



# **PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN MUNICIPAL**

**PMG 2026**

ÍNDICE:

Pág.

I. DESCRIPCION GENERAL..... 3

II. META INSTITUCIONAL.....10

III. METAS COLECTIVAS POR DIRECCIÓN:

3.1 DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS.....13

3.2 DIRECCIÓN DE OBRAS.....14

3.3 DIRECCIÓN DE CONTROL.....15

3.4 DIRECCIÓN DE ASESORÍA JURÍDICA.....16

3.5 DIRECCIÓN DE MEDIOAMBIENTE, ASEO Y ORNATO.....17

3.6 DIRECCIÓN DE TRÁNSITO.....18

3.7 DIRECCIÓN DE DESARROLLO COMUNITARIO.....19

3.8 DIRECCIÓN DE OPERACIONES.....20

3.9 DIRECCIÓN DE RENTAS.....21

3.10 SECRETARÍA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN.....22

3.11 SECRETARÍA MUNICIPAL.....23

3.12 ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL.....24

3.13 ALCALDÍA.....25

3.14 DIRECCIÓN DE SEGURIDAD PÚBLICA.....26

3.15 DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN MUNICIPAL.....27

3.16 1° JUZGADOS DE POLICÍA LOCAL.....28

3.17 2° JUZGADOS DE POLICÍA LOCAL.....29

## DESCRIPCIÓN GENERAL

### Aspectos legales:

De acuerdo a la ley 19.803 Establece Asignación de Mejoramiento de la Gestión Municipal indica: ***Artículo 1º.- Establécese en las municipalidades una asignación de mejoramiento de la gestión municipal, a otorgarse a los funcionarios municipales regidos por la ley N° 18.883, a contar del 1º de enero de 2002.***

***La asignación será pagada a los funcionarios municipales de planta y a contrata, en servicio a la fecha de pago, en cuatro cuotas, en los meses de mayo, julio, octubre y diciembre de cada año. El monto a pagar en cada cuota será equivalente, respectivamente, al valor acumulado entre los meses de enero a marzo, abril a junio, julio a septiembre y octubre a diciembre, como resultado de la aplicación mensual de esta asignación.***

El funcionario que haya dejado de prestar servicios antes de completarse el trimestre respectivo, tendrá derecho a la asignación **en proporción a los meses completos efectivamente trabajados.**

La asignación será tributable e imponible para efectos de salud y pensiones.

Artículo 2º La Asignación de Mejoramiento de la gestión tiene los siguientes componentes:

- a) Incentivo por gestión institucional, vinculado al cumplimiento eficiente y eficaz de un programa anual de mejoramiento de la gestión municipal, con objetivos específicos de gestión institucional, medible en forma objetiva en cuanto a su grado de cumplimiento, a través de indicadores preestablecidos.
- b) Incentivo de desempeño colectivo por área de trabajo, vinculado al cumplimiento de metas por dirección, departamento o unidad municipal, según se establece en el artículo 9º.
- c) Un componente base, a que se refiere el artículo 9º bis de esta ley.

Artículo 3º.- El monto de esta asignación se determinará sobre la base de los siguientes estipendios:

Sueldo base;

- a) Asignación municipal del artículo 24 del decreto ley N° 3.551, de 1980;
- b) Asignación de los artículos 3º y 4º de la ley N° 18.717, y
- c) Asignación del artículo 1º de la ley N° 19.529.

Artículo 7º.- El cumplimiento de los objetivos de gestión institucional del año precedente, atendidos los recursos disponibles dará derecho a los funcionarios a una bonificación de:

- ❖ 7,6% siempre que la municipalidad haya alcanzado un grado de cumplimiento igual o superior al 90% de los objetivos de gestión anuales que se haya fijado.
- ❖ Si dicho grado de cumplimiento fuere inferior al 90% pero igual o superior al 75%, el porcentaje de esta bonificación será de un 3,8%.

**En todo caso, no existirá incentivo por gestión institucional cuando el grado de cumplimiento sea inferior al 75%.**

Artículo 9º.- La aplicación del incentivo de desempeño colectivo por área de trabajo a que se refiere la letra b) del artículo 2º, el alcalde la acordará con la o las asociaciones de funcionarios de la municipalidad respectiva, en el mes de diciembre de cada año, con la aprobación del concejo.

- ❖ La bonificación no podrá exceder del 8% de las remuneraciones indicadas en el artículo 3º, siempre que la dirección, departamento o unidad haya alcanzado un grado de cumplimiento igual al 90% de las metas anuales comprometidas en el Programa de Mejoramiento de la Gestión Municipal.
- ❖ Si dicho grado de cumplimiento fuere inferior al 90% pero igual o superior al 75% el porcentaje de esta bonificación será de un 4%.

**En todo caso, no existirá incentivo por desempeño colectivo por área de trabajo cuando el grado de cumplimiento sea inferior al 75%.**

## COMITÉ TECNICO MUNICIPAL

Es el encargado de elaborar la propuesta de metas del Programa de Mejoramiento de la Gestión para ser presentada al alcalde.

De acuerdo a lo establecido en el artículo 5º de la ley N° 19.803 y el artículo 3º del Reglamento N° 19 Sobre asignación de incentivos de mejoramiento de la gestión, de la Ilustre Municipalidad de San Bernardo, establece que se dispondrá de un Comité Técnico Municipal el que debe tener un componente bipartito entre representantes del empleador y representantes de las asociaciones de funcionarios municipales de manera proporcional a la cantidad de sus asociados.

Las funciones del Comité técnico son las siguientes:

- a) Proponer lineamientos para la formulación del programa de mejoramiento de la gestión correspondiente al periodo entre el 1º de enero al 31 de diciembre del año siguiente al de su formulación.
- b) Facilitar apoyo técnico al Sr. Alcalde en la elaboración de las propuestas del programa de mejoramiento de la gestión municipal.
- c) Solicitar por medio de la Secretaría Técnica el respaldo presupuestario que demandará la ejecución de las metas de Programa de Mejoramiento de la Gestión.
- d) Convocar por medio del secretario del comité a funcionarios municipales a colaborar en determinadas áreas de gestión como expertos o conocedores en materias relacionadas con el mejoramiento de la gestión municipal.

El Comité Técnico Municipal 2026-2027 estará compuesto por los siguientes funcionarios:

REPRESENTANTES TITULARES:

- Chistopher Karamanoff Olguín
- Karen Senler Trapp
- María Luisa Villanueva Núñez
- Natalia González Santander
- Karina Araya Araya
- Karen Rojas Quilodrán

REPRESENTANTES SUPLENTE:

- Marcela Olivares Tapia
- Jennifer Pinto Soto
- Javiera Trapp Cruz
- Pamela González Jerez
- Paloma García Huidobro Reyes
- Mitzi López Sánchez

DEFINICIONES PMG 2026

- Propender a un sistema integrado de gestión de calidad
- Aplicar mediciones de procesos y evaluar sus resultados
- Mejorar los productos que se generan a través del PMG
- Mejorar el involucramiento de todos los funcionarios en el mejoramiento de la gestión
- Incorporar la transformación digital como eje relevante en la mejora de los servicios municipales
- Avanzar hacia la mejora continua institucional
- Coherencia con el Plan de Desarrollo Comunal
- Incorpora las variables de eficiencia y eficacia.
- Disminuir las brechas del Diagnóstico Nacional de la Calidad de la Gestión Municipal SUBDERE
- Las metas asociadas al Programa de mejoramiento de la gestión, no se encuentran asociadas a recursos adicionales del presupuesto 2026, sino que utilizan los recursos humanos y materiales existentes.



Para el periodo 2026 se han establecido 3 Metas por unidades de trabajo, asociadas a Direcciones municipales y Juzgados de Policía Local, estableciendo metas de alta, mediana y baja prioridad, relacionadas con procesos relevantes de la gestión municipal, en materia de Ingresos, Gastos y procesos estratégicos que mejoren la atención a los usuarios.

GESTIÓN DE LAS METAS DEL PMG 2026

Para avanzar hacia el sistema integrado de gestión de la calidad y siendo uno de los pilares de la transformación digital, la gestión por procesos, las metas de gestión 2026, estarán basadas en el desarrollo, actualización y optimización de procesos internos de cada dirección municipal y JPL.

Para la formalización de estos, se deberá:

- Utilizar el formato único de procesos y la ficha de levantamiento, definidos por la Administración Municipal, los que se encontrarán publicados en la carpeta de red Metas 2026 y en la intranet municipal
  - Responder las observaciones formuladas a los medios verificadores, haciendo referencia al medio verificador de origen observado IDDOC original
  - Utilizar la plataforma dispuesta para el monitoreo, control y difusión del PMG, en el cual se deberá albergar los medios verificadores correspondientes a cada dirección en formato PDF y en formato editable, con el fin de promover el ahorro del papel y la digitalización documental
- ❖ *Es importante destacar que la validación de las metas específicas junto con sus ponderaciones correspondientes, requiere el cumplimiento integral de todas las medidas estipuladas en cada marco lógico. En caso de no cumplir con la totalidad de dichas medidas, no se considerará la ponderación pertinente para contabilizar las ponderaciones establecidas para el cumplimiento de dichas metas. Este enfoque riguroso garantiza un análisis exhaustivo y preciso, alineado con los estándares establecidos, con el fin de asegurar la transparencia y la coherencia en el proceso de evaluación.*
- ❖ *Se considerará en el análisis del incumplimiento de un objetivo de gestión la existencia de causas externas calificadas y no previstas, que limiten seriamente el logro de dichos objetivos, tales como hechos fortuitos comprobables, catástrofes y que se consideren relevantes para el cumplimiento del programa de mejoramiento de la gestión 2026.*

❖ ***Las modificaciones a los marcos lógicos se llevarán a cabo cuando la formulación de los mismos obstaculice el adecuado logro de los objetivos y su correspondiente evaluación. Esta situación deberá ser debidamente fundamentada por la unidad responsable de dichos objetivos.***

## DE LAS FUNCIONES DE APOYO

De acuerdo a lo establecido en el artículo 5° de la ley N° 19.803, el Comité Técnico Municipal será coordinado por un Secretario, quien será el **jefe o encargado de personal** o quien haga sus veces en el municipio. El Secretario no integrará el Comité, no obstante tendrá derecho a voz.

El secretario del comité tendrá las siguientes funciones:

- Llevar un registro de los acuerdos del Comité
- Mantener a los funcionarios informados sobre las materias relativas a esta asignación de incentivo, o aclara dudas que estos tengan sobre el tema.
- Coordinar e incentivar el apoyo en materia de personal que se requiera para el cumplimiento de los objetivos del programa de mejoramiento de la gestión
- Coordinar la capacitación y comunicación en la administración y gestión de los procesos de mejoramiento continuo para la realización de PMGM
- Toda otra que le designe el reglamento en materia del recurso humano, el comité, el alcalde o a la ley.

## DE LA SECRETARÍA TÉCNICA

Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 5° de la ley N°19.803 y con el objeto de asegurar el debido cumplimiento de objetivos de gestión y afianzar la mejora continua de los procesos institucionales y conforme a lo indicado a en el artículo 13° de Reglamento N° 19, Sobre otorgamiento del incentivo de mejoramiento de la Gestión, existirá una Secretaría Técnica, la que será encabezada por un profesional de la Administración Municipal, quien asumirá la coordinación de todas las actividades que demande la aplicación del presente reglamento; canalizará toda la información y los documentos que se deriven de su aplicación; y tendrá las siguientes funciones:

- a) Apoyar al Comité Técnico Municipal del PMGM en la elaboración de la propuesta del PMG anual, de sus modificaciones y alcances; asimismo, en la colaboración de los instrumentos de evaluación y validación técnica para conocer el estado de avances y logros del PMG.
- b) Apoyar, coordinar y supervisar las actividades de formulación, seguimiento y evaluación de los objetivos y metas de los PMG de las unidades municipales.
- c) Apoyar, coordinar y supervisar las actividades de formulación, seguimiento y validación técnica de los programas de mejoramiento de la gestión municipal.
- d) Mantener un flujo comunicacional permanente con las unidades municipales que permita direccionar los procesos y periodos de implementación, seguimiento y apoyo técnico- metodológico, evaluación y validación técnica de logros.
- e) Prestar apoyo técnico al Comité Técnico Municipal en las tareas que éste le encomienden para el desarrollo de las funciones que le asigne el presente reglamento.

## COORDINADORES DE GESTIÓN

Para facilitar la gestión del cumplimiento de metas, propuestas en el Programa de mejoramiento de la gestión, será responsabilidad del director, nombrar a un funcionario(a) titular y un suplente, con responsabilidad administrativa, quien deberá al menos pertenecer al escalafón profesional o jefatura quien actuará como Coordinador de gestión dentro de la respectiva unidad, quienes deberán contar con

conocimientos, experiencia y herramientas para cumplir con la función encomendada, a no ser que sea instruido por petición de quien lo designe y tendrán las siguientes funciones:

- Será el encargado de coordinar el traspaso de información necesaria para el desarrollo de las metas del Programa de Mejoramiento de la Gestión, como observaciones realizadas por la ADMU y la Dirección de Control.
- Informar sobre el avance de las metas de las unidades de trabajo a través de los informes parciales establecido en el marco lógico de la meta específica
- Canalizar las dudas y observaciones respecto de las metas definidas para las unidades de trabajo
- Prestar el apoyo necesario para la realización de las metas del PMG a las unidades de trabajo
- Procurar en conjunto con el director y jefaturas, el cumplimiento de las metas y la entrega de la información en la forma y plazos establecidos en los respectivos marcos lógicos y el Reglamento N° 19
- Procurar en conjunto con el Director y jefaturas de cada unidad, la participación de funcionarios de la unidad que tengan derecho a esta asignación

## **SOBRE LOS PRODUCTOS**

Los contenidos mínimos que debe considerar los productos serán los que a continuación se detallan y/o los que se definan en los marcos lógicos, no obstante lo anterior se podrán definir formatos específicos, los que considerarán a lo menos:

### **En el caso de los informes:**

- **Introducción:** Una introducción que presenta el contexto del informe, el propósito de este y una breve descripción de lo que se discutirá en el informe.
- **Metodología o enfoque:** En informes técnicos o científicos, es importante describir la metodología utilizada para recopilar datos, llevar a cabo experimentos o investigaciones, y cualquier enfoque específico que se haya seguido.
- **Hallazgos o resultados:** La sección principal del informe donde se presentan los resultados de la investigación, el análisis o el estudio. Esto puede incluir datos, gráficos, tablas u otros elementos visuales que respalden los hallazgos.
- **Discusión:** Una interpretación de los hallazgos, sus implicaciones y cualquier análisis en profundidad. Esta sección puede incluir una revisión de la literatura relevante, comparaciones con otros estudios o investigaciones y una explicación de los resultados.
- **Conclusiones:** Un resumen de las conclusiones clave del informe y la propuesta de las oportunidades de mejora, las que deben responder a las preguntas planteadas en la introducción y proporcionar una visión general de lo que se ha detectado en el desarrollo del proceso.
- **Recomendaciones o propuestas:** Detallar las posibles acciones de mejora inmediata que se puedan aplicar al proceso, basados en las conclusiones del informe. Estas recomendaciones o propuestas deben ser específicas y accionables.
- **Ajustes y Mejoras:** Detallar los hallazgos detectados, el impacto de estos en la gestión y las mejoras implementadas para la reducción de las brechas detectadas

### **En el caso de un Plan:**

- **Portada o página de título:** Similar a un informe, esta página debe contener el título del plan, el nombre del autor o autores, la unidad a la que corresponde, la fecha de creación y cualquier otra información relevante, como el nombre del proyecto al que se refiere el plan.
- **Resumen ejecutivo:** Un resumen breve y conciso que destaca los puntos clave del plan, su propósito, objetivos, estrategias y recomendaciones.
- **Introducción:** Una introducción que establece el contexto del plan, su propósito y los objetivos



que se pretenden lograr.

- **Objetivos y metas:** Una descripción clara de los objetivos y metas del plan. Estos deben ser específicos, medibles, alcanzables, relevantes y con un plazo determinado (criterios SMART).
- **Análisis de situación:** Una evaluación detallada de la situación actual o del problema que el plan busca abordar. Esto puede incluir un análisis DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades) u otros métodos de evaluación.
- **Estrategias y acciones:** Descripción de las estrategias y acciones que se llevarán a cabo para alcanzar los objetivos y metas del plan. Esto puede incluir un cronograma, asignación de responsabilidades y recursos necesarios.
- **Presupuesto:** Un desglose de los costos estimados asociados con la implementación del plan. Esto incluye gastos de personal, recursos, equipos y cualquier otra inversión necesaria.
- **Seguimiento y evaluación:** Un plan para el seguimiento y la evaluación del progreso del plan. Debe incluir indicadores clave de desempeño (KPI) y un cronograma para revisar y ajustar el plan según sea necesario.
- **Conclusiones y recomendaciones:** Resumen de las conclusiones clave y las recomendaciones derivadas del plan. Esto puede incluir acciones específicas a seguir en función de los resultados del plan.

### En el caso de un Plan de Acción

Un plan de acción es un documento que describe de manera detallada las acciones que se llevarán a cabo para alcanzar un objetivo o resolver un problema específico. Los contenidos mínimos de un plan de acción suelen incluir los siguientes elementos:

- **Título o Nombre del Plan de Acción:** Un nombre claro y descriptivo que identifica el propósito del plan.
- **Introducción:** Una breve introducción que presenta el contexto y la razón para la creación del plan de acción.
- **Objetivos:** Declaración clara de los objetivos que se pretenden lograr con el plan de acción. Los objetivos deben ser específicos, medibles, alcanzables, relevantes y con un plazo determinado (criterios SMART).
- **Descripción del Problema u Oportunidad:** Una explicación detallada del problema que se abordará o la oportunidad que se aprovechará mediante el plan de acción.
- **Estrategias y Actividades:** Una lista de las estrategias y actividades específicas que se llevarán a cabo para alcanzar los objetivos. Debe ser detallada y organizada en una secuencia lógica.
- **Responsabilidades y Roles:** Designación de las personas o equipos responsables de llevar a cabo cada actividad. Esto incluye identificar quién será el líder de cada tarea.
- **Recursos Necesarios:** Lista de los recursos necesarios para la implementación del plan, que pueden incluir presupuesto, personal, equipos, tiempo, etc.
- **Cronograma:** Un calendario que muestra cuándo se llevarán a cabo las diferentes actividades y el plazo para cada una de ellas.
- **Indicadores de Éxito:** Especificación de los indicadores o criterios que se utilizarán para medir el éxito del plan. Estos pueden incluir metas numéricas, plazos o cualquier otro criterio relevante.
- **Seguimiento y Evaluación:** Descripción de cómo se llevará a cabo el seguimiento del progreso del plan y la evaluación de su efectividad. Esto puede incluir la frecuencia de revisión y los informes de progreso.
- **Presupuesto:** Un desglose de los costos estimados asociados con la implementación del plan.
- **Comunicación y sociabilización:** Estrategias para comunicar el plan a las partes interesadas y mantenerlas informadas sobre el progreso.
- **Riesgos y Mitigación:** Identificación de posibles riesgos que puedan surgir durante la implementación y cómo se abordarán.

- Conclusiones y Recomendaciones: Resumen de las conclusiones clave y cualquier recomendación derivada del plan de acción.

### En el caso de un Plan de Mejoras

Un plan de mejoras, a menudo utilizado en el contexto de la gestión de procesos o proyectos, debe identificar áreas de mejora y describir las acciones necesarias para lograr esas mejoras. A continuación, se detallan los contenidos mínimos que debería incluir un plan de mejoras:

- Título o Nombre del Plan de Mejoras: Un nombre claro y descriptivo que identifique el propósito del plan.
- Introducción: Una breve introducción que presente el contexto y la razón para la creación del plan de mejoras, incluyendo cualquier problema o debilidad que se busca abordar.
- Objetivos de Mejora: Declaración clara de los objetivos específicos que se pretenden alcanzar con el plan de mejoras. Estos objetivos deben ser medibles y vinculados directamente a las áreas de mejora identificadas.
- Identificación de Áreas de Mejora: Una descripción detallada de las áreas o aspectos que se necesitan mejorar. Puede incluir datos, análisis, evaluaciones o comentarios de partes interesadas para respaldar esta identificación.
- Estrategias de Mejora: Las estrategias y enfoques específicos que se utilizarán para abordar cada área de mejora. Debe ser detallado y organizado de manera lógica.
- Responsabilidades y Roles: Designación de las personas o equipos responsables de implementar cada estrategia de mejora. Esto debe incluir un líder o persona a cargo de cada iniciativa.
- Recursos Necesarios: Lista de los recursos necesarios para llevar a cabo las acciones de mejora, como presupuesto, personal, tecnología o cualquier otro recurso relevante.
- Cronograma: Un calendario que muestre cuándo se llevarán a cabo las diferentes acciones de mejora y los plazos para cada una.
- Indicadores de Progreso: Identificación de los indicadores clave de desempeño (KPI) que se utilizarán para medir el progreso hacia la consecución de los objetivos de mejora. Estos indicadores deben ser específicos y medibles.
- Seguimiento y Evaluación: Descripción de cómo se llevará a cabo el seguimiento del progreso de las mejoras y la evaluación de su efectividad. Esto puede incluir la frecuencia de revisión y los informes de progreso.
- Presupuesto: Un desglose de los costos estimados asociados con la implementación del plan de mejoras.
- Comunicación y Sociabilización: Estrategias para comunicar el plan de mejoras a las partes interesadas y mantenerlas informadas sobre el progreso y los logros.
- Riesgos y Mitigación: Identificación de posibles riesgos que puedan surgir durante la implementación del plan de mejoras y cómo se abordarán.
- Conclusiones y Recomendaciones: Resumen de las conclusiones clave y las recomendaciones derivadas del plan de mejoras.

# II. META INSTITUCIONAL

II. META: Reducir el uso del papel en un 30 % respecto del año 2025 e implementar el Gestor Documental Institucional en el 100 % de las Direcciones Municipales y Juzgados de Policía Local.

Centro Responsabilidad	Objetivo Estratégico	Meta Específica	Medio Verificador	Indicador	% individual	% Total
META INSTITUCIONAL CENTRO DE RESPONSABILIDAD DIRECCIONES MUNICIPALES Y JUZGADOS DE POLICÍA LOCAL	Fortalecer la gestión interna y la sustentabilidad institucional mediante la disminución progresiva del uso del papel en los procesos administrativos municipales, a través de la implementación y uso efectivo del Gestor Documental Institucional, en el marco de la Ley 21.180 de Transformación Digital del Estado, promoviendo una administración más eficiente, transparente y respetuosa con el medio ambiente.	Reducir el uso del papel en un 30 % respecto del año 2025 e implementar el Gestor Documental Institucional en el 100 % de las Direcciones Municipales y Juzgados de Policía Local.	1. Diagnóstico inicial del consumo de papel y levantamiento de procesos con mayor uso, realizando una estadística comparativa de los periodos 2023 al 2025 (Abril 2026).	Informe diagnóstico inicial de consumo de papel por Direcciones y Juzgados de Policía Local (Sí/No).	15%	15% Baja
			2. Capacitación en el uso del Gestor Documental Institucional por parte de Secretaría Municipal, que recoja propuestas de configuración para el Gestor Documental (Mayo 2026).	Informe de propuesta de configuración y Registro de capacitaciones que incluya listado de funcionarios participantes el que deberá alcanzar a lo menos a un 50% de los usuarios del gestor documental (Sí/No).	15%	35% Mediana
			3. Formalización del protocolo único sobre Cero papel, que contenga estrategias de sustentabilidad y Transformación digital, para difundir en las Direcciones y Juzgados de Policía Local (Junio 2026).	3. Oficio dirigido al Alcalde que solicita decretar el protocolo e informe y actas de difusión en las direcciones y Juzgados de Policía Local (Si/No).	20%	
			4. Monitoreo trimestral del consumo de papel y registro de documentos gestionados digitalmente (septiembre 2026).	4. Reporte trimestral de consumo de papel y documentos gestionados digitalmente por cada dirección y Juzgados de Policía Local (Sí/No).	30%	50% Alta
			5. Informe final de resultados y evaluación de impacto sobre la reducción del papel y eficiencia administrativa (noviembre 2026).	5. Informe final consolidado de resultados e impacto del proceso a nivel institucional (Sí/No).	20%	

# III. METAS COLECTIVAS POR:

- DIRECCIONES
- JUZGADOS DE POLICIA LOCAL

3.1 DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Centro Responsabilidad	Objetivo específico	Meta Específica	Medio Verificador	Indicador	% Individual	% Total
META COLECTIVA CENTRO DE RESPONSABILIDAD DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	Mejorar la gestión interna, a través de la actualización y la mejora de procesos relevantes de la Dirección de Administración y Finanzas, poniendo énfasis en: - Integración, actualización y mejora de procesos relacionados con la presente meta colectiva de la Dirección.	• Documentar el proceso “Administración y Gestión de especies y/o bienes, puestos a disposición por los Juzgados de Policía Local, producto de decomisos”	• Ficha de levantamiento de la situación actual del proceso, que incluya registro de asistencia y fotográfico de la(s) jornada(s) de trabajo realizadas con los funcionarios de la dirección (Abril 2026)	• Ficha de levantamiento del Proceso	Si 5% No 0%	20% Baja
			• Formulación del proceso de acuerdo al formato único y Flujograma, aprobado por la administración municipal (Junio 2026)	• Formato único y flujograma del Proceso	Si 10% No 0%	
			• Ejecución del proceso una vez aprobado por ADMU (noviembre 2026)	• Informe de ejecución con ajuste y mejoras del proceso	Si 5% No 0%	
		• Desarrollar e implementar el proceso “Gestión de la satisfacción de usuarios de la dirección”	• Ficha de levantamiento de la situación actual del proceso, que incluya registro de asistencia y fotográfico de la(s) jornada (s) de trabajo realizadas con los funcionarios de la dirección (Abril 2026)	• Ficha de levantamiento del proceso	Si 5% No 0%	35% Mediana
			• Formulación del proceso de acuerdo al formato único y Flujograma, aprobado por la Administración Municipal (julio 2026) ( <b>Deberá incluir en sus anexos: Propuesta de encuesta de satisfacción de usuarios, planilla de tabulación de las encuestas, Calendario de trabajo, correo tipo del Director(a) para sociabilización con equipos de trabajo, sobre aplicación de encuesta e informe de resultados</b> )	• Formato único que incluya los anexos señalados y flujograma del Proceso	Si 20% No 0%	
			• Ejecución del proceso una vez aprobado por ADMU (noviembre 2026)	• Informe de ejecución con ajuste y mejoras del proceso	Si 10% No 0%	
		• Documentar el Proceso “Activo Fijo”	• Ficha de levantamiento de la situación actual del proceso, que incluya registro de asistencia y fotográfico de la(s) jornada(s) de trabajo realizadas con los funcionarios de la dirección (Abril 2026)	• Ficha de levantamiento del Proceso	Si 5% No 0%	45% Alta
			• Formulación del proceso de acuerdo al formato único y Flujograma, aprobado por la administración municipal (Agosto 2026)	• Formato único y flujograma del Proceso	Si 30% No 0%	
			• Ejecución del proceso una vez aprobado por ADMU (noviembre 2026)	• Informe de ejecución con ajuste y mejoras del proceso	Si 10% No 0%	

3.2 DIRECCIÓN DE OBRAS MUNICIPALES

Centro Responsabilidad	Objetivo específico	Meta Específica	Medio Verificador	Indicador	% Individual	% Total
META COLECTIVA CENTRO DE RESPONSABILIDAD DIRECCIÓN DE OBRAS MUNICIPALES	Mejorar la gestión interna, a través de la actualización y la mejora de procesos relevantes de la Dirección de Obras Municipales, poniendo énfasis en: - Integración, actualización y mejora de procesos relacionados con la presente meta colectiva de la Dirección.	• Documentar El Proceso “Otorgamiento De Permisos De Ocupación De Bien Nacional De Uso Público”	• Ficha de levantamiento de la situación actual del proceso, que incluya registro de asistencia y fotográfico de la(s) jornada(s) de trabajo realizadas con los funcionarios de la dirección (Abril 2026)	• Ficha de levantamiento del Proceso	Si 5% No 0%	20% Baja
			• Formulación del proceso de acuerdo al formato único y Flujograma, aprobado por la administración municipal (Junio 2026)	• Formato único y flujograma del Proceso	Si 10% No 0%	
			• Ejecución del proceso una vez aprobado por ADMU (noviembre 2026)	• Informe de ejecución con ajuste y mejoras del proceso	Si 5% No 0%	
		• Desarrollar E Implementar El Proceso “Gestión De La Satisfacción De Usuarios De La Dirección”	• Ficha de levantamiento de la situación actual del proceso, que incluya registro de asistencia y fotográfico de la(s) jornada (s) de trabajo realizadas con los funcionarios de la dirección (Abril 2026)	• Ficha de levantamiento del Proceso	Si 5% No 0%	35% Mediana
			• Formulación del proceso de acuerdo al formato único y Flujograma, aprobado por la Administración Municipal (julio 2026) ( <b>Deberá incluir en sus anexos: Propuesta de encuesta de satisfacción de usuarios, planilla de tabulación de las encuestas, Calendario de trabajo, correo tipo del Director(a) para sociabilización con equipos de trabajo, sobre aplicación de encuesta e informe de resultados</b> )	• Formato único que incluya los anexos señalados y flujograma del Proceso	Si 20% No 0%	
			• Ejecución del proceso una vez aprobado por ADMU (noviembre 2026)	• Informe de ejecución con ajuste y mejoras del proceso	Si 10% No 0%	
		• Documentar El Proceso “Otorgamiento de Resoluciones de Aprobación para Expedientes acogidos al Numeral 1 Del Art. 5.1.2 de la OGUC, que no Requieren Permisos de Edificación”	• •Ficha de levantamiento de la situación actual del proceso, que incluya registro de asistencia y fotográfico de la(s) jornada(s) de trabajo realizadas con los funcionarios de la dirección (Abril 2026)	• Ficha de levantamiento del Proceso	Si 5% No 0%	45% Alta
			• Formulación del proceso de acuerdo al formato único y Flujograma, aprobado por la administración municipal (Agosto 2026)	• Formato único y flujograma del Proceso	Si 30% No 0%	
			• Ejecución del proceso una vez aprobado por ADMU (noviembre 2026)	• Informe de ejecución con ajuste y mejoras del proceso	Si 10% No 0%	

3.3 DIRECCIÓN DE CONTROL

Centro Responsabilidad	Objetivo específico	Meta Específica	Medio Verificador	Indicador	% Individual	% Total
META COLECTIVA CENTRO DE RESPONSABILIDAD DIRECCIÓN DE CONTROL	- Mejorar la gestión interna, a través de la actualización y la mejora de procesos relevantes de la Dirección de Control poniendo énfasis en: Integración, actualización y mejora de procesos relacionados con la presente meta colectiva de la Dirección.	• Documentar El Proceso “Revisión de la Transparencia Activa del Municipio”	• Ficha de levantamiento de la situación actual del proceso, que incluya registro de asistencia y fotográfico de la(s) jornada(s) de trabajo realizadas con los funcionarios de la dirección (Abril 2026)	• Ficha de levantamiento del Proceso	Si 5% No 0%	20% Baja
			• Formulación del proceso de acuerdo al formato único y Flujograma, aprobado por la administración municipal (Junio 2026)	• Formato único y flujograma del Proceso	Si 10% No 0%	
			• Ejecución del proceso una vez aprobado por ADMU (noviembre 2026)	• Informe de ejecución con ajuste y mejoras del proceso	Si 5% No 0%	
		• Implementar estandarización de Documentación Requerida para la Gestión de Estados de Pago de algunos Procesos Críticos	• Informe Diagnóstico que incluya la determinación de procesos de pago críticos relevantes y estadísticas de repararos formulados por la unidad de control interno (mayo 2026)	• Informe de diagnóstico elaborado	Si 5% No 0%	35% Mediana
			• Documento con propuesta de estandarización de documentos requeridos de estados de pago de procesos críticos de Check list (Julio 2026)	• Documento con propuesta de estandarización	Si 20% No 0%	
			• Informe de aplicación de propuesta y mejoras, incluyendo listado y fotografías de capacitación. (Noviembre 2026)	• Informe de aplicación de propuesta y mejoras, incluyendo listado y fotografías de capacitación	Si 10% No 0%	
		• Implementar Plan de Capacitación Piloto Sobre Integridad y Probidad y sus riesgos en procesos críticos	• Informe diagnóstico que incluya la determinación de procesos críticos y sus riesgos en materias de integridad y probidad municipal (Abril 2026)	• Informe de diagnóstico elaborado	Si 5% No 0%	45% Alta
			• Documento con propuesta de Plan de Capacitación piloto sobre integridad y probidad y sus riesgos en procesos críticos (Agosto 2026)	• Documento con propuesta de estandarización	Si 30% No 0%	
			• Informe de aplicación y propuesta de mejoras del plan de capacitación piloto considerando listado de asistencia y fotografías (Noviembre 2026)	• Informe de aplicación de propuesta y mejoras,	Si 10% No 0%	



3.4. DIRECCIÓN DE ASESORÍA JURÍDICA

Centro Responsabilidad	Objetivo específico	Meta Específica	Medio Verificador	Indicador	% Individual	% Total
META COLECTIVA CENTRO DE RESPONSABILIDAD DIRECCIÓN DE ASESORÍA JURÍDICA	Mejorar la gestión interna, a través de la actualización y la mejora de procesos relevantes de la Dirección de Asesoría Jurídica, poniendo énfasis en: - Integración, actualización y mejora de procesos relacionados con la presente meta colectiva de la Dirección.	• Desarrollar un protocolo de actualización del catastro de Procesos Disciplinarios Administrativos, que incluya seguimiento y monitoreo.	• Elaboración del protocolo de actualización del Catastro de Procesos disciplinarios, que incluya el seguimiento y monitoreo (Abril 2026)	• Protocolo para actualización del Catastro de Procesos Disciplinarios	Si 5% No 0%	20% Baja
			• Complementar el catastro existente, de acuerdo a los lineamientos establecidos en el protocolo de actualización (Junio 2026)	• Catastro Actualizado	Si 10% No 0%	
			• Informe de hallazgos sobre el estado de procedimientos disciplinarios, con propuesta de implementación de acciones de mejora. (noviembre 2026)	• Informe de implementación con ajuste y acciones de mejora	Si 5% No 0%	
		• Desarrollar e Implementar el Proceso “Gestión de La Satisfacción de Usuarios de la Dirección”	• Ficha de levantamiento de la situación actual del proceso, que incluya registro de asistencia y fotográfico de la(s) jornada (s) de trabajo realizadas con los funcionarios de la dirección (Abril 2026)	• Ficha de levantamiento del Proceso	Si 5% No 0%	35% Mediana
			• Formulación del proceso de acuerdo al formato único y Flujograma, aprobado por la Administración Municipal (julio 2026) ( <b>Deberá incluir en sus anexos: Propuesta de encuesta de satisfacción de usuarios, planilla de tabulación de las encuestas, Calendario de trabajo, correo tipo del Director(a) para sociabilización con equipos de trabajo, sobre aplicación de encuesta e informe de resultados</b> )	• Formato único que incluya los anexos señalados y flujograma del Proceso	Si 20% No 0%	
			• Ejecución del proceso una vez aprobado por ADMU (noviembre 2026)	•Informe de ejecución con ajuste y mejoras del proceso	Si 10% No 0%	
		• Actualizar el Proceso de “Cobro de deuda no prescrita”	• Ficha de levantamiento de la situación actual del proceso, que incluya registro de asistencia y fotográfico de la(s) jornada(s) de trabajo realizadas con los funcionarios de la dirección (Abril 2026)	• Ficha de levantamiento del Proceso	Si 5% No 0%	45% Alta
			• Formulación del proceso de acuerdo al formato único y Flujograma, aprobado por la administración municipal (Agosto 2026)	• Formato único y flujograma del Proceso	Si 30% No 0%	
			• Ejecución del proceso una vez aprobado por ADMU (noviembre 2026)	• Informe de ejecución con ajuste y mejoras del proceso	Si 10% No 0%	

3.5DIRECCIÓN DE MEDIOAMBIENTE, ASEO Y ORNATO

Centro Responsabilidad	Objetivo específico	Meta Específica	Medio Verificador	Indicador	% Individual	% Total
META COLECTIVA CENTRO DE RESPONSABILIDAD DIRECCIÓN DE MEDIOAMBIENTE, ASEO Y ORNATO	Mejorar la gestión de los servicios municipales, a través de la actualización y la mejora de procesos relevantes de la Dirección de Medioambiente aseo y ornato: - Integración, actualización y mejora de procesos relacionados con la presente meta colectiva de la Dirección.	• Desarrollar e Implementar un Diagnóstico y Plan de Optimización de Gastos e Ingresos Municipales, Respecto de los servicios de la Dirección	• Levantamiento de información de ingresos y costos de los servicios y procesos municipales relacionados a los servicios de la Dirección (Abril 2026)	• Ficha de levantamiento de ingresos y costos de servicios de la dirección	Si 5% No 0%	20% Baja
			• Elaboración del diagnóstico con identificación de brechas críticas y oportunidades de mejora (Junio 2026)	• Informe de diagnóstico con brechas y plan de mejoras aprobado por la ADMU	Si 30% No 0%	
			• Formulación e implementación del Plan de Mejoras con acciones priorizadas (Noviembre 2026)	• Informe final de implementación, evaluación de resultados y medidas de mejora.	Si 10% No 0%	
		• Desarrollar e Implementar el Proceso “Gestión de la Satisfacción de Usuarios de la Dirección”	• Ficha de levantamiento de la situación actual del proceso, que incluya registro de asistencia y fotográfico de la(s) jornada (s) de trabajo realizadas con los funcionarios de la dirección (Abril 2026)	• Ficha de levantamiento del Proceso	Si 5% No 0%	35% Mediana
			• Formulación del proceso de acuerdo al formato único y Flujograma, aprobado por la Administración Municipal (julio 2026) <b>(Deberá incluir en sus anexos: Propuesta de encuesta de satisfacción de usuarios, planilla de tabulación de las encuestas, Calendario de trabajo, correo tipo del Director(a) para sociabilización con equipos de trabajo, sobre aplicación de encuesta e informe de resultados)</b>	• Formato único que incluya los anexos señalados y flujograma del Proceso	Si 20% No 0%	
			• Ejecución del proceso una vez aprobado por ADMU (noviembre 2026)	•Informe de ejecución con ajuste y mejoras del proceso	Si 10% No 0%	
		• Documentar el proceso “Diseño e Implementación de un Sistema de Clasificación y Gestión de Requerimientos ciudadanos vinculados a la Tenencia Responsable de Mascota, considerando criterios de complejidad y Prioridad de atención”	• Ficha de levantamiento de la situación actual del proceso, que incluya registro de asistencia y fotográfico de la(s) jornada(s) de trabajo realizadas con los funcionarios de la dirección (Abril 2026)	• Ficha de levantamiento del Proceso	Si 5% No 0%	45% Alta
			• Formulación del proceso de acuerdo al formato único y Flujograma, aprobado por la administración municipal (Agosto 2026)	• Formato único y flujograma del Proceso	Si 30% No 0%	
			• Ejecución del proceso una vez aprobado por ADMU (noviembre 2026)	• Informe de ejecución con ajuste y mejoras del proceso	Si 10% No 0%	

3.6 DIRECCIÓN DE TRÁNSITO

Centro Responsabilidad	Objetivo específico	Meta Específica	Medio Verificador	Indicador	% Individual	% Total
META COLECTIVA CENTRO DE RESPONSABILIDAD DIRECCIÓN DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE PÚBLICO	Mejorar la gestión de los servicios municipales, a través de la actualización y la mejora de procesos relevantes de la Dirección de Tránsito y Transporte público, poniendo énfasis en: - Integración, actualización y mejora de procesos relacionados con la presente meta colectiva de la Dirección.	• Actualizar El Proceso “Otorgamiento de Licencias de Conducir, Según Ley 21.733	• Ficha de levantamiento del Proceso de la situación actual del proceso, que incluya registro de asistencia y fotográfico de la(s) jornada(s) de trabajo realizadas con los funcionarios de la dirección (Abril 2026)	• Ficha de levantamiento del Proceso	Si 5% No 0%	20% Baja
			• Formulación del proceso de acuerdo al formato único y Flujograma, aprobado por la administración municipal (Junio 2026)	• Existe Formato único y flujograma del Proceso	Si 10% No 0%	
			• Ejecución del proceso una vez aprobado por ADMU (noviembre 2026)	• Informe de ejecución con ajuste y mejoras del proceso	Si 5% No 0%	
		• Desarrollar e Implementar el Proceso “Gestión de la Satisfacción de Usuarios de la Dirección”	• Ficha de levantamiento de la situación actual del proceso, que incluya registro de asistencia y fotográfico de la(s) jornada (s) de trabajo realizadas con los funcionarios de la dirección (Abril 2026)	• Ficha de levantamiento del Proceso	Si 5% No 0%	35% Mediana
			• Formulación del proceso de acuerdo al formato único y Flujograma, aprobado por la Administración Municipal (julio 2026) ( <b>Deberá incluir en sus anexos: Propuesta de encuesta de satisfacción de usuarios, planilla de tabulación de las encuestas, Calendario de trabajo, correo tipo del Director(a) para sociabilización con equipos de trabajo, sobre aplicación de encuesta e informe de resultados</b> )	• Formato único que incluya los anexos señalados y flujograma del Proceso	Si 20% No 0%	
			• Ejecución del proceso una vez aprobado por ADMU (noviembre 2026)	• Informe de ejecución con ajuste y mejoras del proceso	Si 10% No 0%	
		• Desarrollar e Implementar un Diagnóstico y Plan de Optimización de Gastos e Ingresos Municipales, Respecto del Programa de Permisos de Circulación”	• Levantamiento de información de costos de los servicios y procesos municipales relacionados al servicio (Abril 2026)	• Ficha de levantamiento de ingresos y costos de servicio	Si 5% No 0%	45% Alta
			• Elaboración del diagnóstico con identificación de brechas críticas y oportunidades de mejora (agosto 2026)	• Informe de diagnóstico con brechas y plan de mejoras aprobado por la ADMU	Si 30% No 0%	
			• Formulación e implementación del Plan de Mejoras con acciones priorizadas (Noviembre 2026)	• Informe final de implementación, evaluación de resultados y medidas de mejora.	Si 10% No 0%	

3.7 DIRECCIÓN DE DESARROLLO COMUNITARIO

Centro Responsabilidad	Objetivo específico	Meta Específica	Medio Verificador	Indicador	% Individual	% Total
META COLECTIVA CENTRO DE RESPONSABILIDAD DIRECCIÓN DE DESARROLLO COMUNITARIO	- Mejorar la gestión de los servicios municipales, a través de la actualización y la mejora de procesos relevantes de la Dirección de Desarrollo comunitario, poniendo énfasis en: - Integración, actualización y mejora de procesos relacionados con la presente meta colectiva de la Dirección	• Documentar el Proceso “Consulta y Préstamo de Libros en Biblioteca Municipal”	• Ficha de levantamiento de la situación actual del proceso, que incluya registro de asistencia y fotográfico de la(s) jornada(s) de trabajo realizadas con los funcionarios de la dirección (Abril 2026)	• Ficha de levantamiento del Proceso	Si 5% No 0%	20% Baja
			• Formulación del proceso de acuerdo al formato único y Flujograma, aprobado por la administración municipal (Junio 2026)	• Formato único y flujograma del Proceso	Si 10% No 0%	
			• Ejecución del proceso una vez aprobado por ADMU (noviembre 2026)	• Informe de ejecución con ajuste y mejoras del proceso	Si 5% No 0%	
		• Desarrollar e Implementar el proceso “Gestión de la Satisfacción de usuarios de la Dirección”	• Ficha de levantamiento de la situación actual del proceso, que incluya registro de asistencia y fotográfico de la(s) jornada (s) de trabajo realizadas con los funcionarios de la dirección (Abril 2026)	• Ficha de levantamiento del proceso	Si 5% No 0%	35% Mediana
			• Formulación del proceso de acuerdo al formato único y Flujograma, aprobado por la Administración Municipal (julio 2026) ( <b>Deberá incluir en sus anexos: Propuesta de encuesta de satisfacción de usuarios, planilla de tabulación de las encuestas, Calendario de trabajo, correo tipo del Director(a) para sociabilización con equipos de trabajo, sobre aplicación de encuesta e informe de resultados</b> )	• Formato único que incluya los anexos señalados y flujograma del Proceso	Si 20% No 0%	
			• Ejecución del proceso una vez aprobado por ADMU (noviembre 2026)	• Informe de ejecución con ajuste y mejoras del proceso	Si 10% No 0%	
		• Documentar el Proceso “Turno de Emergencia en la Dirección de Desarrollo Comunitario”	• Ficha de levantamiento de la situación actual del proceso, que incluya registro de asistencia y fotográfico de la(s) jornada(s) de trabajo realizadas con los funcionarios de la dirección (Abril 2026)	• Ficha de levantamiento del Proceso	Si 5% No 0%	45% Alta
			• Formulación del proceso de acuerdo al formato único y Flujograma, aprobado por la administración municipal (Junio 2026)	• Formato único y flujograma del Proceso	Si 30% No 0%	
			• Ejecución del proceso una vez aprobado por ADMU (noviembre 2026)	• Informe de ejecución con ajuste y mejoras del proceso	Si 10% No 0%	

3.8 DIRECCIÓN DE OPERACIONES

Centro Responsabilidad	Objetivo específico	Meta Específica	Medio Verificador	Indicador	% Individual	% Total
META COLECTIVA CENTRO DE RESPONSABILIDAD DIRECCIÓN DE OPERACIONES	- Mejorar la gestión de los servicios municipales, a través de la actualización y la mejora de procesos relevantes de la Dirección de Operaciones, poniendo énfasis en - Integración, actualización y mejora de procesos relacionados con la presente meta colectiva de la Dirección	• Actualizar el Proceso “Carga y entrega de Agua Potable en sectores que no cuentan con acceso a este suministro”	• Ficha de levantamiento del proceso, que incluya registro de asistencia y fotográfico de la(s) jornada(s) de trabajo realizadas con los funcionarios de la dirección (Abril 2026)	• Ficha de levantamiento del Proceso	Si 5% No 0%	20% Baja
			• Formulación del proceso de acuerdo al formato único y Flujograma, aprobado por la administración municipal (Junio 2026)	• Formato único y flujograma del Proceso	Si 10% No 0%	
			• Ejecución del proceso una vez aprobado por ADMU (noviembre 2026)	• Informe de ejecución con ajuste y mejoras del proceso	Si 5% No 0%	
		• Desarrollar e Implementar el proceso “Gestión de la Satisfacción de usuarios de la Dirección”	• Ficha de levantamiento de la situación actual del proceso, que incluya registro de asistencia y fotográfico de la(s) jornada (s) de trabajo realizadas con los funcionarios de la dirección (Abril 2026)	• Ficha de levantamiento	Si 5% No 0%	35% Mediana
			• Formulación del proceso de acuerdo al formato único y Flujograma, aprobado por la Administración Municipal (julio 2026) ( <b>Deberá incluir en sus anexos: Propuesta de encuesta de satisfacción de usuarios, planilla de tabulación de las encuestas, Calendario de trabajo, correo tipo del Director(a) para sociabilización con equipos de trabajo, sobre aplicación de encuesta e informe de resultados</b> )	• Formato único que incluya los anexos señalados y flujograma del Proceso	Si 20% No 0%	
			• Ejecución del proceso una vez aprobado por ADMU (noviembre 2026)	• Informe de ejecución con ajuste y mejoras del proceso	Si 10% No 0%	
		• Documentar el Proceso “Actualización del Catastro de Riesgo, amenazas y Mitigación de estos, para los sectores de Educación, Salud, Industria y Comercio en la Comuna de San Bernardo”	• Ficha de levantamiento de la situación actual del proceso, que incluya registro de asistencia y fotográfico de la(s) jornada(s) de trabajo realizadas con los funcionarios de la dirección (Abril 2026)	• Ficha de levantamiento del Proceso	Si 5% No 0%	45% Alta
			• Formulación del proceso de acuerdo al formato único y Flujograma, aprobado por la administración municipal (Agosto 2026)	Formato único y flujograma del Proceso	Si 30% No 0%	
			• Ejecución del proceso una vez aprobado por ADMU (noviembre 2026)	• Informe de ejecución con ajuste y mejoras del proceso	Si 10% No 0%	

3.9 DIRECCIÓN DE RENTAS

Centro Responsabilidad	Objetivo específico	Meta Específica	Medio Verificador	Indicador	% Individual	% Total
META COLECTIVA CENTRO DE RESPONSABILIDAD DIRECCIÓN DE RENTAS	- Mejorar la gestión de los servicios municipales, a través de la actualización y la mejora de procesos relevantes de la Dirección de Rentas, poniendo énfasis en - Integración, actualización y mejora de procesos relacionados con la presente meta colectiva de la Dirección	• Documentar el Proceso de “Otorgamiento de permisos para Ferias Navideñas.”	• Ficha de levantamiento del proceso, que incluya registro de asistencia y fotográfico de la(s) jornada(s) de trabajo realizadas con los funcionarios de la dirección (Abril 2026)	• Ficha de levantamiento del Proceso	Si 5% No 0%	20% Baja
			• Formulación del proceso de acuerdo al formato único y Flujograma, aprobado por la administración municipal (Junio 2026)	• Formato único y flujograma del Proceso	Si 10% No 0%	
			• Ejecución del proceso una vez aprobado por ADMU (noviembre 2026)	• Informe de ejecución con ajuste y mejoras del proceso	Si 5% No 0%	
		• Desarrollar e Implementar el proceso “Gestión de la Satisfacción de usuarios de la Dirección”	• Ficha de levantamiento del proceso, que incluya registro de asistencia y fotográfico de la(s) jornada (s) de trabajo realizadas con los funcionarios de la dirección (Abril 2026)	•Ficha de levantamiento del proceso	Si 5% No 0%	35% Mediana
			• Formulación del proceso de acuerdo al formato único y Flujograma, aprobado por la Administración Municipal (julio 2026) ( <b>Deberá incluir en sus anexos: Propuesta de encuesta de satisfacción de usuarios, planilla de tabulación de las encuestas, Calendario de trabajo, correo tipo del Director(a) para sociabilización con equipos de trabajo, sobre aplicación de encuesta e informe de resultados</b> )	• Formato único que incluya los anexos señalados y flujograma del Proceso	Si 20% No 0%	
			• Ejecución del proceso una vez aprobado por ADMU (noviembre 2026)	•Informe de ejecución con ajuste y mejoras del proceso	Si 10% No 0%	
		• Documentar el Proceso “Metodología de Cálculo de Proyección de Ingresos de Patentes Municipales.”	• Ficha de levantamiento del proceso, que incluya registro de asistencia y fotográfico de la(s) jornada(s) de trabajo realizadas con los funcionarios de la dirección (Abril 2026)	• Ficha de levantamiento del Proceso	Si 5% No 0%	45% Alta
			• Formulación del proceso de acuerdo al formato único y Flujograma, aprobado por la administración municipal (Agosto 2026)	• Formato único y flujograma del Proceso	Si 30% No 0%	
			• Ejecución del proceso una vez aprobado por ADMU (noviembre 2026)	• Informe de ejecución con ajuste y mejoras del proceso	Si 10% No 0%	

3.10 SECRETARÍA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN

Centro Responsabilidad	Objetivo específico	Meta Específica	Medio Verificador	Indicador	% Individual	% Total
META COLECTIVA CENTRO DE RESPONSABILIDAD SECRETARIA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN	- Mejorar la gestión interna, a través de la actualización y la mejora de procesos relevantes de la Secpla, poniendo énfasis en - Integración, actualización y mejora de procesos relacionados con la presente meta colectiva de la Dirección	• Desarrollar el proceso de “Vinculación Participativa de Monumentos Históricos Nacionales y Patrimoniales de Interés Comunal de San Bernardo”	• Ficha de levantamiento del proceso, que incluya registro de asistencia y fotográfico de la(s) jornada(s) de trabajo realizadas con los funcionarios de la dirección (Abril 2026)	• Ficha de levantamiento del Proceso	Si 5% No 0%	20% Baja
			• Formulación del proceso de acuerdo al formato único y Flujograma, aprobado por la administración municipal (Junio 2026)	• Formato único y flujograma del Proceso	Si 10% No 0%	
			• Ejecución del proceso una vez aprobado por ADMU (noviembre 2026)	• Informe de ejecución con ajuste y mejoras del proceso	Si 5% No 0%	
		• Desarrollar e Implementar el proceso “Gestión de la Satisfacción de usuarios de la Dirección”	• Ficha de levantamiento del proceso, que incluya registro de asistencia y fotográfico de la(s) jornada (s) de trabajo realizadas con los funcionarios de la dirección (Abril 2026)	•Ficha de levantamiento del proceso	Si 5% No 0%	35% Mediana
			• Formulación del proceso de acuerdo al formato único y Flujograma, aprobado por la Administración Municipal (julio 2026) ( <b>Deberá incluir en sus anexos: Propuesta de encuesta de satisfacción de usuarios, planilla de tabulación de las encuestas, Calendario de trabajo, correo tipo del Director(a) para sociabilización con equipos de trabajo, sobre aplicación de encuesta e informe de resultados</b> )	• Formato único que incluya los anexos señalados y flujograma del Proceso	Si 20% No 0%	
			• Ejecución del proceso una vez aprobado por ADMU (noviembre 2026)	•Informe de ejecución con ajuste y mejoras del proceso	Si 10% No 0%	
		• Actualización del Proceso de “Solicitud y Atención del Servicio de Alumbrado Público”	• Ficha de levantamiento del proceso, que incluya registro de asistencia y fotográfico de la(s) jornada(s) de trabajo realizadas con los funcionarios de la dirección (Abril 2026)	• Ficha de levantamiento del Proceso	Si 5% No 0%	45% Alta
			• Formulación del proceso de acuerdo al formato único y Flujograma, aprobado por la administración municipal (Agosto 2026)	• Formato único y flujograma del Proceso	Si 30% No 0%	
			• Ejecución del proceso una vez aprobado por ADMU (noviembre 2026)	• Informe de ejecución con ajuste y mejoras del proceso	Si 10% No 0%	



3.11 SECRETARÍA MUNICIPAL

Centro Responsabilidad	Objetivo específico	Meta Específica	Medio Verificador	Indicador	% Individual	% Total
META COLECTIVA CENTRO DE RESPONSABILIDAD SECRETARÍA MUNICIPAL	- Mejorar la gestión interna, a través de la actualización y la mejora de procesos relevantes de la Secretaría Municipal, poniendo énfasis en: - Integración, actualización y mejora de procesos relacionados con la presente meta colectiva de la Dirección.	• Documentar el Proceso “Eliminación Documental”	• Ficha de levantamiento del proceso, que incluya registro de asistencia y fotográfico de la(s) jornada(s) de trabajo realizadas con los funcionarios de la dirección (Abril 2026)	• Ficha de levantamiento del Proceso	Si 5% No 0%	20% Baja
			• Formulación del proceso de acuerdo al formato único y Flujograma, aprobado por la administración municipal (Junio 2026)	• Formato único y flujograma del Proceso	Si 10% No 0%	
			• Ejecución del proceso una vez aprobado por ADMU (noviembre 2026)	• Informe de ejecución con ajuste y mejoras del proceso	Si 5% No 0%	
		• Desarrollar e Implementar el proceso “Gestión de la Satisfacción de usuarios de la Dirección”	• •Ficha de levantamiento del proceso, que incluya registro de asistencia y fotográfico de la(s) jornada (s) de trabajo realizadas con los funcionarios de la dirección (Abril 2026)	•Ficha de levantamiento del proceso	Si 5% No 0%	35% Mediana
			• Formulación del proceso de acuerdo al formato único y Flujograma, aprobado por la Administración Municipal (julio 2026) ( <b>Deberá incluir en sus anexos: Propuesta de encuesta de satisfacción de usuarios, planilla de tabulación de las encuestas, Calendario de trabajo, correo tipo del Director(a) para sociabilización con equipos de trabajo, sobre aplicación de encuesta e informe de resultados</b> )	• Formato único que incluya los anexos señalados y flujograma del Proceso	Si 20% No 0%	
			• Ejecución del proceso una vez aprobado por ADMU (noviembre 2026)	•Informe de ejecución con ajuste y mejoras del proceso	Si 10% No 0%	
		• Documentar el Proceso “Registro, Control y Seguimiento de las solicitudes realizadas en Sesión del honorable Concejo Municipal”	• Ficha de levantamiento del proceso, que incluya registro de asistencia y fotográfico de la(s) jornada(s) de trabajo realizadas con los funcionarios de la dirección (Abril 2026)	• Ficha de levantamiento del Proceso	Si 5% No 0%	45% Alta
			• Formulación del proceso de acuerdo al formato único y Flujograma, aprobado por la administración municipal (Junio 2026)	• Formato único y flujograma del Proceso	Si 30% No 0%	
			• Ejecución del proceso una vez aprobado por ADMU (noviembre 2026)	• Informe de ejecución con ajuste y mejoras del proceso	Si 10% No 0%	



3.12 ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

Centro Responsabilidad	Objetivo específico	Meta Específica	Medio Verificador	Indicador	% Individual	% Total
META COLECTIVA CENTRO DE RESPONSABILIDAD ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL	Mejorar la gestión interna, a través de la actualización y la mejora de procesos relevantes de la Administración Municipal, poniendo énfasis en: - Integración, actualización y mejora de procesos relacionados con la presente meta colectiva de la Dirección	• Capacitación para funcionarios, dotándolos de conocimiento para utilizar las nuevas Tecnologías en el ámbito de Ciberseguridad, seguridad de La Información y Transformación Digital.	• Presentaciones utilizadas en capacitación, archivos digitales (PDF, PPT o video) con los contenidos impartidos y fecha de la sesión.	• Registro de al menos 2 sesiones con material adjunto.	Si 5% No 0%	20% Baja
			• Registro documental oficial, o acta de registro en sistema documental que acredite la realización de la capacitación y distribución de materiales a funcionarios municipales. (septiembre 2026)	• Documento con firma electrónica y código de registro.	Si 5% No 0%	
			• Presentación para ser difundida en los medios digitales audiovisuales de la municipalidad (o confirmaciones digitales) de los participantes. (noviembre 2026)	• ≥90% de funcionarios convocados participaron.	Si 10% No 0%	
		• Desarrollar e Implementar el proceso “Gestión de la Satisfacción de usuarios de la Dirección”	• Ficha de levantamiento del proceso, que incluya registro de asistencia y fotográfico de la(s) jornada (s) de trabajo realizadas con los funcionarios de la dirección (Abril 2026)	• Ficha de levantamiento del proceso	Si 5% No 0%	35% Mediana
			• Formulación del proceso de acuerdo al formato único y Flujograma, aprobado por la Administración Municipal (julio 2026) ( <b>Deberá incluir en sus anexos: Propuesta de encuesta de satisfacción de usuarios, planilla de tabulación de las encuestas, Calendario de trabajo, correo tipo del Director(a) para sociabilización con equipos de trabajo, sobre aplicación de encuesta e informe de resultados</b> )	• Formato único que incluya los anexos señalados y flujograma del Proceso	Si 20% No 0%	
			• Ejecución del proceso una vez aprobado por ADMU (noviembre 2026)	• Informe de ejecución con ajuste y mejoras del proceso	Si 10% No 0%	
		• Identificar, desarrollar e implementar, Políticas de Seguridad de la Información para la Municipalidad de San Bernardo.	• Identificar las normas y prácticas específicas de mayor riesgo frente a amenazas para los activos de información, seguridad de los datos y sistemas de información de todas las Direcciones Municipales (Abril 2026)	• Informe consolidado por cada una de las direcciones y JPL, validado y firmado por el Comité de Ciberseguridad.	Si 5% No 0%	45% Alta
			• Desarrollo de las políticas de seguridad de la información identificadas como mayor riesgo de amenaza para los activos de información, seguridad de los datos y sistemas de información de todas las Direcciones Municipales, que incluya la sociabilización ante el comité de ciberseguridad, con actividades, cronograma y responsables definidos, registro fotográfico y acta de asistencia del comité de ciberseguridad. (Agosto 2026)	• Documento que contenga las políticas de identificadas, incluyendo registro de asistencia y acta de reunión de sociabilización con comité de ciberseguridad	Si 30% No 0%	
			• Implementación de 5 políticas de seguridad de la información identificadas como mayor riesgo e impacto de amenaza para los activos de información, seguridad de los datos y sistemas de información de todas las Direcciones Municipales, con actividades, cronograma y responsables definidos, registro fotográfico y acta de asistencia del comité de ciberseguridad. (Noviembre 2026)	• Informe de implementación de las, Políticas de Seguridad de la Información, incluyendo un análisis de resultados, brechas detectadas y Plan de Mejoras	Si 10% No 0%	

3.13 ALCALDÍA

Centro Responsabilidad	Objetivo específico	Meta Específica	Medio Verificador	Indicador	% Individual	% Total
META COLECTIVA CENTRO DE RESPONSABILIDAD ALCALDÍA	Mejorar la gestión interna y la atención a la comunidad, a través de la actualización y la mejora de procesos relevantes de la Alcaldía, poniendo énfasis en: - Integración, actualización y mejora de procesos relacionados con la presente meta colectiva de la Dirección	• Documentar el Proceso “Firma de Documentos Alcaldicios para distribución electrónica, interna y externa con otras entidades Públicas y Privadas”	• Ficha de levantamiento del proceso, que incluya registro de asistencia y fotográfico de la(s) jornada(s) de trabajo realizadas con los funcionarios de la dirección (Abril 2026)	• Ficha de levantamiento del Proceso	Si 5% No 0%	20% Baja
			• Formulación del proceso de acuerdo al formato único y Flujograma, aprobado por la administración municipal (Junio 2026)	• Formato único y flujograma del Proceso	Si 10% No 0%	
			• Ejecución del proceso una vez aprobado por ADMU (noviembre 2026)	• Informe de ejecución con ajuste y mejoras del proceso	Si 5% No 0%	
		• Desarrollar e Implementar el proceso “Gestión de la Satisfacción de usuarios de la Dirección”	• •Ficha de levantamiento del proceso, que incluya registro de asistencia y fotográfico de la(s) jornada (s) de trabajo realizadas con los funcionarios de la dirección (Abril 2026)	•Ficha de levantamiento del proceso	Si 5% No 0%	35% Mediana
			• Formulación del proceso de acuerdo al formato único y Flujograma, aprobado por la Administración Municipal (julio 2026) ( <b>Deberá incluir en sus anexos: Propuesta de encuesta de satisfacción de usuarios, planilla de tabulación de las encuestas, Calendario de trabajo, correo tipo del Director(a) para sociabilización con equipos de trabajo, sobre aplicación de encuesta e informe de resultados</b> )	• Formato único que incluya los anexos señalados y flujograma del Proceso	Si 20% No 0%	
			• Ejecución del proceso una vez aprobado por ADMU (noviembre 2026)	•Informe de ejecución con ajuste y mejoras del proceso	Si 10% No 0%	
		• Desarrollar e Implementar un Diagnóstico y Plan de Optimización de Gastos e Ingresos Municipales, Respecto de actividades y eventos municipales	• Levantamiento de información de costos de los servicios y procesos municipales respecto de actividades y eventos municipales (Abril 2026)	• • Ficha de levantamiento de ingresos y costos de servicio	Si 5% No 0%	45% Alta
			• Elaboración del diagnóstico con identificación de brechas críticas y oportunidades de mejora (agosto 2026)	• Informe de diagnóstico con brechas y plan de mejoras aprobado por la ADMU	Si 30% No 0%	
			• Formulación e implementación del Plan de Mejoras con acciones priorizadas (Noviembre 2026)	• Informe final de implementación, evaluación de resultados y medidas de mejora.	Si 10% No 0%	

3.14 DIRECCIÓN DE SEGURIDAD PÚBLICA

Centro Responsabilidad	Objetivo específico	Meta Específica	Medio Verificador	Indicador	% Individual	% Total
META COLECTIVA CENTRO DE RESPONSABILIDAD DIRECCIÓN DE SEGURIDAD PÚBLICA	- Mejorar la atención a los usuarios, a través de la actualización y la mejora de procesos relevantes de la Dirección de Seguridad Pública, poniendo énfasis en - Integración, actualización y mejora de procesos relacionados con la presente meta colectiva de la Dirección	• Actualizar Proceso “Gestión de Actas del Consejo de Seguridad Pública”	• Ficha de levantamiento del proceso, que incluya registro de asistencia y fotográfico de la(s) jornada(s) de trabajo realizadas con los funcionarios de la dirección (Abril 2026)	• •Ficha de levantamiento del Proceso	Si 5% No 0%	20% Baja
			• Formulación del proceso de acuerdo al formato único y Flujograma, aprobado por la administración municipal (Junio 2026)	• Formato único y flujograma del Proceso	Si 10% No 0%	
			• Ejecución del proceso una vez aprobado por ADMU (noviembre 2026)	• Informe de ejecución con ajuste y mejoras del proceso	Si 5% No 0%	
		• Desarrollar e Implementar el proceso “Gestión de la Satisfacción de usuarios de la Dirección”	• Ficha de levantamiento del proceso, que incluya registro de asistencia y fotográfico de la(s) jornada (s) de trabajo realizadas con los funcionarios de la dirección (Abril 2026)	•Ficha de levantamiento	Si 5% No 0%	35% Mediana
			• Formulación del proceso de acuerdo al formato único y Flujograma, aprobado por la Administración Municipal (julio 2026) ( <b>Deberá incluir en sus anexos: Propuesta de encuesta de satisfacción de usuarios, planilla de tabulación de las encuestas, Calendario de trabajo, correo tipo del Director(a) para sociabilización con equipos de trabajo, sobre aplicación de encuesta e informe de resultados</b> )	• Formato único que incluya los anexos señalados y flujograma del Proceso	Si 20% No 0%	
			• Ejecución del proceso una vez aprobado por ADMU (noviembre 2026)	•Informe de ejecución con ajuste y mejoras del proceso	Si 10% No 0%	
		• Documentar el Proceso “Registro, Control y Seguimiento de las solicitudes realizadas en Sesión del honorable Concejo Municipal”	• Ficha de levantamiento del proceso, que incluya registro de asistencia y fotográfico de la(s) jornada(s) de trabajo realizadas con los funcionarios de la dirección (Abril 2026)	• Ficha de levantamiento del Proceso	Si 5% No 0%	45% Alta
			• Formulación del proceso de acuerdo al formato único y Flujograma, aprobado por la administración municipal (Agosto 2026)	• Formato único y flujograma del Proceso	Si 30% No 0%	
			• Ejecución del proceso una vez aprobado por ADMU (noviembre 2026)	• Informe de ejecución con ajuste y mejoras del proceso	Si 10% No 0%	

3.15 DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN MUNICIPAL

Centro Responsabilidad	Objetivo específico	Meta Específica	Medio Verificador	Indicador	% Individual	% Total
META COLECTIVA CENTRO DE RESPONSABILIDAD DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN MUNICIPAL	- Mejorar la atención a los usuarios, a través de la actualización y la mejora de procesos relevantes de la Dirección de Inspección Municipal, poniendo énfasis en - Integración, actualización y mejora de procesos relacionados con la presente meta colectiva de la Dirección	• Desarrollar un catastro de Locales Comerciales que Generen Incivilidades dentro de la Comuna	• Desarrollar un catastro de locales dentro de la comuna. Base de datos en Excel o sistema con listado de locales identificados que contenga número total de locales, tipos de incivilidades y ubicación. (Abril 2026)	• Catastro actualizado y validado con datos de fiscalizaciones	Si 5% No 0%	20% Baja
			• Identificación de sectores afectados con clasificación de incivilidades y Registro fotográfico de las inspecciones con foto fecha y dirección (Junio 2026)	• Georreferenciación de sectores afectados y clasificación por tipo de incivilidades	Si 10% No 0%	
			• Informe de aplicación y seguimiento del catastro, con propuestas de mejoras e intervención aprobado por ADMU (Noviembre 2026)	• Informe técnico de intervención aprobado por ADMU	Si 5% No 0%	
		• Desarrollar e Implementar el proceso “Gestión de la Satisfacción de usuarios de la Dirección”	• Ficha de levantamiento del proceso, que incluya registro de asistencia y fotográfico de la(s) jornada (s) de trabajo realizadas con los funcionarios de la dirección (Abril 2026)	•Ficha de levantamiento del proceso	Si 5% No 0%	35% Mediana
			• Formulación del proceso de acuerdo al formato único y Flujograma, aprobado por la Administración Municipal (julio 2026) ( <b>Deberá incluir en sus anexos: Propuesta de encuesta de satisfacción de usuarios, planilla de tabulación de las encuestas, Calendario de trabajo, correo tipo del Director(a) para sociabilización con equipos de trabajo, sobre aplicación de encuesta e informe de resultados</b> )	• Formato único que incluya los anexos señalados y flujograma del Proceso	Si 20% No 0%	
			• Ejecución del proceso una vez aprobado por ADMU (noviembre 2026)	•Informe de ejecución con ajuste y mejoras del proceso	Si 10% No 0%	
		• Implementar Sistema De Seguimiento De Contribuyentes Infractores	• Registro digital (en software o Excel avanzado) donde se almacene la información de contribuyentes infractores: nombre, RUT, infracción, estado del caso y acciones realizadas. Incluye capturas de pantalla o acceso al sistema (Abril 2026)	• Catastro digital de seguimiento de infracciones	Si 5% No 0%	45% Alta
			• Base de datos consolidada de infractores, Archivo Excel o CSV con los registros históricos y actuales de infractores. Debe incluir filtros por tipo de infracción, fecha, estado y reincidencia. (Agosto 2026)	• Base de datos consolidada con trazabilidad y filtros analíticos.	Si 30% No 0%	
			• Informe de seguimiento y control, que contenga documento trimestral que muestre resultados: cantidad de infractores registrados, número de casos resueltos, reincidencias y tiempos de respuesta. Incluye gráficos o tablas comparativas. (Noviembre 2026)	• Informe final de resultados.	Si 10% No 0%	

3.16 1° JUZGADOS DE POLICÍA LOCAL

Centro Responsabilidad	Objetivo específico	Meta Específica	Medio Verificador	Indicador	% Individual	% Total
META COLECTIVA CENTRO DE RESPONSABILIDAD 1° JUZGADO DE POLICÍA LOCAL	- Mejorar la gestión interna, a través de la actualización y la mejora de procesos relevantes del Primer Juzgado de Policía Local, poniendo énfasis en - Integración, actualización y mejora de procesos relacionados con la presente meta colectiva de la Dirección.	• Documentar El Proceso “Solicitud y Entrega de Copias de Documentación a usuarios del JPL”	• Ficha de levantamiento del proceso, que incluya registro de asistencia y fotográfico de la(s) jornada(s) de trabajo realizadas con los funcionarios de la dirección (Abril 2026)	• Ficha de levantamiento del Proceso	Si 5% No 0%	20% Baja
			• Formulación del proceso de acuerdo al formato único y Flujograma, aprobado por la administración municipal (Junio 2026)	• Formato único y flujograma del Proceso	Si 10% No 0%	
			• Ejecución del proceso una vez aprobado por ADMU (noviembre 2026)	• Informe de ejecución con ajuste y mejoras del proceso	Si 5% No 0%	
		• Desarrollar e Implementar el proceso “Gestión de la Satisfacción de usuarios del JPL”	• Ficha de levantamiento del proceso, que incluya registro de asistencia y fotográfico de la(s) jornada (s) de trabajo realizadas con los funcionarios de la dirección (Abril 2026)	• Ficha de levantamiento	Si 5% No 0%	35% Mediana
			• Formulación del proceso de acuerdo al formato único y Flujograma, aprobado por la Administración Municipal (julio 2026) ( <b>Deberá incluir en sus anexos: Propuesta de encuesta de satisfacción de usuarios, planilla de tabulación de las encuestas, Calendario de trabajo, correo tipo del Director(a) para sociabilización con equipos de trabajo, sobre aplicación de encuesta e informe de resultados</b> )	• Formato único que incluya los anexos señalados y flujograma del Proceso	Si 20% No 0%	
			• Ejecución del proceso una vez aprobado por ADMU (noviembre 2026)	• Informe de ejecución con ajuste y mejoras del proceso	Si 10% No 0%	
		• Documentar el Proceso “Tramitación de las denuncias derivadas de la infracciones por Partes Empadronados, Incluidas las solitudes de Rebaja y Eliminación”	• Ficha de levantamiento del proceso, que incluya registro de asistencia y fotográfico de la(s) jornada(s) de trabajo realizadas con los funcionarios de la dirección (Abril 2026)	• Ficha de levantamiento del Proceso	Si 5% No 0%	45% Alta
			• Formulación del proceso de acuerdo al formato único y Flujograma, aprobado por la administración municipal (Agosto 2026)	• Formato único y flujograma del Proceso	Si 30% No 0%	
			• Ejecución del proceso una vez aprobado por ADMU (noviembre 2026)	• Informe de ejecución con ajuste y mejoras del proceso	Si 10% No 0%	

3.17 2° JUZGADOS DE POLICÍA LOCAL

Centro Responsabilidad	Objetivo específico	Meta Específica	Medio Verificador	Indicador	% Individual	% Total
META COLECTIVA CENTRO DE RESPONSABILIDAD 2° JUZGADO DE POLICÍA LOCAL	- Mejorar la gestión interna, a través de la actualización y la mejora de procesos relevantes del Segundo Juzgado de Policía Local, poniendo énfasis en - Integración, actualización y mejora de procesos relacionados con la presente meta colectiva de la Dirección.	• Actualizar el Proceso “Tramitación de Causas por Infracciones al Art. 114 de la Ley de Tránsito (Tag) a Fin de Establecer Mecanismos De Ahorro, Priorizando Herramientas Digitales	• Ficha de levantamiento del proceso, que incluya registro de asistencia y fotográfico de la(s) jornada(s) de trabajo realizadas con los funcionarios de la dirección (Abril 2026)	• Ficha de levantamiento del Proceso	Si 5% No 0%	20% Baja
			• Formulación del proceso de acuerdo al formato único y Flujograma, aprobado por la administración municipal (Junio 2026)	• Formato único y flujograma del Proceso	Si 10% No 0%	
			• Ejecución del proceso una vez aprobado por ADMU (noviembre 2026)	• Informe de ejecución con ajuste y mejoras del proceso	Si 5% No 0%	
		• Desarrollar e Implementar el proceso “Gestión de la Satisfacción de usuarios del JPL”	• Ficha de levantamiento del proceso, que incluya registro de asistencia y fotográfico de la(s) jornada (s) de trabajo realizadas con los funcionarios de la dirección (Abril 2026)	•Ficha de levantamiento del proceso	Si 5% No 0%	35% Mediana
			• Formulación del proceso de acuerdo al formato único y Flujograma, aprobado por la Administración Municipal (julio 2026) ( <b>Deberá incluir en sus anexos: Propuesta de encuesta de satisfacción de usuarios, planilla de tabulación de las encuestas, Calendario de trabajo, correo tipo del Director(a) para sociabilización con equipos de trabajo, sobre aplicación de encuesta e informe de resultados</b> )	• Formato único que incluya los anexos señalados y flujograma del Proceso	Si 20% No 0%	
			• Ejecución del proceso una vez aprobado por ADMU (noviembre 2026)	•Informe de ejecución con ajuste y mejoras del proceso	Si 10% No 0%	
		• Actualizar el Proceso “Tramitación de Partes Empadronados por Infracciones a la Ley de Tránsito denunciadas por Carabineros de Chile, Inspectores Fiscales o Municipales, excluidas las referidas al Art. 114 de la Ley de Tránsito (Tag) a fin de establecer mecanismos de ahorro, priorizando herramientas Digitales	• •Ficha de levantamiento del proceso, que incluya registro de asistencia y fotográfico de la(s) jornada(s) de trabajo realizadas con los funcionarios de la dirección (Marzo 2026)	• Ficha de levantamiento del Proceso	Si 5% No 0%	45% Alta
			• Formulación del proceso de acuerdo al formato único y Flujograma, aprobado por la administración municipal (Agosto 2026)	• Formato único y flujograma del Proceso	Si 30% No 0%	
			• Ejecución del proceso una vez aprobado por ADMU (noviembre 2026)	• Informe de ejecución con ajuste y mejoras del proceso	Si 10% No 0%	