzar el apoyo con alimentación a los vecinos de la comuna, se creó la Panadería Solidaria, siendo la primera de su tipo en todo el país.

Los Comedores Solidarios se implementaron en la Comuna y entraron en funcionamiento a contar del 8 de Junio del presente año, con la finalidad de entregar a la comunidad, raciones de almuerzo.

➤ **Medio Ambiente, Aseo Y Ornato:** Donación de 270 kilos de arroz a los comedores solidarios de Talca

➤ **Dirección de Tránsito:** Mediante e-mail, la funcionaria Sra. Carmona Campos informa que la unidad realizó acción solidaria de aporte en alimentos, para la cual se determinó una cooperación en dinero de cada funcionario, donativo para olla común de la Junta de Vecinos Don Gonzalo ubicada en el sector Norte de la ciudad de Talca. Publicado en la Intranet.talca.cl el 28 de agosto 2020. El aporte consistió en papas, arroz, pollo, salsa de tomates, condimentos. Olla común que realiza entrega diaria de unos 180 almuerzos.-

➤ **1er Juzgado De Policía Local:** Se visitó el Hogar de Ancianos Casa Padre Manolo, ubicado en Avenida Colín de esta ciudad, el día Viernes 18 de Diciembre a las 14:00 horas, donde se hizo entrega al personal a cargo del kit de 10 frazadas y con ello contribuir al bienestar de sus residentes. Se adjuntan fotografías de dicha actividad y email al Departamento de Comunicaciones para su publicación.

➤ **2do Juzgado De Policía Local:** Donación de Pañales para adultos al Hospicio de Talca.

➤ **3er Juzgado De Policía Local:** Donación de 450 kilos de harina a la Panadería Solidaria en la cual se elaboran raciones diarias de pan diarias en tres horarios para regalar a talquinos que más lo necesitan.

➤ **DAF:** Se entregaron 165 vales de gas a diversas Familias, Adultos Mayores (coordinado con la Casa del Adulto Mayor) y Organizaciones, entre las cuales se encuentra la Fundación Humanitar, que apoya a los Inmigrantes que llegan a la Comuna. Junto con la entrega del vale de gas se les entregó una tarjeta de saludo. Cada entrega quedó registrada en un recibo solidario, diseñado con un LOGO especial para esta ocasión. Participaron en esta acción solidaria 104 funcionarios.

Meta 2.2.- Entrega de información a través de medios digitales y de redes sociales Municipales.

➤ **Alcaldía, Administración, Informática, Desarrollo Económico, Seguridad Municipal-Inspección, Operativo-Alumbrado Público, Mantención Y Construcción.**

.- Alcaldía, Administración, Seguridad Municipal-Inspección, Operativo - Alumbrado Público, Mantención Y Construcción: Este año se intensificó la

comunicación del alcalde a la ciudadanía a través de la página web enviando capsulas informativas de las distintas acciones realizadas por el Municipio en pro del cuidado de la comunidad y de cómo el Municipio apoyaría con acciones concretas el evitar la expansión de esta pandemia en la Comuna de Talca. Estas capsulas e informativos publicados se elaboraron en conjunto con las Unidades Municipales.

.- **Informática:** Generó, coordinó y facilitó todas las herramientas tecnológicas a los distintos departamentos de la Municipalidad para teletrabajos, Sesiones de Concejo, reuniones on-line y otros.

.- **Desarrollo Económico:** Elaboró y difundió un protocolo de Manejo y prevención ante COVID – 19 en restaurantes, cafés y otros establecimientos análogos y de esta forma ayudar a ejercer sus actividades de forma segura.

Se trabajó con la base de la Oficina de Turismos y el Departamento Desarrollo Económico, se envió la información a través de correo, se realizó coordinación con la oficina de comunicaciones para la realización del folleto informativo. Adjunta fotografía de folleto informativo, que contiene información de cómo pueden funcionar restaurant, cafés, y lugares análogos en las diversas fases del Plan Paso Paso COVID – 19.

➤ **Secretaría Municipal:** Esta Unidad utilizó la plataforma Teams para realizar los Concejos Municipales de manera remota y de esta manera dar continuidad a la función desarrollada por los concejales.

➤ **Asesoría Jurídica:** La función jurídica se cumplió telemáticamente, elaborando cada abogado los informes jurídicos que les solicitaron, asistiendo a las audiencias judiciales vía telemática y tramitando procedimientos disciplinarios vía remota.

El sistema judicial funciona mediante la plataforma zoom, realizándose todas las audiencias con normalidad sin la necesidad de concurrir a los Tribunales de Justicia, y además las unidades jurídicas de las instituciones que intervienen en asuntos jurídicos con esta unidad como la Contraloría Regional del Maule, han asumido esta modalidad de trabajo, lo que igualmente ha permitido la continuidad de los procesos administrativos, al remitirse las presentaciones a la casilla de correo electrónica dispuesta para tales efectos.

Los trámites que realiza la Dirección de Asesoría Jurídica se hacen vía correo electrónico al igual que la Unidad de transparencia.

Se elaboró un informativo de los derechos de aseo el cual fue publicado en intranet y pagina web.

➤ **Secplan:** A través de la página web de la Municipalidad se mantiene una constante información de los diversos proyectos que se están ejecutando y también del resumen de la gestión municipal a través de la Cuenta Pública.

➤ **Control:** Debido a las distintas labores propias del departamento, se solicitó a la unidad de Informática permitir el acceso al sistema Cas de manera remota, permitiendo así interactuar con distintas unidades ya sea por correo electrónico, como telefónica. Continuar con nuestras revisiones habituales manteniendo la continuidad, por lo que se debió replantear las revisiones de auditoría y adaptarlas a la nueva metodología de trabajo mediante correo y validación de la información utilizando la información que se obtiene del sistema Cas, Portal contraloría, BCN, entre otros.

➤ **DOM:** Habilitación de solicitudes online, consistente en el link: https://www.talca.cl/?page_id=10270 donde pueden realizar consultas del estado del trámite de una solicitud de certificado o expediente. Además, los usuarios pueden solicitar y pagar certificados de número, vivienda social, antecedentes de la propiedad, informaciones previas, afectación a utilidad pública y ruralidad.

Creación de una oficina de atención virtual a través del correo electrónico dom@talca.cl donde las personas pueden realizar consultar y/o ingresar trámites de manera digital, enviar todo tipo de cartas a la Directora de Obras Municipales, ingresar expedientes digitales, solicitar copias de documentos de archivo, coordinar audiencias con los profesionales, consultar por el estado de sus trámites, entre otros servicios. De

esta manera, la Dirección de Obras Municipales tiene como finalidad hacer entrega de sus servicios sin descuidar el cuidado y la salud de los vecinos de la comuna.

➤ **DIDECO:** Este segundo aspecto de la segunda meta fue realizado en el primer objetivo de Alta Prioridad, y fue la puesta en marcha de la Central Telefónica.

➤ **Dirección de Medio Ambiente, Aseo Y Ornato:** A través de la página web municipal se informa a la comunidad de las distintas acciones que desarrolla esta Dirección a través de todos sus departamentos.

Cabe señalar, además que esta Dirección está a cargo de todas las sanitizaciones realizadas por motivo de esta pandemia.

➤ **Dirección de Transito:** Este segundo aspecto de la segunda meta fue realizado en el primer objetivo de Alta Prioridad.

➤ **1er Juzgado De Policía Local:** Se elaboraron afiches con la jurisdicción territorial de los Juzgados. Se implementó los afiches tanto física como digitalmente el día 03 de agosto del 2020.

➤ **2do Juzgado De Policía Local:** Respecto del objetivo "Mejorar la información y atención al usuario" se ha entregado información vía web sobre la forma de funcionamiento, además de las publicaciones directas que se han hecho en las afueras del tribunal. Se decidió subir a la página web municipal y redes sociales municipales uno de los videos confeccionados por funcionarios del tribunal, en PMG anterior, a objeto de difundir conceptos básicos sobre la Ley de Tránsito. Video fue enviado a comunicaciones Municipal para ser publicado. Par acreditar esto se adjunta copia correo electrónico dirigido a Depto. de Comunicaciones y copia de Video.

➤ **3er Juzgado De Policía Local:** Se elaboró un informativo en archivo PDF de las Medidas Covid adoptadas por el Tercer Juzgado de Policía Local de Talca, destinadas a brindar una mejor y más expedita atención a la Comunidad. Este informativo se envió a comunicaciones para su difusión a través de los medios virtuales de la Municipalidad.

➤ **DAF:** Los Departamentos de la DAF que mantienen contacto directo con la comunidad utilizaron la plataforma web de la municipalidad para dar a conocer las informaciones importantes a los usuarios, como pagos online de patente comercial, derechos de Aseo, Validación de Patente Comercial, Convenios de pago, entre otros. Se enviaron correos a los distintos proveedores para que ellos enviaran solicitud de pagos a través de transferencia electrónicas y así evitar el asistir presencialmente a retirar sus cheques. Las Unidades enviaron información importante a través de correos electrónicos, para así mantener contacto permanente con las demás unidades del Municipio y con otros servicios públicos.

Se realizaron reuniones por plataformas virtuales con Contraloría, GORE y SUBDERE, entre otros.

UNIDAD RESPONSABLE: 1.- ALCALDÍA: (ADMINISTRACIÓN, INFORMÁTICA, DESARROLLO ECONÓMICO, SEGURIDAD MUNICIPAL INSPECCION, OPERATIVO – ALUMBRADO PUBLICO, MANTENCIÓN Y CONSTRUCCIÓN; 2.- SECRETARIA MUNICIPAL; 3.- ASESORÍA JURÍDICA; 4.- SECPLAN; 5.- CONTROL; 6.- DOM; 7.- DIDECO; 8.- MEDIO AMBIENTE, ASEO Y ORNATO; 9.- TRANSITO; 10.- 1ER JPL; 11.- 2DO JPL; 12.- 3ER. JPL.; 13.- DAF.

3er OBJETIVO DE BAJA PRIORIDAD:

"COORDINAR ACCIONES MUNICIPALES, PUBLICAS Y PRIVADAS PARA RECUPERAR Y PROTEGER EL MEDIO AMBIENTE"

Meta:

- Generar actividades, para el cuidado del medioambiente.

En esta meta se coordinarán acciones entre los funcionarios municipales y organizaciones ambientales públicas o privadas para el cuidado del medioambiente. (Nota 3)

Las acciones para realizar serán de tipo educativa, de reciclaje, separación de residuos, manualidades ecológicas, huertos orgánicos, compostaje, uso eficiente de recursos naturales u otros.

En caso de ser necesario estas acciones serán apoyadas por la Unidad de medioambiente del Municipio.

Indicador:

Informe de las actividades generadas al año 2020. Cumplimiento de 10 de las 13 Unidades Responsables

Plan de acción

1era. Acción: Definir grupos de trabajo (Direcciones, Departamentos y/o Unidades) (julio Listado de Grupos de Trabajo). **Plazos: Julio. Indicador Avance:** Listado Grupos de Trabajo.

2da. Acción: Coordinación con Organizaciones Ambientales. **Plazos:** Julio a Diciembre. **Indicador Avance:** Informe

- Definición y ejecución de acciones a realizar. **Plazos:** Julio a Diciembre. **Indicador Avance:** Informe de acciones realizadas con fotografías.

Resultado Evaluación:

➤ **Alcaldía, Administración, Operativo-Alumbrado Público, Mantención y Construcción, Informática, Seguridad Municipal – Inspección, Desarrollo Económico**

- **Alcaldía, Administración:** Se realizó un Taller de Compostaje dictado por la Sra. Pamela Araya de la Unidad de Medio ambiente, vía Zoom y presencial el día 10 de diciembre

- **Informática:** Campaña de reciclaje coordinada con otras unidades de la dirección de Administración y Finanzas. Se contactó a la empresa Uber Green la cual retiro los elementos reciclados por estas unidades enviando un certificado con la cantidad recolectada y entregada a ellos.

- **Desarrollo Económico:** Capacitación sobre los Puntos de Reciclaje, a través de zoom, para entregar informaciones claras y precisas a nuestros usuarios, hacer difusión de los centros de reciclaje, todo esto impartido por la Sra. Pamela Araya, Encargada del departamento de medio Ambiente. Adjunta nómina asistencia a la actividad.

➤ **Secretaría Municipal**

Se realizó un Taller de Compostaje dictado por la Sra. Pamela Araya de la Unidad de Medio ambiente, vía Zoom y presencial el día 10 de diciembre. Adjunta fotografías de la participación al taller.

➤ **Asesoría Jurídica**

Campaña de adopción de mascota difundida a través de Intranet Municipal. Actividad realizada en el mes de noviembre, cuya finalidad era incentivar la adopción animal. Adjunta pantallazo de video subido en intranet Municipal.

➤ **Secplan**

Charla Informativa, "Difusión Plan de Descontaminación Talca-Maule, Reciclaje y compostaje". Realizado en dependencia de la unidad. Adjunta fotografías de la actividad.

➤ **Control**

Se realizó un Taller de Compostaje dictado por la Sra. Pamela Araya de la Unidad de Medio ambiente, vía Zoom y presencial el día 10 de diciembre. Adjunta fotografías del taller realizado.

➤ **DOM**

Campaña de recolección de pilas. Mediante Ord. N°1460 de fecha de diciembre 2020, la Directora de Obras informa que la unidad se colocó como meta "Recolección de pilas usadas", reciclaje de pilas usadas, la campaña consiste en mantener una caja para juntar pilas y llevarlas a un contenedor especializado, además de un informativo para fomentar el uso de pilas recargables. Los funcionarios solicitan mantenerla en el tiempo ya que en sus hogares no tiene lugares de reciclaje. Adjunta imagen del informativo y caja donde se depositan las pilas.

➤ **DIDECO**

Se realizó una capacitación, con la participación de 26 funcionarias/os de planta y contrata, en el tema de Compostaje, realizada por Pamela Araya. La capacitación se realizó de manera presencial en el salón de la Dideco, y contó con la participación de 15 funcionarias/os, y a través del sistema de video llamada se conectaron 11 funcionarias, lo que totaliza 26 funcionarias/os de esta Dirección.

➤ **Medio Ambiente, Aseo Y Ornato**

Se capacitó a las distintas Unidades Municipales que lo requirieron en diversos temas medio-ambientales, a saber: funcionarios de Contabilidad, Administración, Bienes Productivos, Control, Remuneraciones, Personal, entre otros.

➤ **Transito**

Se coordinó charla de capacitación con encargada de reciclaje de la I. Municipalidad de Talca, señorita Pamela Araya. Taller realizado los días 22 de octubre y 5 de noviembre 2020, "Yo cuido mi Ciudad", consistió en rellenar botellas desechables, tipo ecoladrillos. Se determinó que cada funcionario hiciera cinco botellas por cada uno. Confección, y entrega de contenedores de basura. Adjunta nómina de asistencia funcionarios firmados y fotografías de la actividad.

➤ **1er Juzgado De Policía Local**

Acopio tanto de botellas plásticas desechables y de papel, pudiendo también los usuarios del Tribunal contribuir con dicha acción de bienestar ambiental.

Se realizó la entrega de los plásticos en el Centro Municipal de Reciclaje, ubicado, en 18 poniente con Avenida Colín, el día 18 de diciembre a las 13:30 horas.

Se realiza la entrega de papeles reciclados a don Pablo Moreno Serrano, recolector de Papeles y cartones, quien concurre a dependencias del Tribunal el Lunes 28 de diciembre del 2020.

➤ **2do Juzgado De Policía Local**

Se organizó una Campaña de Reciclaje entre los funcionarios del Tribunal, familiares y amigos, reuniendo botellas de plásticos, tapas plásticas, latas de bebidas, chatarra electrónica, papel blanco, botellas de vidrio aceite quemado, entre otros residuos. Para el retiro se puso en contacto vía web con www.ubergreen.cl empresa encargada del reciclaje y que retiró el material No Peligroso. Debido a la cantidad de materiales que se logró reunir el retiro se realizó los días 23 y 25 de septiembre 2020. Se reunió: 160 kilos de vidrio, 8 los chatarra electrónica, 92 kilos de papel blanco, 4 kilos de PET 1, 2 Kilos de HDPE 2, 15 litros de aceite quemado. Retiró Ubergreen quien emitió un certificado de lo retirado a través de la empresa Recicladora Reciclean Spa. (Farex SPA). Respecto de los Residuos Peligrosos que reunimos, consistente en Aceite Quemado, fueron entregados a la Sra. Viviana Vega Cortes, Concejal de la I. Municipalidad de Talca, quién se desempeña además como monitora de grupos en

que enseña la elaboración de Jabones Artesanales teniendo como materia prima el aceite quemado. Para acreditar el cumplimiento del objetivo se adjunta correo electrónico Ubergreen, certificado de la recicladora Reciclean SPA(FAREX SPA) (ubergreen); Certificado de doña Viviana Vega Cortés, Videos y fotografías.

➤ **3er Juzgado De Policía Local**

Se determinó solicitar la ayuda de Medio Ambiente, coordinando con la señora Pamela Araya realizar un taller de elaboración de ECOLADRILLOS, vía Zoom el cual se realizó con fecha 01 de octubre del presente año.

➤ **DAF**

Se realizó un Taller de Compostaje dictado por Pamela Araya de la Unidad de Medio ambiente, vía Zoom y presencial el día 10 de diciembre. Adjunta fotografía del taller.

También se realizó una campaña de Reciclaje. Se contactó a la empresa Uber Green la cual retiro los elementos reciclados por nuestros funcionarios enviando un certificado con la cantidad recolectada y entregada a ellos. Adjunta fotografías del taller y retiro de los elementos.


CHRISTIAN COFRE ADASME
AUDITOR




ILEANA BRAVO PARRA
AUDITOR

Talca, a 18 de Enero 2021.-

CONCLUSION

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, cabe concluir que durante el año 2020 se mantiene la metodología de trabajo establecida por el Comité Técnico PMG Municipal, respecto del Programa de Mejoramiento de la Gestión I. Municipalidad de Talca para el año 2020. Respecto del cumplimiento Objetivos Institucionales y las Metas por Direcciones, Departamentos o Unidades.

En consecuencia, el cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión Municipal al cuarto trimestre del 2020, se encuentra ejecutado de acuerdo a la planificación presentada por el Comité Técnico PMG Municipal 2020. El resultado de la gestión es el señalado a continuación:

RESUMEN FINAL PMG 2020

PRIORIDAD PONDERACION	DIRECCION RESPONSABLE	PORCENTAJE ASIGNADO	TOTAL CUMPLIMIENTO %
ALTA PRIORIDAD 60%	ALCALDÍA, ADMINISTRACIÓN, OPERATIVO-ALUMBRADO PÚBLICO, MANTENCIÓN Y CONSTRUCCIÓN, SUB-DIRECCIÓN DE FINANZAS	5.9%	54.5%
	INFORMÁTICA	0.4%	
	SEGURIDAD - PUBLICA	5.5%	
	DESARROLLO ECONOMICO	0.4%	
	SECRETARIA MUNICIPAL	1.5%	
	ASESORIA JURIDICA	1.2%	
	SECPLAN	2.7%	
	CONTRCL	0.4%	
	DOM	4.6%	
	DIDECO	8.7%	
	MEDIO AMBIENTE ASEO Y ORNATO	4%	
	TRANSITO	3.7%	
	1er. JUZGADO DE POLICIA LOCAL	1.8%	
	2do. JUZGADO DE POLICIA LOCAL	2.2%	
	3er. JUZGADO DE POLICIA LOCAL	1.8%	
	DAF ADQUISICIONES	15.2%	
	DAF BIENES PRODUCTIVOS		
	DAF BIENESTAR		
	DAF BODEGA		
	DAF CONCILIACIONES BANCARIAS		
	DAF CONTABILIDAD Y PRESUPUESTO		
	DAF FINANZAS		
	DAF INVENTARIO		
DAF PERSONAL			
DAF REMUNERACIONES			
DAF RENTAS Y PATENTES			
DAF TESORERIA			
MEDIANA PRIORIDAD 30%	1.- ALCALDÍA: (ADMINISTRACIÓN, INFORMÁTICA, DESARROLLO ECONÓMICO, SEGURIDAD MUNICIPAL-INSPECCIÓN, OPERATIVO-ALUMBRADO PÚBLICO, MANTENCIÓN Y CONSTRUCCIÓN. 2.- SECRETARIA MUNICIPAL 3.- ASESORÍA JURÍDICA 4.- SECPLAN 5.- CONTROL 6.- DOM 7.- DIDECO 8.- MEDIO AMBIENTE, ASEO Y ORNATO	CUMPLIMIENTO DE LAS 13 UNIDADES RESPONSABLES.	30
	9.- TRANSITO 10.- 1ER JPL 11.- 2DO JPL 12.- 3ER JPL 13.- DAF	CUMPLIMIENTO DE LAS 13 UNIDADES RESPONSABLES.	10
BAJA PRIORIDAD 10%			
TOTAL			94.5%


CHRISTIAN COFRE ADASME
AUDITOR




ILEANA BRAVO PARRA
AUDITOR

Talca, a 18 de Enero 2021.-