

ACTA COSOC.

SESION	Novena Sesión 2025
FECHA Y HORA DE LA SESION	28/11/2025, 15:30 hrs.
LUGAR DE LA SESIÓN	Salón O'Higgins
	<ol style="list-style-type: none">1. José Pérez Arriagada2. María Cabezas3. Olaya Silva4. Liliana Parra5. Juan Carlos Muñoz6. Irma Valenzuela7. Lida Gjurinovic8. Alex Klagges9. Jorge Mellado10. Ángela Vergara11. Elsa Cartes12. Magdiel Medina13. Raúl Fuentes
DESARROLLO DE LA REUNIÓN	<p>Se inicia la sesión a las 15:45 hrs.</p> <p>- Primer Punto: El presidente sede la palabra a Javiera Espinoza, profesional de Administración Municipal, la cual expone sobre el proyecto de Presupuesto Municipal 2026, menciona que es la misma información que se le presentó al Concejo Municipal, sigue comentando que el presupuesto municipal está compuesto por el presupuesto de salud, educación, cementerio y municipal, comprendiendo un presupuesto total de \$191 mil millones de pesos y el municipal en específico es de \$70 mil millones de pesos. Señala que durante el transcurso del tiempo a excepción del periodo de pandemia, el presupuesto ha ido en constante aumento. Es importante señalar que la principal fuente de ingreso municipal es el fondo común municipal y segundo las patentes, permisos, etc. en cuanto a los egresos se menciona los servicios que hay que pagar, las subvenciones en general, aporte que hace la municipalidad al Fondo Común municipal. Los gastos fijos son principalmente el retiro de la basura en toda la comuna, mantener las áreas verdes, que los semáforos estén funcionando, que las dependencias municipales tengan guardias y aseo, el siguiente son remuneraciones y leyes sociales (planta, contrata, honorarios), servicios básicos luz, agua, gas y correos electrónicos, subvenciones a la Corporación Cultural, Bomberos. Otro gasto es a los servicios traspasados; salud y educación, gasto en inversión y arriendos tanto de inmuebles como de maquinarias; todos estos gastos hacen un total cercano a \$60 mil millones. Algunas consideraciones de este presupuesto, se mantuvo el monto asignado para las becas de estudiantes, se entrega una subvención a la farmacia comunitaria para compra de medicamentos, una subvención a la Corporación Cultural para su funcionamiento, subvención al Cuerpo de Bomberos, FONDEVE, Digitalización de DOM, entre otros gastos. El presidente da el paso para consultas, al respecto el Consejero Klagges consulta si se podrá tener una copia de todos los documentos presentados en esta oportunidad, además</p>

aprovecha de mencionar que las citaciones a reuniones se informan con muy poco tiempo de anticipación. El Administrador menciona que el presupuesto se ha estado viendo desde el mes de octubre con los Concejales, ya que, hay varias etapas por las cuales debe pasar. La Consejera Gjurinovic señala la importancia de mantener un buen presupuesto para la farmacia comunitaria. El Consejero Muñoz solicita que a lo menos se les cite con una semana antes de anticipación a la sesión del COSOC y agradece que se les esté informando del presupuesto municipal. El presidente señala que se encuentran a la espera de que lleguen los recursos de parte del Gobierno Regional, pero está ocurriendo que se están rebajando los recursos para las regiones. Además comenta que hay personas mal intencionadas que entregan información que no es la correcta y señala que el día martes 25 de noviembre lo invitaron a dos reuniones, una a la comisión de presupuesto del Gobierno Regional a Nacimiento y la otra era a una reunión extraordinaria de la Asociación de municipios Saltos del Laja en dependencias del Gobierno Regional, por lo tanto, Don Raúl Fuentes fue a la Comisión de presupuesto y el Alcalde fue a Concepción al Gobierno Regional. Lamentablemente por no haber ido el alcalde a la comisión de presupuesto no se aprobaron los proyectos presentados.

Posteriormente se conversó sobre la cartera de proyecto existente para el desarrollo de la comuna.

Puntos Varios: Para terminar el Consejero Muñoz realiza una petición y solicita la posibilidad de realizar el Congreso Nacional de Chile Cosoc en la ciudad de Los Ángeles, lo que significaría las comidas para 100 personas y un internado para que puedan pernoctar los participantes, esto sería del viernes hasta el domingo, el presidente señala que cuenta con su apoyo. La Consejera Parra señala que la comisión de salud se ha estado reuniendo permanentemente, siendo su objetivo principal reunir a la población rural con sus postas. Prontamente tendrán una reunión para constituir el Consejo de Desarrollo Rural, ya que, este no está constituido en Los Ángeles. La Consejera Vergara menciona la necesidad de contar con una relación más expedita en cuanto a las solicitudes que realice el COSOC, para eso menciona el Administrador que se podría hacer desde el COSOC, a través de un documento formal y que se haga entrega en una reunión formal. Posteriormente el presidente se compromete a entregar las solicitudes ingresadas por el COSOC a cada una de las Direcciones Municipales involucradas.

Se cierra la sesión a las 17:10 hrs.

LISTADO DE ASISTENCIA.

Actividad: DOCENA SESION CASOC .

Fecha: 28-11-2025

NOMBRE	ORGANIZACIÓN	CORREO	TELEFONO	FIRMA
Lidia Guimóriz	Unión Comunal L. A	::Censurado:: Ley 19.628, sobre protección de la vida privada.		
Rosmarie Peralta Concha	JJVV Pacho Huaslos			
Luz Sánchez F	SAN CARLOS PUNA			
Mónica Charano	AMICUVI			
Ángela Jeyara	Sanro Tomás			
Alex Klapp	JJ. VV España			
Rubiana Parra Fuentes	JJVV Diqueo Cel			

LISTADO DE ASISTENCIA.

Actividad:

Fecha:

NOMBRE	ORGANIZACIÓN	CORREO	TELEFONO	FIRMA
Verónica / [illegible]	Concepción	::Censurado:: Ley 19.628, sobre protección de la vida privada.		
Jorge Muñoz H.	Secretaría Municipal			
María Cabezas	Junta de Vecinos Tolpan			
Jorja Valenzuela	Adulto Mayor. U. Millaray			
JUAN CARLOS MUÑOZ CORTÉS	SINDICATO DE TAXIS PROVINCIA DE BIO BIO			
Heret Díaz Pérez	UDEZ			
Olga Silva L	FUNDACION CIEGOS CON TEMPLE			

José Miguel
Sarmiento

Comité de Salud
El Perro



MUNICIPALIDAD DE
LOS ANGELES

PROYECTO PRESUPUESTO 2026

Municipalidad de Los Ángeles

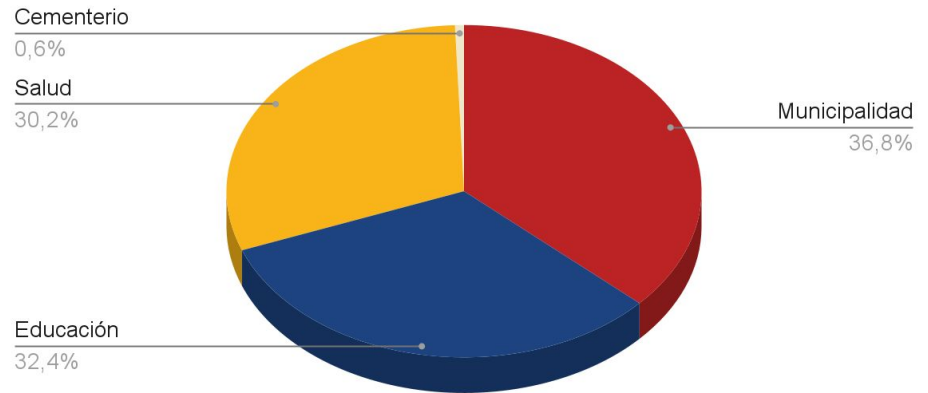


PRESUPUESTO 2026

Presupuesto total: M\$191.485.329

- Presupuesto Municipal: \$70.410.514
- Presupuesto Salud: \$57.785.125
- Presupuesto Educación: \$62.122.290
- Presupuesto Cementerio: \$1.167.400

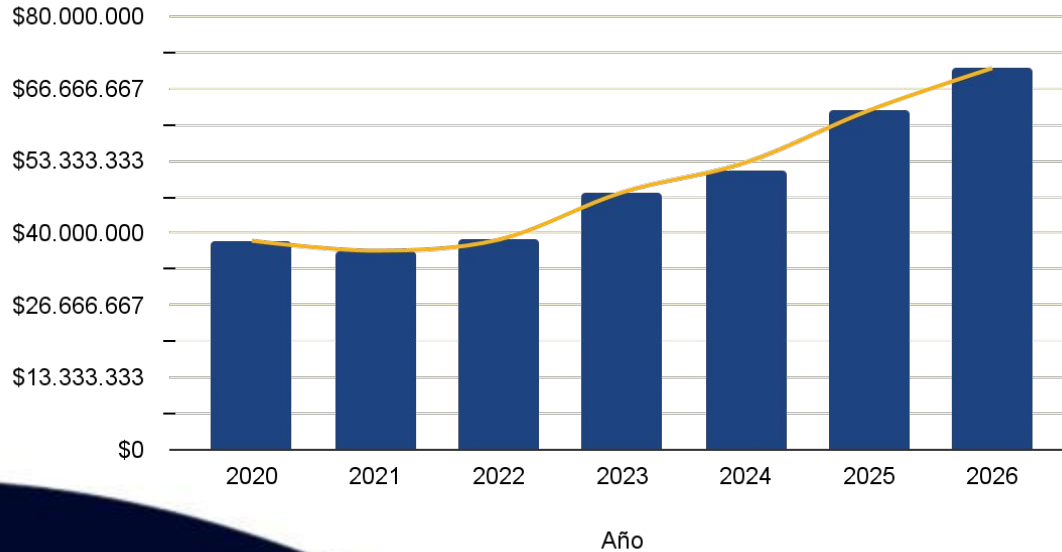
Presupuesto total 2026



INGRESOS MUNICIPALES

Ingresos Municipales

M\$



Porcentaje de aumento respecto al año 2025: 12,46% (M\$7.802.476).



PRINCIPALES GASTOS

Presupuesto total: M\$70.410.514

- Servicios Generales M\$22.880.915
(Basura, áreas verdes, semáforos, guardias, etc)
 - Remuneraciones y leyes sociales M\$20.026.405
(Planta, contrata, honorarios)
 - Servicios Básicos M\$ 4.186.550
(Luz, agua, gas, correo)
 - Aporte servicios traspasados M\$ 3.890.000
 - Inversión M\$ 2.798.428
 - Arriendos M\$ 1.848.200
(Inmuebles, vehículos, maquinaria)
 - Subvenciones M\$ 1.615.000
(Fondeve, bomberos, deporte, CCMLA)
-
- M\$ 57.245.498**



CONSIDERACIONES

- Beca a estudiantes \$300.000.000
- Farmacia comunitaria \$550.000.000
- Subvención CCMLA \$650.000.000
- Subvención CBLA \$300.000.000
- Otras subvenciones \$400.000.000
- Digitalización DOM \$110.000.000 **NUEVO**
- Matapolvo - DEPS \$130.000.000
- Áridos - DEPS \$130.000.000
- Arriendo maquinaria \$ 50.000.000
- Fiestas Patrias \$171.000.000
- Evento de verano \$251.000.000 **NUEVO**
- Proyección de reajuste 5%

FONDOS EQUIDAD TERRITORIAL (ROYALTY)

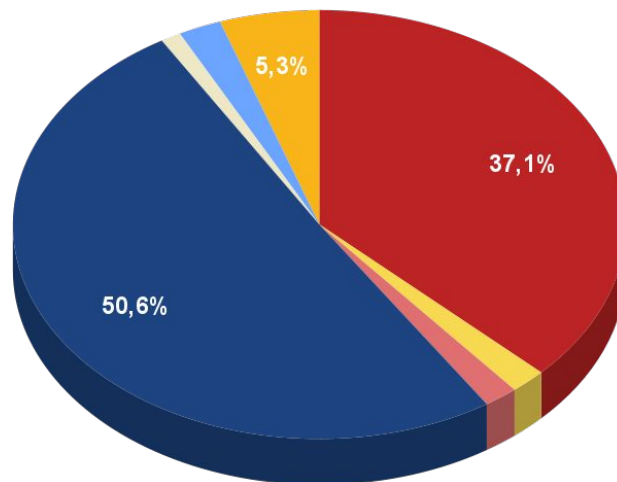
- Parque Monte Cea \$600.000.000
- Juegos infantiles \$100.000.000
- Reparación aceras \$100.000.000
- Reparación calzadas \$200.000.000
- Puente Oriente \$396.928.000



DISTRIBUCIÓN DE INGRESOS

Distribución de Ingresos

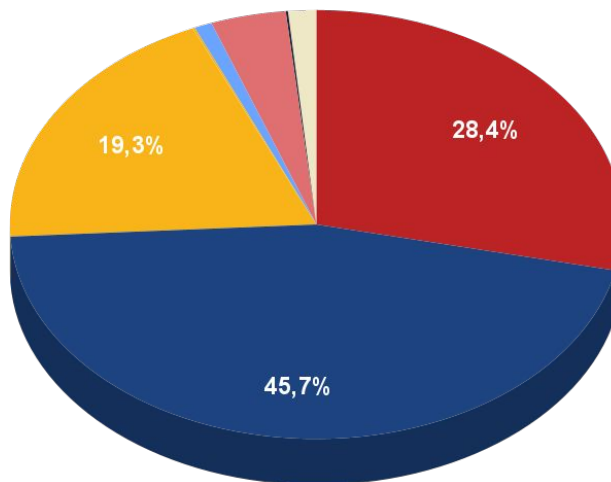
- 03 - Tributos sobre uso de bienes y realización de actividades
- 05 - Transferencias corrientes
- 06 - Rentas de la propiedad
- 08 - Otros ingresos corrientes
- 12 - Recuperación de préstamos
- 13 - Transferencias para gastos de capital
- 15 - Saldo inicial de caja



DISTRIBUCIÓN DE GASTOS

Distribución de Gastos

- 21 - Gasto en personal y 23 - Seguridad social
- 22 - Bienes y servicios de consumo
- 24 - Transferencias corrientes
- 26 - Otros gastos
- 29 - Activos no financieros
- 31 - Iniciativas de inversión
- 33 - Transferencias de capital
- 34 - Servicio de la deuda





MUNICIPALIDAD
LOS ANGELES



Política de Recursos Humanos



*“Somos un municipio de personas comprometidas
al servicio de las personas”*



TITULO	Página
PRESENTACION	4
LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS MUNICIPALES	5
EJES ESTRATEGICOS	6
POLITICA DE RECURSOS HUMANOS <ul style="list-style-type: none">- Estrategia Funcional- Objetivos Generales- Objetivos Específicos- Dimensiones de la Política de Recursos Humanos- Políticas Específicas de Recursos Humanos	7 - 10
TITULO I: RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACION <ul style="list-style-type: none">- Reclutamiento- Procedimientos concursables establecidos y validados- Contratación.	11 – 14
TITULO II: PROMOCION DE LAS PERSONAS ORIENTADA AL DESARROLLO DE LA CARRERA FUNCIONARIA <ul style="list-style-type: none">- Compatibilidad entre mérito, idoneidad y cumplimiento de la legalidad.- Apoyo permanente para el acceso a la promoción.- Procesos de mediación y mejoramientos validados- Transparencia ética en el acceso a suplencias, ascensos y subrogancias.- Gestión de personas.- Sistema actualizado del registro de informes de Antecedentes.- Sistema de Gestiones Internas.- Feriados, Permisos, Licencias Médicas y Horas Extras.- Capacitación orientada a la generación y desarrollo de competencias para el mejoramiento de la productividad de los diferentes servicios.- Plan anual de capacitación.- Tipos de capacitación.- Academia Corporativa Municipal.- Selección de Beneficiarios de Capacitación.- Evaluación de la Capacitación- Derechos y Deberes de los Directivos, Jefaturas y Encargados de Direcciones, Secciones, Oficinas.- Utilización de Servicios Externos.	15 – 25



TITULO III. ADMINISTRACION Y BIENESTAR DE LOS/AS FUNCIONARIOS/AS. <ul style="list-style-type: none">- Administración de remuneraciones.- Gestión de Bienestar.- Objetivos del Servicios de Bienestar.- Caja de Compensación.- Condiciones de trabajo, mantenimiento de ambientes seguros y saludables.- Ambiente Laboral Positivo- Prevención del Riesgo psicosocial.- Implementación Norma Chilena NCh3262, Sistema de Gestión de Equidad de Género y Conciliación de la vida laboral, familiar y personal.- Ambiente Laboral libre de violencia y discriminación.	26 – 35
TITULO IV: GESTION DEL DESARROLLO ORGANIZACIONAL <ul style="list-style-type: none">- Gestión del cambio, innovación y sistematización de estrategias de desarrollo organizacional.- Gestión del clima y cultura organizacional.- Comunicación interna	36 - 38
FUNDAMENTOS JURIDICOS	39 – 40
INSTRUMENTOS DE LA POLITICA DE RECURSOS HUMANOS	41 - 42



PRESENTACIÓN

Las municipalidades, en el Plan de Desarrollo Comunal¹ (PLADECO) tienen como finalidad “Satisfacer las necesidades de la comunidad local y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural de las respectivas comunas”, siendo concebidas como el puente entre el gobierno central y cada una de las comunas del país para la satisfacción de las demandas de sus habitantes. Desde esta perspectiva y dada la creciente demanda por parte de la ciudadanía, hoy en día, las municipalidades toman un rol protagónico; por tanto, se hace imprescindible contar con una organización sólida, coordinada y comprometida con el servicio público, eficiente, eficaz y capaz de dar respuesta a los vecinos y ser fuente de desarrollo, emprendimiento e innovación, consolidándose en el tiempo con una visión real de Gobierno Local.

En los últimos años nuestro municipio ha desarrollado un cambio profundo en su cultura organizacional. Hemos fortalecido y creado nuevas unidades con la finalidad de cumplir a cabalidad con los requerimientos y necesidades de nuestra comunidad. Las instituciones públicas tienen el deber de entregar más y mejores servicios a nuestros usuarios. Lo anterior no es posible sin personas altamente calificadas al servicio de otras personas. Es por esta razón que la Municipalidad de los Ángeles ha implementado una Política de Recursos Humanos que pone a nuestros funcionarios como eje central de nuestro quehacer para desarrollar una gestión transparente, participativa e inclusiva.

En el presente documento se detalla el ordenamiento organizacional, se describen los procesos y se señalan los desafíos que liderará la Dirección de Recursos Humanos para implementar en la Municipalidad de Los Ángeles, la que será actualizada anualmente, para reflejar los cambios y desafíos que nos exige la naturaleza del servicio público y las necesidades de nuestros trabajadores – que para efectos de este documento – serán llamados funcionarios, independiente de sus condiciones contractuales.

¹ *PLAN DE DESARROLLO COMUNAL (PLADECO 2019-2024), es el principal instrumento de planificación y gestión establecido en la ley N° 18.695, con el que cuenta la municipalidad, para el desarrollo de una administración eficiente de la Comuna y la promoción e implementación de iniciativas, destinados a impulsar el progreso económico, social, territorial, ambiental y cultural de sus habitantes.*



LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS MUNICIPALES

VISIÓN: Ser una comuna que crea un proyecto común para ser un buen territorio para vivir y desarrollarse responsable e integralmente en todas las dimensiones de la vida, donde el mundo rural alcanza un nivel de desarrollo equivalente al urbano

MISIÓN: Somos un municipio de personas comprometidas al servicio de personas

VALORES:

Honestidad, Transparencia, Probidad, Veracidad: Lo que les da credibilidad y confiabilidad a todos nuestros procedimientos y servicios.

Excelencia, Compromiso: Personas, trabajo en equipo, respeto, lo que se expresa en la oportunidad, calidad y pertinencia de las prestaciones y servicios.

Derecho a la ciudad: Inclusión, Integración y Equidad, expresada en que se respeta, reconocemos, valoramos a todas las personas; en la gestión y diseño de un modelo de ciudad, se promueve el derecho de todos y todas a vivir en ella y disfrutarla.

Liderazgo responsable: Por el impacto de nuestras actuaciones a nivel comunal, provincial regional e interregional. Afirmamos a su vez, que será una impronta de nuestra gestión la valoración de nuestro medio ambiente al enfatizar que nuestro mandato es tributar una buena calidad de vida de todos los habitantes de la comuna. (Responsabilidad Social y Medio ambiental).



EJES ESTRATÉGICOS

Gestión Municipal de Calidad, Moderna e Innovadora.

Ello implica poner al centro de la gestión municipal al ciudadano y ciudadana. Supone instalar una cultura de innovación permanente, en utilización adecuada de las tecnológicas y de procedimientos oportunos.

Democracia y Corresponsabilidad.

Como Política General se profundizarán las distintas formas de participación y de representación vinculante y de control social de todas las actuaciones locales, incentivando la corresponsabilidad en el desarrollo de la comuna (Municipio, reparticiones públicas, privados, comunidad y sus formas de representación, tercer sector, etc.). Ello implica la articulación e involucramiento efectivo de quienes declaran ser parte del desarrollo comunal.

Gradualidad del Cambio, Mejora Continua y Satisfacción de Usuarios.

Ello supone construir agendas de cambios con sentido de proceso, se incentivarán las acciones pilotos que favorezcan el aprendizaje y generen efectos referentes imitativos. Además, se instalará como práctica el evaluar, actualizar y aprender consultando de manera permanente el grado de satisfacción de los distintos tipos de usuarios de la organización municipal.

Por tanto en este sentido es imperativo para la Municipalidad de Los Ángeles, seguir avanzando en un proceso de modernización de su gestión, con la finalidad de alcanzar los objetivos para lo cual fue mandatada. Una de las acciones ejecutadas en esta materia ha sido la creación de la Dirección de Recursos Humanos, con la responsabilidad de asesorar, generar, vincular y promover los aspectos, instancias y/o actividades que se relacionen con el Desarrollo de nuestros funcionarios y funcionarias. Al respecto, la Dirección de Recursos Humanos, consciente de la imperiosa necesidad de contar con un personal motivado y comprometido con su planificación estratégica, ha desarrollado una Política de Recursos Humanos, participativa, conciliadora y con lineamientos estratégicos definidos.



POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS

La Dirección de Recursos Humanos de la Municipalidad de Los Ángeles, tiene la convicción de que el desarrollo integral de sus funcionarios y funcionarias, constituye la base para llevar adelante un proceso modernizador de la gestión municipal, propone una Política fundada en la promoción e instalación de procesos que contribuyan a mejorar las condiciones de trabajo, ambiente laboral y conciliación de la vida personal, familiar y laboral. En consecuencia, la Política de Recursos humanos busca aumentar y mejorar la calidad de sus servicios hacia los/as funcionarios/as y a la comunidad en general.

Esta Política se plantea como uno de sus principales desafíos, potenciar y desarrollar el talento humano de sus trabajadores y trabajadoras. Por tanto, procurará su desarrollo técnico profesional, como también el desarrollo de sus habilidades y valores; de esta manera incrementar su capital social y personal, como también el fortalecimiento y mantención de entornos laborales productivos, justos y seguros, erradicando discriminaciones directas e indirectas.

En adición, la Política de Recursos Humanos de la Municipalidad de Los Ángeles está orientada, por el respeto a la dignidad de todos/as y cada uno/a de sus funcionarios/as, el buen trato laboral, la responsabilidad, el compromiso, la vocación de servicio público, la transparencia, la integridad, la probidad y la no discriminación en el desempeño de sus respectivos roles; como también, al fomento del perfeccionamiento, del desarrollo y de la realización personal desde un enfoque de derechos y equidad de género; y al irrestricto apego a la normativa vigente, como un elemento esencial e imprescindible del mejoramiento institucional. Como marco de actuación de esta Política, se considera la normativa legal que rige toda la administración del Estado.

En sintonía con la misión, visión y valores institucionales, proponemos una estrategia funcional de la Dirección de Recursos Humanos, que oriente el funcionamiento interno y tribute a la consecución de los objetivos de la Municipalidad.



ESTRATEGIA FUNCIONAL

Contribuir integralmente a la consecución de un capital humano comprometido e identificado con los usuarios y con la institución, a través de la mejora de sus niveles de satisfacción laboral, buen trato laboral, las condiciones de equidad de género, seguridad laboral, capacitaciones atingentes, atracción y fomento de los talentos; generando un intangible único y difícilmente repetible, que nos permita adaptarnos a los entornos altamente cambiante que estamos viviendo.

OBJETIVOS GENERALES

- Establecer las bases generales y específicas para la selección, bienestar y desarrollo de las personas que trabajan en la Municipalidad de Los Ángeles.
- Promover la discusión y desarrollo de líneas de trabajo en torno a temas estratégicos como: Clima laboral, trabajo en equipo, inclusión laboral, violencia laboral, gestión y desarrollo organizacional.
- Promover un sentido de participación de todos los funcionarios y funcionarias, a través del diálogo constructivo y la coordinación intra e inter departamental.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Generar conocimiento de las normativas que rigen a los Funcionarios Municipales y entablar diálogo en torno a la gestión.
- Lograr que los/as funcionarios/as municipales sean difusores naturales de las Políticas Públicas adoptadas por el municipio en la comuna.
- Contribuir al desarrollo de equipos de trabajo, con alto nivel de motivación y reconocimiento laboral de sus pares, así como de sus Jefes Directos.
- Lograr la participación, compromiso e involucramiento de todos los/as funcionarios/as hacia el logro de los objetivos municipales planteados.



- Hacer de la Municipalidad de Los Ángeles una institución polivalente, capaz de ser fuente de apoyo y asesoría en todas las materias pertinentes.
- Mejorar las condiciones de equidad de género de los distintos equipos municipales, a través de la implementación de la norma chilena, NCh 3262, lo que influirá en acciones que apunten a mejorar la conciliación de vida laboral, familiar y personal, el buen trato laboral, capacitación, seguridad laboral, entre otras.
- Construir ambientes laborales inclusivos y libres de violencia y acoso laboral, que nos permita mejorar el respeto entre funcionarios/as y brindar espacios laborales idóneos a personas en situación de discapacidad.

Conforme a lo correspondiente a una Política de Recursos Humanos, a continuación, se señalan las dimensiones y políticas específicas, establecidas en reglamentos y manuales de inducción, para su operatividad.

DIMENSIONES DE LA POLITICA DE RECURSOS HUMANOS

- Reclutamiento, Selección y Contratación.
- Promoción de las Personas Orientada al Desarrollo de Carrera,
- Administración y Bienestar de los/as Funcionarios/as.
- Gestión del Desarrollo Organizacional.

POLITICAS ESPECÍFICAS DE RECURSOS HUMANOS

- No a la discriminación.
- Desarrollo y realización de los/as funcionarios/as desde un enfoque de derechos y de equidad de género.
- Compatibilidad entre méritos, idoneidad y cumplimiento de la legalidad.
- Capacitación orientada a la generación y desarrollo de competencias para el mejoramiento de la productividad de los diferentes servicios.
- Transparencia, integridad y probidad como elemento central del actuar del funcionario o funcionaria.



- Gestión de bienestar.
- Condiciones de trabajo, manteniendo ambientes de mutuo respeto.
- Desvinculación centrada en derechos.
- Innovación y sistematización de estrategias de desarrollo organizacional.
- Gestión del clima y cultura organizacional.
- Comunicaciones y relaciones laborales.
- Seguridad y Prevención Laboral.



TITULO I: RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN

RECLUTAMIENTO

La política de ingreso, se orienta al desarrollo de un sistema eficaz y profesional de incorporación de personal a la Municipalidad de Los Ángeles; que contribuya y optimice ámbitos tan diversos como el servicio entregado a nuestros contribuyentes/vecinos, procesos, relaciones humanas y cultura organizacional. Al mismo tiempo, disminuir conductas y situaciones perjudiciales al clima organizacional.

La selección y contratación estará orientada a la No discriminación que excedan las exigencias del cargo y/o no estén referidas directamente a éste. Los perfiles de habilidades y competencias deberán centrarse en la función a desarrollar y no asociarse a factores tales como edad, etnia, género, discapacidad u otro, procurando la igualdad de género e inclusión laboral². En consecuencia, esta Política velará por el ingreso de un personal calificado en competencias técnicas y comprometidas al servicio de la comunidad.

PROCEDIMIENTOS CONCURSABLES ESTABLECIDOS Y VALIDADOS

El reclutamiento y la selección se llevarán a cabo con estricto apego a las disposiciones legales vigentes y a través de los procedimientos establecidos en el Reglamento de Concursos Públicos de la Municipalidad de Los Ángeles (Decreto N°2.771,10/08/2017; Decreto N°993,27/03/2019); tomando como base los elementos del análisis y descripción de cargos que sean pertinentes. Los concursos públicos de ingreso, procederán en el último grado de la planta respectiva, salvo que existan vacantes de grados superiores a éste o que no hubieren podido proveerse mediante promociones por concurso o por ascenso. Asimismo, para cubrir necesidades que no estén contempladas en la normativa (ley 18.883), se tendrá presente al Instructivo de Reclutamiento y Selección de Personal de la Municipalidad de Los Ángeles (Decreto N°1889,13/07/2021), considerando además la Ley N°21.690, que modifica la legislación chilena en materias de inclusión laboral.

² *La Ley N° 21.015, incentiva la inclusión laboral de personas con discapacidad, en el caso de los órganos de administración del Estado, incluidas las municipalidades; que tengan una dotación anual de más de 100 funcionarios, a lo menos el 1% de esa dotación deberán ser personas con discapacidad o beneficiados por una pensión de invalidez de cualquier régimen previsional*



La Dirección de Recursos Humanos informará por escrito al Alcalde la disponibilidad del cargo vacante, indicando planta, grado, requisitos, y descripción según proceda en cada caso. El Alcalde instruirá por escrito al Director(a) de Recursos Humanos la realización del llamado a Concurso Público. El Director(a) de Recursos Humanos aprobará las bases del llamado a concurso y convocará al Comité de Selección; quien será responsable de la realización del llamado. Se podrán utilizar medios de Comunicación formal, aviso en el periódico, difusión por comunicado interno y externo a otros Municipios del País. El Comité de Selección propondrá al Alcalde los nombres de los candidatos que hubiesen obtenido los mejores puntajes con un máximo de tres, respecto de cada cargo a proveer; y la máxima autoridad podrá seleccionar a cualquiera de las tres personas propuestas.

Aquellas Direcciones y/o Departamentos, definidas previamente por convenios y/o programas específicos que por la naturaleza de sus funciones requieran un procedimiento de reclutamiento diferente; se regirán por el o los procesos definidos en cada ocasión y/o Instructivo de Reclutamiento y Selección de Personal de la Municipalidad de Los Ángeles (Decreto N° 1889, 13/07/2021). En el caso de aquellas personas que se requieran para estudios específicos, asesorías o consultorías puntuales; se consideraran los criterios establecidos por las unidades correspondientes, en el marco de la Ley N° 18.883, artículo 4°.

CONTRATACION

En el marco de lo establecido en el Reglamento de Concursos Públicos y en el Instructivo de Reclutamiento y Selección de Personal, de la Municipalidad de Los Ángeles, la contratación será facultad del Alcalde y responsabilidad de la Sección de Gestión de Personas, elaborar los documentos pertinentes a la contratación (decretos, ficha de contratación, contrato, entre otros), además de coordinar y oficializar a todas las direcciones, departamentos y unidades involucradas en el ingreso del funcionario o funcionaria. Respecto de los procedimientos descritos, toda contratación estará regulada por lo establecido en la Ley N° 18.883, título I artículos 2 al 14, referidos a la provisión de cargos y a las calidades jurídicas planta, contrata y honorarios; y los que se rigen por el Código del Trabajo.

CALIDAD JURIDICA DE LOS CARGOS

a) **Cargos de Planta**, aquellos que conforman la organización estable de la Municipalidad y sólo podrán corresponder a las funciones que se cumplen en conformidad a la Ley N° 18.695.



- b) **Cargos a Contrata**, los que tendrán el carácter de transitorios, contemplados en la dotación de la Municipalidad.
- c) **Contratados sobre la base de honorarios a profesionales y técnicos de educación superior o expertos** en determinadas materias, cuando deban realizarse labores accidentales y que no sean las habituales de la Municipalidad, mediante decreto del Alcalde. Además, se podrá contratar sobre la base de honorarios, la prestación de servicios para cometidos específicos, conforme a las normas generales.
- d) **Contratos vía Código del trabajo**, para realizar las actividades que se efectúen en forma transitoria o permanente en la Municipalidad, en los términos y condiciones que fija la Ley.

INDUCCION

La Municipalidad de Los Ángeles cuenta con un proceso de inducción; el cual pretende otorgar los conocimientos y la ambientación, a aquel funcionario o aquella funcionaria que se incorpora al municipio, facilitando su adaptación en términos laborales y relacionales, pretendiendo optimizar el despliegue de sus competencias y habilidades. La formalidad de la inducción estará determinada por el tipo de cargo y/o por las funciones que realice, así mismo, la información a entregar estará determinada por la condición contractual del funcionario o de la funcionaria y a la dirección y/o departamento al que se integre.

Este proceso estará detallado en el “Manual de Inducción”, el que fue diseñado por la Sección de Gestión de Personas, compartiendo la responsabilidad de implementarlo con las Direcciones o Departamentos al que se integre el funcionario o la funcionaria. El Manual considera elementos relativos al entorno, normativas generales y específicas, estructura, sistema de evaluación, aspectos culturales, etc. Tanto la Dirección y/o Departamento que recibe al nuevo funcionario, como aquellas con las que deba coordinarse para su incorporación, asumen solidariamente la tarea de facilitar la información y herramientas de trabajo, necesarias para un desempeño adecuado en el cargo y/o desarrollo de funciones. La Sección Gestión de Personas asesorará y controlará el desarrollo de este proceso.



El proceso de inducción se realizará en tres etapas, donde existirán distintos actores, cada uno con funciones específicas a realizar para contribuir en la adecuada inducción del nuevo/a funcionario/a, estas etapas son:

- **Inducción General:** será responsable la Sección de Gestión de Personas; la cual recibirá al nuevo/a funcionario/a y le presentará al equipo directivo y de más autoridades. Se le entregará al trabajador en ingreso un “Manual de Inducción”, con la información relativa al entorno, normativas generales y específicas, estructura, sistema de evaluación y aspectos culturales entre otros. Se realizará un seguimiento del proceso establecido y su adecuado cumplimiento por parte de los otros actores.
- **Inducción Específica A:** será responsable la jefatura directa; la cual coordinará la incorporación del nuevo/a funcionario/a, presentándolo al departamento que ingresa y facilitándole la información y herramientas de trabajo necesarias para un adecuado desempeño en el cargo y/o funciones a realizar, además instruirá respecto de sus funciones específicas, responsabilidades del cargo, horarios, deberes y derechos; como también procurar una buena acogida. La Sección Gestión de Personas; asesorará y controlará esta parte del proceso.
- **Inducción Específica B:** será responsable la jefatura directa; la cual asignará a un/a funcionario/a de mayor o igual nivel jerárquico o que cumpla similares funciones; como tutor del funcionario/a recién llegado/a. Se espera que el tutor cumpla con socializar y ambientar en su lugar de trabajo al nuevo/a funcionario/a por un periodo no superior a cinco días hábiles; además de interiorizarlo en los objetivos del departamento y/o unidad, procedimientos internos e información que puede representar interés o sea de utilidad en su cargo y/o funciones. La Sección Gestión de Personas; asesorará y controlará esta parte del proceso.



TITULO II: PROMOCIÓN DE LAS PERSONAS ORIENTADA AL DESARROLLO DE LA CARRERA FUNCIONARIA

La Política de Recursos Humanos, privilegiará el desarrollo de competencias, flexibilidad, pro actividad e iniciativa de sus trabajadores/as, para el desempeño eficiente de sus funciones. Así también, procurará mantener una relación de satisfacción recíproca a través de un vínculo estable, potenciando la cohesión e integración, otorgando un trato digno y de respeto a nuestros/as funcionarios/as. Por esto es importante monitorear los niveles de satisfacción, potenciar espacios de crecimiento, establecer y mantener elementos asociados a la equidad, reconocimiento y posibilidades de desarrollo en diversos ámbitos. Al respecto, la Política de Recursos Humanos, reforzará el concepto de calidad en el servicio, para cada una de las acciones y funciones destinadas a sus funcionarios/as, que corresponda implementar. Es importante también, que los planes y programas de trabajo a realizar, permitan compatibilizar el crecimiento laboral y personal de nuestros/as funcionarios/as; considerando y valorando sus necesidades de trabajo, descanso y dedicación a otras actividades significativas; favoreciendo, entre otras, la asignación de estímulos definidos por la autoridad, al personal que obtenga una evaluación diferenciada.

COMPATIBILIDAD ENTRE MERITOS, IDONEIDAD Y CUMPLIMIENTO DE LA LEGALIDAD

En atención a que el personal municipal se encuentra sometido a un sistema de Carrera Funcionaria³, a través del cual los trabajadores transitan durante su vida laboral; esta deberá compatibilizar las competencias, méritos e idoneidad con la aplicación de las disposiciones normativas vigentes, teniendo de esta forma, acceso a posiciones de mayor jerarquía y responsabilidad en el desarrollo de la Gestión Municipal.

³ Art 42 Ley N° 18.695, *Orgánica Constitucional de Municipalidades*. El personal estará sometido a un sistema de carrera que proteja la dignidad de la función municipal y que guarde conformidad con su carácter técnico, profesional y jerarquizado. Le serán aplicables las normas sobre probidad administrativa establecidas por el título III de la ley N° 18.575, para el personal de la Administración Pública. La carrera funcionaria se fundará en el mérito, la antigüedad y la idoneidad de los funcionarios de planta, para cuyo efecto existirán procesos de calificación objetivos e imparciales. Las promociones podrán efectuarse, según lo disponga el estatuto, mediante ascenso en el respectivo escalafón o, excepcionalmente, por concurso, aplicándose en este último caso las reglas previstas en el artículo anterior.



APOYO PERMANENTE PARA EL ACCESO A LA PROMOCIÓN

Se entenderá por promociones y traslados al conjunto de criterios y procedimientos establecidos para que los trabajadores del municipio accedan horizontal y/o verticalmente a asumir nuevas funciones y/o cargos. Se considerará a estos eventos como hitos importantes de la carrera de los/as funcionarios/as, por lo tanto, todas las áreas involucradas deberán velar por los principios de dignidad de las personas, y el cumplimiento del deber como servidores/as públicos/as.

Todas las acciones vinculadas a estos procesos estarán destinadas a cubrir las necesidades de recursos humanos para el buen funcionamiento y servicio a la comunidad, observando a la vez las necesidades de motivación y desarrollo; los conocimientos técnicos y profesionales; la experiencia y las competencias de nuestros funcionarios/as. En esta lógica, se procurará que la promoción sea expedita y organizacionalmente viable, fundándose en las capacidades y competencias de los/as funcionarios/as, como en el grado de contribución que se hace al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Municipalidad. Esto requerirá de un apoyo permanente en las fases de orientación, socialización y entrenamiento, para el buen funcionamiento de las nuevas tareas encomendadas. De esta forma, cada proceso de cambio al interior de la organización, considerará un nuevo proceso de inducción. Las promociones se efectuarán principalmente por ascenso o excepcionalmente por concurso, según lo dispuesto en los artículos 51 al 57 Ley N°18.883.

Con respecto a los traslados, destinaciones, comisiones de servicio del personal, la Sección de Gestión de Personas, proveerá y asesorará los procedimientos que propicien la satisfacción del requerimiento en atención a la motivación y desarrollo; conocimientos técnicos y profesionales; experiencia y competencias del funcionario o la funcionaria para el nuevo cargo; considerando para ello las disposiciones del párrafo 3º, artículo 70 y siguientes de la Ley N° 18.883, y lo establecido por la Ley 20.922 en su artículo 4º.

Tanto las Direcciones, Departamentos y/o Unidades que presentasen requerimientos, como aquellas que sufrieren modificaciones en su estructura de personal; dispondrán los medios necesarios para facilitar la realización de las tareas pertinentes, atendiendo a los criterios enunciados en esta política.



PROCESOS DE MEDICION Y MEJORAMIENTOS VALIDOS

Una adecuada política de promoción requiere de claros procesos de medición y mejoramiento del desempeño. En esta lógica los métodos formales de calificación para la Administración Pública deberán ser acompañados por una relación personalizada entre los actores del proceso, de forma tal, que se establezcan las sinergias para que esta relación sea de aprendizaje y mutua construcción.

Las calificaciones tendrán por objetivo evaluar el desempeño, aptitudes y competencias de cada funcionario/a, atendidas las exigencias y características de su cargo; y servirá de base para el ascenso, los estímulos y desvinculación. Se llevarán a cabo según lo dispuesto en los artículos 29 al 50 de la Ley N° 18.883 y sus Leyes modificatorias. Sin perjuicio de lo anterior, la Sección de Gestión de Personas, implementará herramientas y procedimientos estructurales y sistemáticos, con criterios homogéneos y equitativos, que permitan una evaluación y diferenciación del desempeño de los/as funcionarios/as en las distintas calidades jurídicas (Planta, Contrata y Honorarios), tendiendo a la eficiencia organizacional.

Será responsabilidad de la Sección de Gestión de Personas, el diseño y asesoría, en la aplicación y control de las acciones, procedimientos y herramientas relacionadas con la Evaluación de Desempeño; así como de proveer los materiales, la información y capacitación necesaria, para realizar debidamente el proceso.

No obstante, lo anterior, una adecuada política de promoción, deberá garantizar que al interior del municipio exista la debida difusión de los procesos para el ascenso. Para este efecto, se consideran la página Web, Intranet Municipal y demás publicaciones de orden interno, que deberán ser instaladas en lugares visibles y concurridos.

TRANSPARENCIA ETICA EN EL ACCESO A SUPLENCIAS, ASCENSOS Y SUBROGANCIAS

En materia de la provisión de cargos vacantes, se velará por la observancia en el cumplimiento de la normativa. Así, las suplencias, estarán sujetas estrictamente a las necesidades del servicio, y en especial, a la necesidad de garantizar plenamente el principio de continuidad del servicio público.



El régimen de ascensos en los cargos componentes del escalafón de mérito, en consideración al irrestricto apego a los Derechos Funcionarios/as⁴, procurará llevar a cabo el reconocimiento del mismo, así como la aplicación de sus resultados, según una calendarización periódica y conocida.

Las subrogancias, no obstante que operan por el solo ministerio de la Ley, serán informadas por la Sección de Gestión de Personas, a lo menos una vez al año, o cuando se produzca una alteración; hasta el nivel jerárquico que la Administración Municipal disponga.

GESTION DE PERSONAS

La sección de gestión de personas tiene por objetivo garantizar la actualización de los registros tales como nuevas contrataciones, destinaciones, ausencias, registro de asistencia y monitoreo de todos los/as funcionarios/as que garantice el cumplimiento de la Ley de Transparencia y Probidad⁵.

SISTEMA ACTUALIZADO DEL REGISTRO DE INFORMES DE ANTECEDENTES

Se deberá contar con un procedimiento formal de registro de la información de los/as funcionarios/as, a cargo de un responsable de administrarla y de otorgar información oportuna para la toma de decisiones, de las cuales son un insumo. Conjuntamente, la información deberá entregarse en la medida que se demande.

SERVICIO DE GESTIONES INTERNAS

Conforme a la normativa, se deberá contar con un servicio con estándares de respuesta de alta eficiencia y eficacia respecto de las gestiones internas (ausencias, licencias médicas, vacaciones, días administrativos, permisos especiales del Código del Trabajo y de la Ley N° 21.545⁶, contratos y resoluciones entre otras), y de control de cumplimiento, capaz de coordinar las áreas que participan en el proceso.

⁴ Art 28 Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, N° 18.575

⁵ Ley de Transparencia y Probidad, Inciso primero, del Art. 11° de la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.

⁶ Ley del Trastorno del Espectro Autista (TEA)



FERIADOS, PERMISOS, LICENCIAS MÉDICAS Y HORAS EXTRAS

Velará por el equilibrio entre vida laboral, familiar y personal, junto a las necesidades de descanso y dedicación a otras actividades significativas de sus funcionarios/as. Al respecto, Feriados, Permisos están considerados dentro del Estatuto Administrativo de funcionarios Municipales (Ley N°18.883), el cual establece claramente límites de permisos y feriados administrativos de los cuales los/as funcionarios/as pueden hacer uso:

Feriados: descanso al que tiene derecho todo funcionario/a municipal que haya cumplido efectivamente un año de servicio en el sector público. El feriado consistirá en 15 días hábiles para los/as funcionarios/as con menos de 15 años de servicios, 20 días hábiles para aquellos con 15 a 19 años de servicio, y de 25 días hábiles para los/as funcionarios/as con 20 o más años de servicios. (Ley N°18.883, Párrafo 3° De los Feriados, artículo 102⁷).

Permisos Administrativos: entendiéndose estos como la ausencia transitoria del funcionario/a al municipio por situaciones personales. Los permisos son aceptados por un periodo no superior a 6 días hábiles al año, con goce de remuneraciones, según se indica en la Ley N° 18.883, Párrafo 4° De los Permisos

Descanso Complementario: El municipio podrá ordenar la realización de trabajos extraordinarios a continuación de la jornada ordinaria, de noche o en días sábados, domingos y festivos, cuando hayan de cumplirse tareas impostergables, los cuales se compensarán con descanso complementario, según se indica en la Ley N° 18.883, Párrafo 2° , art. 97.

Todo el control de esta información estará a cargo de la Sección de Gestión de Personas, quien llevará un registro actualizado en caso de que algún/a funcionario/a necesite información respecto a su condición. Actualmente los/as funcionarios/as tienen acceso directo a través de intranet.

Licencias Médicas: Derecho que tiene el funcionario/a de ausentarse o reducir su jornada de trabajo, con el fin de atender una necesidad de salud, tras prescripción profesional certificada por un

⁷ "Se computará los años trabajados como dependiente, en cualquier calidad jurídica, sea en el sector público o privado".



médico cirujano, cirujano dentista o matrona, según sea el caso, gozando del total de sus remuneraciones (Ley N° 18.883, Párrafo 5° de las Licencias Médicas). En caso que los/as funcionarios/as hagan uso de licencia médica por un período continuo o discontinuo, superior a 180 días en un período de dos años, sin mediar declaración de salud irrecuperable, el Alcalde podrá hacer uso de la facultad contemplada en los artículos 148° y 149° de la Ley N° 18.883, es decir, declarar vacante el cargo por salud incompatible. Salvo aquellas excepciones establecidas en el dictamen E127453N21.

La gestión de las licencias médicas será responsabilidad de la Sección de Remuneraciones, para ello se cuenta con un instructivo, donde se indican los procedimientos que regulan la gestión de las licencias médicas y su posterior cobro de subsidios en las instituciones previsionales de salud.

Horas Extraordinarias: Actualmente existe el Reglamento sobre procedimientos de horas extraordinarias Municipalidad de Los Ángeles, según lo señala el decreto alcaldicio N° 3.558 del 17 de octubre de 2016. Ahí se señala que los trabajos extraordinarios se compensarán con descanso complementario y en la medida que la disponibilidad de recursos lo permita, con un recargo en las remuneraciones del funcionario o la funcionaria. Dicho pago no podrá ser superior al sueldo mínimo establecido por Ley, medida que rige desde el 01 de Enero del año 2022.

CAPACITACIÓN ORIENTADA A LA GENERACIÓN Y DESARROLLO DE COMPETENCIAS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA PRODUCTIVIDAD DE LOS DIFERENTES SERVICIOS.

La Capacitación constituye un instrumento estratégico de apoyo al logro de los objetivos del municipio y de las unidades que la componen, teniendo por objeto desarrollar, complementar, perfeccionar o actualizar las competencias necesarias para el eficiente desempeño de los/as funcionarios/as en sus puestos de trabajo, y como un aporte para mejorar su calidad de vida.

Se entenderá por Capacitación, al conjunto de actividades permanentes organizadas y sistemáticas, dirigidas a los/as funcionarios/as para el desarrollo, complemento, perfeccionamiento o actualización de sus competencias, conocimientos y/o destrezas; requeridos para el eficiente y eficaz desempeño de sus cargos y/o funciones. La Capacitación, se encuentra regulada en los artículos 22 al 28 del Estatuto Administrativo Para Funcionarios/as Municipales, y lo dispuesto en las Leyes N° 20.742 y 20.922



relativas a materias de capacitación y perfeccionamiento. Al respecto, la Sección de Capacitación y Desarrollo Organizacional, posee un Reglamento de Capacitación⁸, el cual establece con la máxima claridad, procedimientos y criterios de selección que garantizan la transparencia y equidad en los procesos de selección, de manera que todas las Plantas del Escalafón Municipal puedan acceder a ellas.

PLAN ANUAL DE CAPACITACION

En este marco de acción, la Sección de Capacitación y Desarrollo Organizacional, asesorará e implementará un programa de capacitación anual para sus funcionarios/as, de acuerdo con los diagnósticos de detección de necesidades; y a las directrices estratégicas impartidas por la alta dirección. Dicho programa reforzará un proceso de formación continua, mejoramiento de las competencias y contribución a la carrera funcionaria. Para esto, el Plan Anual de Capacitación, dispondrá de presupuesto propio. Mediante este instrumento, y de aquellas iniciativas de capacitación en temáticas de interés municipal, organizadas por organismos externos (MIDEPLAN, SUBDERE y otros), se cubrirán las necesidades formativas de los/as funcionarios/as.

TIPOS DE CAPACITACION

Capacitación para el Ascenso: destinada a desarrollar aptitudes y competencias que habiliten a los/as funcionarios/as para que puedan asumir cargos superiores. (Art. 23°, letra a)

Capacitación de Perfeccionamiento: relacionada a mejorar el desempeño del funcionario o de las funcionarias en su actividad diaria. (Art. 23°, letra b)

Capacitación Voluntaria: capacitación de interés institucional, orientada a todo/a funcionario/a independiente del nivel jerárquico y que no conduce directamente al ascenso. (Art.23°, letra c).

Los estudios conducentes a la obtención de un título profesional, técnico, diplomado o postgrado, educación media y básica, no se considerarán como actividades de Capacitación dentro del Plan Anual; no obstante la Sección de Capacitación y Desarrollo Organizacional, promoverá la postulación de sus funcionarios/as al Fondo Concursable de formación de funcionarios/as municipales, dependiente de la Subsecretaría de Desarrollo Regional, quedando a disposición de los interesados participar de su desarrollo académico, por esta vía u otra que estimen conveniente. Quienes hayan optado por estudios y/o perfeccionamiento por cuenta propia como parte de su desarrollo personal, pueden

⁸ El Reglamento de Capacitación será aplicable al personal nombrado en un cargo de la Planta Municipal y las mismas normas serán aplicables a los funcionarios a Contrata en todo cuanto sea compatible con la naturaleza y duración de sus cargos. Decreto Alcaldicio N° 317, de fecha 25 de Enero de 2022.



exigir una Nota de Mérito por parte de su Jefe Directo, reconociendo este hecho como un acto positivo y destacable. Siendo causal de reconocimiento y factor de consideración al momento de la evaluación de su desempeño.

ACADEMIA CORPORATIVA MUNICIPAL

La Sección de Capacitación y Desarrollo Organizacional, gestionara la implementación de una Academia Corporativa Municipal, con la finalidad de generar el contexto y las estructuras necesarias para promover el desarrollo de talentos dentro del ámbito municipal; a través de la instalación de procesos de “Formación de Formadores”. Los pilares centrales de la academia serán los saberes, conocimientos, experiencia y habilidades de nuestros/as funcionarios/as; y el reconocimiento e intercambio de buenas prácticas intra e interinstitucionales.

La Municipalidad de Los Ángeles, cuenta con funcionarios/as especializados en distintas áreas de interés, muchos de ellos han adquirido sus conocimientos a través del incentivo personal, especialización y experiencia laboral, constituyéndose en potenciales “Formadores”. Una de las líneas de trabajo de esta academia, será la implementación de talleres de Autoformación, con el apoyo voluntario de funcionarios/as interesados en traspasar sus saberes, conocimientos y habilidades a sus compañeros de trabajo. Dicha línea considerará, cuando sea pertinente; entregar a estos “expertos”, herramientas que les permitan desarrollar sus habilidades de comunicación, así como técnicas específicas y medios didácticos, para realizar una capacitación más efectiva.

Otra línea de trabajo de la Academia, será el intercambio de experiencias, que consistirá, en el reconocimiento de buenas prácticas, entendidas como experiencias que ya han demostrado tener un impacto positivo; y por tanto constituyen un medio para sensibilizar a los tomadores de decisión, en todos los niveles, sobre potenciales soluciones a desafíos comunes. Dicho intercambio estará basado en la formación de redes y el aprendizaje entre pares. El intercambio de experiencias se dará en el ámbito intra-municipal como interinstitucional. El primer caso, se refiere al intercambio de experiencias entre las direcciones que componen nuestra Municipalidad, incluidos los servicios traspasados de Educación y Salud. El segundo caso se refiere al intercambio de experiencias entre Municipalidades u otras instituciones públicas, que hayan destacado por la implementación de buenas prácticas en ámbitos de interés para esta Municipalidad. El intercambio de experiencias se realizará a través de visitas a las instituciones destacadas y/o invitaciones a los equipos expertos encargados de las buenas prácticas identificadas. El intercambio de buenas prácticas en los dos ámbitos descritos, ayudara a fortalecer el



trabajo en equipo y coordinación respecto de los lineamientos estratégicos definidos por la Municipalidad en el mediano plazo.

Se trata entonces, de una alternativa eficaz para ampliar el impacto de las estrategias de Capacitación y Desarrollo a todas y todos los/as funcionarios/as, independiente de su condición contractual; y responder a las necesidades actuales de formación de la institución, acompañando, de esta manera, el desarrollo de sus funcionarios/as para desempeñar nuevas funciones, en la medida que la organización va cumpliendo sus objetivos estratégicos de crecimiento, eficiencia, eficacia, pertinencia y oportunidad.

La Sección de Capacitación y Desarrollo Organizacional, dentro del marco legal vigente, diseñará un Plan de Reconocimiento, con la finalidad de poner en valor y retribuir el compromiso de los/as "Funcionarios/as" que realizarán "Labores de Capacitación".

SELECCIÓN DE BENEFICIARIOS DE CAPACITACION

El Reglamento de Capacitación establece los criterios de selección de los potenciales beneficiarios del Plan de Capacitación. Los criterios de selección son difundidos y socializados con las distintas Unidades y Direcciones Municipales. El reglamento contempla la conformación de una Comisión de Capacitación, a la que le corresponde actuar como instancia técnica y de apoyo, de esta manera asegurar, según criterios y condiciones uniformes, un acceso igualitario a la formación y capacitación, sin que existan discriminaciones de ningún tipo.

En cuanto al personal a Honorarios, la factibilidad de postulación a cursos será dada en coordinación con la Unidad de Capacitación y la SUBDERE vía Fondos Concursables de Formación de funcionarios/as Municipales y regulados por la propia Academia de Capacitación Municipal. De igual forma, nuestro municipio considerará hasta un 40% de los cupos asignados a los cursos del plan anual de capacitación para los prestadores de servicios a honorarios, tal como lo indica el Reglamento de Capacitación.

Dicha selección se realizará de la siguiente forma:

1. Evaluación de atingencia con sus funciones.
2. Evaluación de desempeño por parte de su jefe directo.



EVALUACION DE LA CAPACITACION

Se desarrollará un sistema de evaluación de las actividades sobre la base de la medición del grado de satisfacción de los participantes (usuarios) y de los cambios en los conocimientos, habilidades y actitudes del participante (aprendizaje).

A cada acción de capacitación le seguirá un informe de la entidad capacitadora y una evaluación por parte de los/as funcionarios/as participantes. En los casos que la capacitación sea dirigida o ejecutada por relatores internos, es decir, funcionarios/as municipales que colabora con acciones previstas traspasando sus conocimientos y experiencias en procesos de capacitación formales, se reconocerá y agradecerá formalmente mediante las vías correspondientes.

DERECHOS Y DEBERES DE LOS DIRECTIVOS, JEFATURAS Y ENCARGADOS/AS DE DIRECCION, SECCIONES, OFICINAS.

Aun cuando la responsabilidad por la administración de la capacitación recaerá en la Sección de Capacitación y Desarrollo Organizacional, serán los directores/as, jefaturas y los propios funcionarios/as quienes aseguren la participación, asistencia y puntualidad en las distintas acciones de capacitación toda vez que éstas hayan sido consensuadas previamente con los participantes y jefaturas.

Los Directores/as y Jefaturas tendrán la responsabilidad de promover y apoyar la participación de sus funcionarios/as en las actividades de capacitación, así como también de informar a la Sección de Capacitación y Desarrollo Organizacional, tanto de las necesidades formativas de su personal como del impacto de la capacitación.

UTILIZACION DE SERVICIOS EXTERNOS

La contratación de las actividades de capacitación se hará según lo dispuesto por las normativas



internas y leyes vigentes para los organismos del sector público. No obstante, ellas se complementarán con metodologías específicas para la compra de servicios de capacitación y selección de proveedores.



TITULO III: ADMINISTRACIÓN Y BIENESTAR DE LOS/AS FUNCIONARIOS/AS

Contribuyen al Bienestar de los/as funcionarios/as, todas aquellas actividades que dicen relación con el acceso a todos los servicios y posibilidades que brinda la Municipalidad; en el marco de las leyes que regulan esta materia, a través de la carrera funcionaria. Al respecto, la Política de Recursos Humanos, reforzará el concepto de calidad en el servicio destinado a sus beneficiarios; y velará por la correcta y oportuna entrega de los mismos.

Se describen a continuación los lineamientos que conforman las políticas y respectivos procesos de Remuneraciones, Servicio de Bienestar, Prevención de Riesgos y Convivencia Laboral.

REMUNERACIONES

Asumiendo que las remuneraciones y beneficios constituyen una herramienta motivacional y una invitación permanente a la identificación y el compromiso con la gestión y el éxito de los fines del Municipio; la política de remuneraciones estará orientada hacia una justa retribución monetaria, enfatizando el principio de equidad; estableciendo planes de remuneraciones coherentes con el grado asignado a cada puesto de trabajo, responsabilidad, desempeño y resultado de los/as funcionarios/as.

Las acciones en este ámbito procurarán el oportuno, correcto y diligente pago de las remuneraciones, asignaciones y bonificaciones a que tengan derecho los/as funcionarios/as, tal como se señala en el Estatuto Administrativo para Funcionarios/as Municipales, las leyes modificatorias, el Código del Trabajo y el Contrato de Honorarios.

Se concentrarán en la Sección de Remuneraciones todos los procesos de pago de remuneraciones, honorarios y otros, que realice la Municipalidad a sus funcionarios/as, cualquiera sea su calidad jurídica.

Por lo tanto, será la Sección de Remuneraciones la encargada de administrar los componentes fijos y variables de las remuneraciones, de acuerdo con la normativa vigente. Esta Sección



administrará toda la información relacionada con los procesos de pago de remuneraciones, a través de una herramienta computacional especializada, la cual generará y rescatará la información del sistema de pago de las remuneraciones, previsión, salud e impuesto a la renta.

El sistema de remuneraciones para los/as funcionarios/as municipales en las diferentes calidades jurídicas está normado en la Ley N° 18.883, Estatuto Administrativo para Funcionarios/as Municipales y sus modificaciones:

- El Título IV párrafo 2° (Art. 92 al 100) para los/as funcionarios/as de Planta y a Contrata.
- El Título I Art.3° para los trabajadores que efectúen actividades transitorias u otras, que se regirán por las normas contenidas en el Código del Trabajo.
- El Título I Art. 4° para los trabajadores a Honorarios, que se regirán por las cláusulas que establezca el respectivo contrato.

La sección remuneraciones está enfocada principalmente a la atención y asesoramiento de los funcionarios/as, en lo relacionado con las remuneraciones, aspectos laborales, previsionales y tributarios. Su principal labor es ejecutar las acciones que procuren el oportuno, correcto y diligente pago de remuneraciones, asignaciones y bonificaciones a que tengan derecho los funcionarios/as, tal como se señala en el Estatuto Administrativo para Funcionarios/as Municipales, las leyes modificatorias, el Código del Trabajo y los respectivos Contratos de Honorarios. Además esta sección deberá cumplir mensualmente con la entrega de información a Instituciones externas como el INE (Instituto Nacional de Estadísticas), DIPRES (Dirección de Presupuestos de Chile), SINIM (Sistema Nacional de Información Municipal), SUBDERE (Subsecretaría de Desarrollo Regional), La Dirección del Trabajo (Libro de remuneraciones electrónico) y según requerimiento a Contraloría, Juzgados de familia e internas como Transparencia y otras que lo soliciten. Así como también será la sección responsable de la recepción y procesamiento administrativo de las Licencias Médicas presentadas por los/as funcionarios/as.

GESTION DE BIENESTAR

Las relaciones laborales son un elemento central de la Política de Recursos Humanos de esta Municipalidad, dado que definen la calidad de las interacciones entre empleador y trabajadores, teniendo un impacto directo en la gestión municipal; por tanto, esta Dirección procurará fomentar el bienestar en general de todos sus funcionarios/as.



Los valores y principios en que se fundamenta la Política de Bienestar son: solidaridad, respeto a las personas, equidad, reserva y privacidad de los problemas que afecten a los afiliados y sus beneficiarios, objetividad, universalidad de los beneficios, eficiencia, participación y transparencia en su administración.

El Servicio de Bienestar de la Municipalidad de Los Ángeles, tiene por finalidad, el contribuir al mejoramiento de la calidad de vida laboral de los afiliados y sus beneficiarios, al desarrollo social, económico y humano de los mismos, para lo cual podrá proporcionarles, en la medida que sus recursos lo permitan:

- Prestaciones de Salud: Bonificaciones en medicamentos, consultas médicas, dentales, exámenes, hospitalización, maternidad, prótesis ortopédicas, cristales ópticos y lentes de contacto ópticos, otras acreditadas por profesionales de la salud.
- Prestaciones Económicas: Nacimiento, adopción, matrimonio, fallecimiento, escolaridad.
- Prestaciones de Auxilio: Préstamos en dinero con tope de un sueldo base de la última remuneración y ayudas solidarias.
- Prestaciones Varias: Fiestas Patrias, Navidad, Convenios con distintas instituciones.
- Prestaciones Facultativas: Cualquier otro beneficio que sea detectado.

Objetivos del Servicio de Bienestar:

- Propiciar condiciones que permitan el desarrollo y mejoramiento de la calidad de vida de los/as funcionarios/as y sus cargas familiares reconocidas ante el municipio.
- Proporcionar beneficios y prestaciones de salud, educación asistencia social, económica, cultural y de recreación. En la medida que los recursos lo permitan.
- Promover y facilitar el acceso y participación de los/as funcionarios/as municipales en el bienestar municipal.
- Crear un fondo excepcional de ayuda ante enfermedades catastróficas y siniestros familiares como incendios, terremotos, inundaciones y otros.

Para ello, el Servicio de Bienestar se regirá por las disposiciones establecidas en la Ley N° 19.754 y por las normas fijadas en el Reglamento que Regula el Funcionamiento del Servicio de Bienestar para los/as Funcionarios/as de la Municipalidad de Los Ángeles (Decreto Alcaldicio N° 550, actualizado con fecha 30 de enero de 2023). La administración general del Servicio de Bienestar corresponderá al Comité de Bienestar el que estará integrado por 3 representantes



titulares y 3 suplentes de las Asociaciones de Funcionarios y 3 representantes titulares y 3 suplentes en representación del Alcalde, debiendo todos tener la calidad de afiliados al Bienestar. El Director (a) de Recursos Humanos o quien haga sus veces o quien el municipio determine, actuará como Secretario Ejecutivo del Comité.

El Servicio de Bienestar no podrá discriminar ni para el ingreso ni para el otorgamiento de prestaciones a ningún afiliado por razones de sexo, raza, ideológicas, políticas, creencias religiosas, pre-existencia de enfermedades, limitaciones físicas y mentales u otras razones que impidan un acceso o tratamiento igualitario y oportuno de todas las prestaciones y beneficios.

Podrán afiliarse al Servicio de Bienestar de la Municipalidad de Los Ángeles, los/as funcionarios/as de Planta y a Contrata, el personal afecto a la Ley 15.076, los regidos por el Código del Trabajo, por la Ley 19.070 o por la Ley N° 19.378, con desempeño permanente en la unidad municipal de servicios de salud, educación y demás incorporados a la gestión municipal y aquellos que hayan jubilado en dichas calidades. La afiliación al Servicio de Bienestar será de carácter voluntaria y la pertenencia es incompatible con la pertenencia a cualquier otro servicio de bienestar financiado por la Municipalidad.

Caja de Compensación: Dentro del área de bienestar, y con la finalidad de otorgar beneficios adicionales a los/as funcionarios/as municipales, resulta relevante la colaboración de una Caja de Compensación; por tanto, será de interés para esta Dirección, saber la aprobación o rechazo de la mayoría de la Planta Municipal respecto a la gestión de la Caja de Compensación que se encuentre vigente, con el fin de mantenerla o cambiarla por aquella que, a juicio de la mayoría, brinde el mejor servicio. Finalmente, la Sección de Bienestar, deberá garantizar el uso y cumplimiento, adecuado de las instancias estipuladas en las leyes y reglamentos antes señalados. Con el fin de dar cumplimiento a los diferentes beneficios y prestaciones, establecidos a favor del trabajador, fortaleciendo de esta forma el vínculo laboral y el espíritu de pertenencia de nuestros/as funcionarios/as.

CONDICIONES DE TRABAJO, MANTENIMIENTO DE AMBIENTES SEGUROS Y SALUDABLES

La Sección de Prevención de Riesgos procurará “mantener estándares adecuados de higiene y seguridad para la protección de sus funcionarios/as”; asumiendo la Prevención de Riesgos



Laborales como un imperativo ético y moral, de manera de hacer de nuestras dependencias, un lugar seguro para que nuestros/as funcionarios/as trabajen y se desarrollen dignamente.

Prevención de Riesgos laborales considera un sistema de monitoreo de Higiene y Seguridad, con un responsable del tema, aportando con un plan anual de prevención que beneficie a la organización y a los/as funcionarios/as, comprometiéndolos a través de diversos medios con el logro de resultados. De esta manera, se protegerá la salud e integridad de los/as funcionarios/as y se generará un desarrollo completo, trabajando coordinadamente con los Directores, jefaturas, funcionarios/as.

La Sección de Prevención de Riesgos, procurará:

1. Implementar, mantener y controlar un sistema de trabajo seguro en todas las etapas de nuestras funciones con el objetivo de prevenir accidentes laborales y enfermedades profesionales, mejorando continuamente la forma en que trabajamos.
2. Cumplir con la normativa legal y regulaciones técnicas vigentes relacionadas con la prevención de riesgos laborales.
3. Identificar, evaluar y mitigar de manera oportuna, los riesgos de accidentes y de enfermedad profesional, propiciando que nuestros/as funcionarios/as se desempeñen en condiciones óptimas tanto en su salud física como en su bienestar psicosocial.
4. Velar por el cumplimiento con el Equipo de Trabajo de Convivencia Laboral las directrices derivadas de la Ley 21.643 “Modifica el Código del Trabajo y otros cuerpos legales, en materia de prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual o de violencia en el trabajo” conocida como Ley Karin,
5. Determinar de manera permanente las necesidades de capacitación e instrucción en materias de prevención de riesgos que puedan tener nuestros/as funcionarios/as, con el objetivo de perfeccionar sus labores y disminuir las situaciones de riesgos.
6. Evaluar periódicamente los avances y necesidades de mejoras en la gestión preventiva.
7. Asegurar que empresas contratistas y/o sub contratistas, incorporen como suyos los estándares de Seguridad y Salud Ocupacional.
8. Promover la participación de los/as funcionarios/as en la prevención para generar una cultura de autocuidado.
9. Constituir y asesorar a los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad, como un organismo técnico que trabaja para detectar riesgos de accidentes y enfermedades profesionales y velar por las condiciones de Higiene y Seguridad al interior del municipio.



AMBIENTE LABORAL POSITIVO

La Sección de Prevención de Riesgos junto al equipo de trabajo de Convivencia Laboral de la Dirección de RR.HH. fomentarán una cultura de prevención en los espacios laborales, proponiendo acciones correctivas e implementando medidas suscritas por el organismo administrador de la Ley N° 16.744 “Establece Normas Sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales”; que tengan relación con las mejoras de los puestos de trabajo y ambiente laboral.

PREVENCIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

La Oficina de Salud Ocupacional e Higiene de la Sección de Prevención de Riesgos, junto al equipo de trabajo de Convivencia Laboral de la Dirección de RR.HH; velará por crear condiciones propicias para un ambiente laboral positivo, realizando mediciones periódicas, sistemáticas, siendo responsabilidad de los directivos y jefes de servicios el promover y mantener bajos niveles de riesgo psicosocial que permitan la generación de un buen ambiente laboral en sus unidades. Será responsabilidad del equipo de trabajo de Convivencia Laboral, gestionar a requerimiento de las Direcciones y sus Unidades respectivas; lineamientos de acción y monitoreo tendientes a mejorar y/o mantener un buen Ambiente Laboral.

IMPLEMENTACIÓN NORMA CHILENA NCh3262, SISTEMA DE GESTIÓN DE EQUIDAD DE GÉNERO Y CONCILIACIÓN DE LA VIDA, FAMILIAR Y PERSONAL

La Dirección de Recursos Humanos junto a la Mesa de Equidad de Género de la municipalidad, realizarán las gestiones para ir implementando la norma y conseguir en el mediano y largo plazo la certificación en equidad de género, lo cual contribuirá a conseguir entornos laborales más equitativos validando y protegiendo la diversidad en el desarrollo de las funciones de todos los integrantes de esta institución.



AMBIENTE LABORAL INCLUSIVO, LIBRE DE VIOLENCIA Y DISCRIMINACION

El equipo de trabajo de convivencia laboral y selección del personal, de la Dirección de Recursos Humanos, velará por promover espacios laborales inclusivos y erradicar todo tipo de violencia y discriminación al interior de la organización, fomentando la creación de condiciones propicias para un Ambiente Laboral Seguro e Inclusivo. Actualmente contamos una Política preventiva del acoso laboral, acoso sexual y violencia en el trabajo y un Protocolo preventivo del acoso laboral, acoso sexual y violencia en el trabajo. Desde esta perspectiva, el Acoso Laboral y Sexual es un problema que afecta la dignidad de los/as funcionarios/as, perjudicando el ambiente laboral de la organización. Al respecto, la Dirección de Recursos Humanos, considera dentro de su política la difusión de un reglamento interno, con un procedimiento claro y expedito que garantice su tramitación de las denuncias de manera eficaz y eficiente, para estos efectos y considerando las normativas vigentes en esta materia. Tal como lo señala el instructivo de Denuncia y Sanción del Acoso Sexual, Acoso Laboral y Violencia en el trabajo (Decreto N° 3510, de fecha 08 de agosto de 2024), el Instructivo de Prevención, Detección y Derivación ante situaciones de Violencia Intrafamiliar y Violencia de Género (Decreto N° 3475 de fecha 28 de Diciembre de 2020), Código de Ética (Decreto N° 1745 del 25 de junio del 2021) y Política de Integridad (Decreto N° 3598 del 14 de agosto del 2023).

Se entenderá por:

Acoso Laboral: Toda conducta que constituya agresión u hostigamiento reiterados, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, ya sea que se manifieste una sola vez o de manera reiterada y que tenga resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo (Ley N° 21.643, que “Modifica el Código del Trabajo y otros cuerpos legales, en materia de prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual o de violencia en el trabajo”). La ley N° 21.015 incentiva la inclusión laboral de personas con discapacidad, en el caso de los órganos de administración del Estado, incluidas las municipalidades; que tengan una dotación anual de más de 100 funcionarios/as, a lo menos el 1% de esa dotación deberán ser personas con discapacidad o beneficiados por una pensión de invalidez de cualquier régimen previsional.



Acoso Sexual: Cuando una persona (hombre o mujer) realiza en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por la persona requerida (hombre o mujer) y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.

Será responsabilidad del equipo de trabajo de Convivencia laboral de la Dirección de Recursos Humanos, fomentar la prevención del acoso laboral y sexual, definiendo las malas prácticas en esta materia y difundiendo los procedimientos adecuados para atender estas situaciones.

Violencia de Género e Intrafamiliar: El del equipo de trabajo de Convivencia laboral de la Dirección de Recursos Humanos será el responsable de fomentar la prevención de la violencia de género e intrafamiliar, mediante la implementación de un plan de sensibilización orientado a realizar actividades preventivas y junto a la Unidad de Capacitación y desarrollo podrá realizar actividades de formación, educación y promoción de creencias y acciones, contrarias a cualquier tipo de violencia, tanto en el ámbito privado como en el ámbito laboral, utilizando también todos los medios comunicacionales a su disposición. Junto a esto establecerá mecanismos de detección y acogida para víctimas y testigos de violencia de género y violencia intrafamiliar, con la finalidad de orientar y derivar a redes especializadas. Todo caso será tratado con confidencialidad, para asegurar el bienestar de todos/as los/as implicados/as, así como a sus familias.

Conciliación de la vida laboral, familiar y personal: El del equipo de trabajo de Convivencia laboral de la Dirección de Recursos Humanos junto a la gestión de los integrantes de la Mesa de Equidad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal; levantarán un plan de trabajo anual enfocado en actividades que apunten a mejorar la Equidad de Género y la conciliación de la vida laboral, familiar y personal en la institución, incentivando la corresponsabilidad realizando charlas, campañas, talleres o capacitaciones de temáticas atinentes enfocadas en mejorar la conciliación trabajo vida familiar y personal. Se realizarán monitoreos que permitan conocer cuál es la necesidad actual de los/as funcionarios/as en relación a la conciliación, con lo que se propondrán medidas acorde a la normativa vigente, que permita disminuir la brecha en equidad evaluada.

Relaciones Laborales: La Municipalidad tiene el convencimiento de que el logro de sus objetivos se alcanza sólo cuando se cuenta con la plena identificación de sus trabajadores con la institución y su misión. El cumplimiento de los objetivos que la comunidad demanda de la Municipalidad, sólo se logra en la medida que los trabajadores sean escuchados en sus necesidades y preocupaciones. Para ello, el rol de sus organizaciones gremiales es importantísimo y por lo mismo, cuentan con



todo el respeto y atención de los Directivos del municipio. La Municipalidad, a través del a través del equipo de trabajo de Convivencia laboral de la Dirección de Recursos humanos, mantendrá espacios que permitan escuchar a las organizaciones gremiales y, a partir de tales reuniones, se articularán los cursos de acción que contribuyan a aclarar o resolver las materias presentadas.

Toda petición de los trabajadores sea o no factible de ser atendida, recibirá una respuesta oportuna, respetuosa y fundada.

El artículo 82, letra I, de la Ley N°18.883. Estatuto Administrativo para Funcionarios/as Municipales, dispone que el funcionario/a municipal estará afecto a la prohibición de «realizar cualquier acto atentatorio a la dignidad de los/as demás funcionarios/as», considerando “como una acción de este tipo el acoso sexual, entendido según los términos del artículo 2º, inciso segundo, del Código del Trabajo, y la discriminación arbitraria, según la define el artículo 2º de la ley que establece medidas contra la discriminación”.

Apoyo a Equipos, Jefatura y Funcionarios/as: La complejidad de la tarea, junto a las múltiples necesidades que se generan en un equipo de trabajo hace necesario que la institución genere estrategias para contribuir a enfrentar las adversidades que pueden escapar a las posibilidades de resolución de sus integrantes. Es por esto que la dirección de recursos humanos a través del equipo de trabajo de Convivencia laboral de la Dirección de Recursos humanos, abre la posibilidad de apoyo en tres niveles: a los equipos realizando talleres grupales, a las jefaturas realizando apoyo individual y a los/as funcionarios/as a quienes se les ofrece un apoyo de tipo psicológico ya sea por dificultades que tenga con otros colaboradores o problemas dentro de su esfera personal, donde se facilitarán los canales de derivación oportunos para que reciba la atención más atinente.

Desvinculación centrada en Derechos: La desvinculación laboral es un proceso complejo que involucra diversos aspectos del individuo; por tanto, tiende a desencadenar variados efectos psicológicos. A pesar de esto, debe asumirse como un proceso natural de las distintas organizaciones. La desvinculación obedecerá al ejercicio de los derechos estatutarios, para aquellos/as funcionarios/as que bordean la edad para acogerse a retiro, velando por la difusión de los diferentes incentivos que establece el sistema. Conjuntamente, el proceso de desvinculación considera evaluación del desempeño y las iniciativas de mejoramiento de la gestión institucional, teniendo siempre presente el derecho a un debido proceso administrativo. De esta forma la desvinculación también considera conductas o desempeño funcionario por debajo de lo esperado.



Paralelamente, la desvinculación puede generarse a partir de un sumario administrativo, cuyo proceso finiquite en destitución, o bien, a la pérdida de alguno de los requisitos de ingreso a la Administración Pública.

Se considerarán causales de desvinculación, aquellas relativas a la Ley N°18.883 y las propias definidas por Leyes de retiro voluntario (Ley N° 21.135):

- Aceptación de renuncia.
- Jubilación.
- Pensión o Renta vitalicia en un régimen previsional.
- Declaración de vacancia.
- Destitución.
- Supresión del empleo.
- Término del periodo legal por el cual se es designado.
- Fallecimiento.
- Término del periodo de duración del contrato a Honorarios.
- Necesidades de la Organización, en el caso de los contratos a Honorarios.

De forma complementaria, la Sección de Gestión de Personas, conjuntamente con la Sección de Bienestar, mantendrán una línea de trabajo de asesoría permanente para acompañar los retiros voluntarios programados de los/as funcionarios/as, con el objeto de facilitar el cambio desde el sector activo al pasivo. Asesorarán y orientarán conjuntamente al funcionario o la funcionaria desvinculado/a, si así lo requiriese; respecto de las opciones de retiro del mercado, y de las alternativas laborales disponibles en la OMIL (Oficina Municipal de Información Laboral); siempre que el o los motivos de desvinculación no hayan sido por un desempeño deficiente o perjuicios a la Municipalidad.



TITULO IV: GESTIÓN DEL DESARROLLO ORGANIZACIONAL

El Desarrollo Organizacional se vincula con la Gestión de los Cambios Organizacionales necesarios para la adaptación y adecuación de la institución a los requerimientos del entorno en contextos altamente dinámicos como los actuales, y por tanto, esta política canalizará sus esfuerzos en esta área. Para ello resulta necesario, la sistematización de los conocimientos de las conductas de nuestra organización; de sus procesos de trabajo, del impacto de las líneas de acción desarrolladas en el corto y mediano plazo, así como también la evaluación de las estrategias implementadas en el largo plazo, con el objeto de optimizar la eficiencia de la institución, la calidad de vida de nuestros/as funcionarios/as y bienestar social de la comunidad. La Sección de Capacitación y Desarrollo Organizacional, gestionará y asesorará en las distintas instancias y/o acciones que se relacionen con esta área; a través de tres ejes principales:

- Gestión del cambio, innovación y sistematización de estrategias de desarrollo organizacional.
- Gestión del clima y cultura organizacional.
- Comunicación interna.

Sera responsabilidad de los Directivos y Jefes de Unidad, el promover la Gestión del Cambio e implementación de Planes de Mejora Continua en sus reparticiones, y colaborar con la Sección de Capacitación y Desarrollo Organizacional en el diseño e implementación de acciones para este propósito.

GESTIÓN DEL CAMBIO, INNOVACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE ESTRATEGIAS DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Toda propuesta de trabajo relacionada con la gestión del desarrollo organizacional velará por el fortalecimiento de estrategias que permitan la gestión del cambio organizacional en el mediano y largo plazo. Para ello, esta sección, será responsable de desarrollar de manera sistemática, mediciones en las fases de diagnóstico, implementación y evaluación de un antes y después,



posibilitando la gestión y retroalimentación del conocimiento institucional, facilitando a las distintas Direcciones y Unidades que integran la municipalidad; el análisis y la toma de decisiones en cuanto a planificación estratégica y adecuación del diseño organizacional en materia formalización de procesos de trabajo.

De igual manera, los procesos de innovación en gestión del desarrollo organizacional, serán diseñados en base a un proceso continuo de Investigación/Acción, teniendo como líneas de trabajo el desarrollo de diagnósticos al interior de la organización, sistematización, seguimiento de las iniciativas implementadas e intercambio de experiencias con otras instituciones públicas; así como también, de la sistematización de los conocimientos provenientes del ámbito académico. En la etapa de implementación de estas iniciativas, la Sección de Capacitación y Desarrollo Organizacional, estará disponible para acompañar a las Direcciones, Departamentos y/o Unidades que corresponda, en el monitoreo mediante procesos cuantificables, que permitan medir con la mayor objetividad posible su impacto en la optimización del trabajo y alineamiento estratégico con la organización en su conjunto.

GESTIÓN DEL CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL

El Clima Organizacional, es el resultado de las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo y ambiente físico en que éste se desarrolla; las relaciones interpersonales, Cultura Organizacional¹⁴ y las regulaciones formales que afectan el ambiente laboral. Por tanto, un buen Clima Organizacional al interior de las Direcciones y de la Municipalidad en su totalidad, “abierto al cambio e innovación”, serán determinantes para el buen funcionamiento y el logro de objetivos.

La Sección de Capacitación y Desarrollo Organizacional será responsable de gestionar a requerimiento de las Direcciones y sus Unidades respectivas; lineamientos de acción y monitoreo tendientes a mejorar y/o mantener un buen Clima organizacional. Para ello contara con medios internos y con la contratación de asesorías externas, de ser necesarias; post evaluación inicial, con la periodicidad que los lineamientos estratégicos de la Municipalidad lo

⁹ La Cultura de la Organización, representa ámbitos esenciales y propios de cada institución, que la distinguen, identifican y guían su accionar, rige en sus percepciones y la imagen que se tiene de ella.



requieran.

COMUNICACIÓN INTERNA

Será tarea de la Dirección de Recursos Humanos proponer y promover elementos que motiven la participación de los/as funcionarios/as, en diferentes instancias que desarrollen su sentido de pertenencia y compromiso con la institución; generando y utilizando los canales de comunicación dispuestos para estos fines. Por tanto, propiciará las condiciones necesarias para garantizar a los/as funcionarios/as el óptimo desarrollo de las actividades y/o instancias; compatibilizándolas, con las exigencias laborales establecidas.

Esta política – de carácter estratégica - procurara la implementación y mantenimiento de un plan de comunicación interna, que contemple diversos medios de información de la vida institucional. Los canales de comunicación deberán ser permanentes e inclusivos, asegurando un flujo de información ascendente que permita recoger las opiniones y sugerencias de la organización, con la finalidad de orientar la toma de decisiones estratégicas. Sumado a lo anterior, cada jefatura mantendrá sistemas de comunicaciones con sus equipos de trabajo, de manera que estos estén permanentemente enterados de los desafíos de la contingencia, así como de todo otro aspecto que influya en los trabajos específicos. Es responsabilidad de toda jefatura anticiparse a los rumores, con información completa y oportuna acerca de toda materia que provoque preocupación en los equipos de trabajo. El objetivo es que nuestros/as funcionarios/as se sientan informados, escuchados y parte de la organización, independiente de su dirección o lugar geográfico en el que desempeñe sus funciones. Este proceso se debe realizar de forma más inclusiva y participativa posible.



FUNDAMENTOS JURIDICOS

- Constitución Política de la República de Chile.
- Ley N° 18.294 Establece normas y otorga facultades para instalación de nuevas municipalidades creadas en la región metropolitana de Santiago y modifica el decreto ley 3.063, de 1979, Establece el gasto anual máximo en personal a destinar por las municipalidades.
- Ley N° 18.382 del Ministerio de Hacienda, Normas Complementarias de Administración Financiera, Personal y de Incidencia Presupuestaria.
- Ley N° 19.280 Que modifica Ley 18695, Normas sobre plantas municipales, en cuanto establece las posiciones relativas, los requisitos para el ingreso y la promoción en los cargos de las plantas de personal de las municipalidades y señala la suma anual máxima para destinar al pago de honorarios (arts.11, 12 y 13).
- Ley N° 19.754, Autoriza a las municipalidades para otorgar prestaciones de bienestar a sus funcionarios.
- Decreto Supremo N° 1.228, de 1992, Ministerio del Interior y Seguridad Pública, Aprueba reglamento de calificaciones del personal municipal.
- Ley N° 18.575 Orgánica de Bases Generales de la Administración del Estado.
- Ley N° 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades.
- Ley N° 18.883 Aprueba estatuto administrativo para funcionarios municipales.
- Decreto N° 854 de 29 septiembre de 2004 del Ministerio de Hacienda, determina clasificación presupuestaria del sector público.
- Oficio Circular N° 1599 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia del 30 octubre de 1995.
- Código del Trabajo.
- Decreto N° 3 de 1984, del Ministerio de Salud, Reglamento de Autorización de Licencias Médicas por las COMPIN e Instituciones de Salud Previsional.
- Ley N°16.744 sobre seguro social contra riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales.
- Ley N°19.345, dispone aplicación de la Ley N°16.744 a trabajadores del sector público.
- Decreto N° 109 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social que «aprueba el reglamento para la calificación y evaluación de los accidentes del trabajo y enfermedades



profesionales, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley N°16.744, de 1° de febrero de 1968, que estableció el seguro social contra los riesgos por estos accidentes y enfermedades».

- Decreto N°101 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social que «aprueba reglamento para la aplicación de la Ley N°16.744, que establece normas sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales».
- Decreto N°594 del Ministerio de Salud que «aprueba reglamento sobre condiciones sanitarias y ambientales básicas en los lugares de trabajo».
- Decreto N°40 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social que «aprueba reglamento sobre prevención de riesgos profesionales».
- Ley N° 20.123 Regula el trabajo en régimen de Subcontratación, el funcionamiento de las Empresas de Servicios Transitorios, y el contrato de trabajo de servicios transitorios.
- Ley N° 20.922 Modifica disposiciones aplicables a los funcionarios municipales y entrega nuevas competencias a la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administración.
- Ley N° 21.643, que “Modifica el Código del Trabajo y otros cuerpos legales, en materia de prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual o de violencia en el trabajo”
- Ley N° 21.015 Incentiva la Inclusión de Personas con Discapacidad al Mundo Laboral
- Ley TEA 21.545 Trastornó del Espectro Autista.
- Y demás Jurisprudencias Administrativas de Contraloría General de la República.



INSTRUMENTOS DE LA POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS

INSTRUMENTOS	FECHA PUBLICACIÓN
Otorga beneficios de incentivo al retiro para los funcionarios municipales que indica.	02/02/2019 24/11/2010
Reglamento que adecua, modifica y establece planta del personal de la Municipalidad de Los Ángeles.	23/04/2018
Reglamento uniforme corporativo Municipalidad de Los Ángeles. Decreto N° 3332	01/08/2024
Instructivo de Reclutamiento y Selección de Personal	13/07/2021
Reglamento que regula el funcionamiento del servicio de bienestar para los funcionarios de la Municipalidad de Los Ángeles.	Actualizado el 30/01/2023
Reglamento de concursos públicos.	10/08/2017
Reglamento unificado de distinciones de la Municipalidad de Los Ángeles.	10/10/2017
Reglamento que regula el procedimiento de horas extraordinarias Municipalidad de Los Ángeles. Decreto N° 3558	17/10/2016
Modifica LeyN°18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades, y establece normas sobre plantas de personal de las municipalidades.	25/05/2016 16/12/1993
Modifica disposiciones aplicables a los funcionarios municipales y entrega nuevas Competencias a la subsecretaría de desarrollo regional y administrativo.	25/05/2016
Reglamento de estructura, funciones y coordinación de la Municipalidad de Los Ángeles. Decreto N° 4060	Actualizado el 04/10/2022
Establece asignación de mejoramiento de la gestión municipal.	08/01/2013 27/04/2002 21/09/2001
Manual descripción de cargos para los funcionarios municipales de la Municipalidad de Los Ángeles.	22/11/2013
Instructivo de Denuncia y Sanción del Acoso Sexual, Acoso Laboral y Violencia en el trabajo. Decreto N° 3510	08/08/2024
Reglamento interno Municipalidad de Los Ángeles.	16/02/2005 05/02/2007
Reglamento de capacitación de la Municipalidad de Los Ángeles.	29/09/2021
Reglamento de calificaciones del personal municipal.	01/09/1993
Establece asignaciones que indica para funcionarios municipales y jueces de policía local.	22/03/2005
Código de Ética Municipalidad de Los Ángeles. Decreto N°1745	25/06/2021
Política de Integridad de la Municipalidad de Los Ángeles. Decreto N° 3598	14/08/2023



Protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo. Decreto N° 3411	06/08/2024
Política preventiva del acoso laboral, acoso sexual y violencia en el trabajo. Decreto N° 3414	06/08/2024
Manual de inducción de la Municipalidad de Los Ángeles. Decreto N° 3533	31/12/2020



Recursos Humanos



MUNICIPALIDAD
LOS ANGELES



MUNICIPALIDAD
LOS ANGELES

Programa Mejoramiento de la Gestión Municipal — 2026 —

*“Somos un municipio de personas comprometidas
al servicio de las personas”*



PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN MUNICIPAL 2026

I. INTRODUCCIÓN.

En conformidad a lo dispuesto en la Ley N° 19.803, del año 2002, que establece la Asignación de Mejoramiento de la Gestión Municipal para el personal de Planta y A Contrata; la Ley N° 20.723, del año 2014 que Modifica Ley N° 19.803 para homologarla con la dispuesta en la ley N° 19.553 que concede una asignación de modernización a la Administración Pública; la Ley N° 20.198 que Modifica Normas sobre Remuneraciones de los funcionarios municipales y al Reglamento que Regula la Aplicación del Sistema de Incentivos para la Municipalidad de Los Ángeles, según Decreto N° 1.659 de fecha 28 de Diciembre de 2007, a través del cual se busca mejorar la entrega de los servicios municipales, mediante un trabajo conjunto y coordinado al interior del municipio.

El Decreto N° 2.920 de fecha 01 de Agosto de 2025, que designó a los integrantes del Comité Técnico para el Programa de Mejoramiento de la Gestión Municipal 2026, encargados de definir los objetivos que guiaron la formulación de los proyectos del presente programa.

Los integrantes de este Comité Técnico:

En representación del Alcalde:

- Francisco Antonio Sanhueza Contreras, Encargado Dirección de Informática y Tecnologías de la Información.
- María Alicia Sandoval Riquelme, Jefe Dirección de Recursos Humanos.
- Raúl Francisco Fuentes Pereira, Administrador Municipal.

En representación de la Asociación de Funcionarios Municipales:

- Doris Maribel Muñoz Hernández, Funcionaria de la Dirección de Tránsito y Transporte Público.
- Jorge Alejandro Barra Contreras, Funcionario de la Dirección de Tránsito y Transporte Público.

En representación de la Asociación de Profesionales

- Sylvia Gabriela Sepúlveda Martín, Profesional de la Dirección de Administración Municipal.

II. OBJETIVOS DE GESTIÓN.

En concordancia con los instrumentos de planificación que dispone la Municipalidad de Los Ángeles, incluyendo el facsímil Diagnóstico Nacional Calidad de la Gestión Municipal de la División de Municipalidades de la Subsecretaría de Desarrollo Regional, el Comité Técnico definió el siguiente Objetivo General de Gestión para el Programa de Mejoramiento de la Gestión Municipal 2026.

“MEJORAR LA ATENCIÓN DE PÚBLICO ENFOCÁNDOSE TANTO EN EL USUARIO EXTERNO COMO EN EL INTERNO”

Asimismo se establecieron los siguientes objetivos específicos:

- **Mejorar la satisfacción de los usuarios internos y externos, a través de la aplicación de mejoras respecto de la medición del 2025.**
- **Identificar procesos críticos en el municipio, con la finalidad de realizar un plan de contingencia colaborativo.**
- **Avanzar en los ámbitos del diagnóstico nacional, calidad de la gestión municipal que permitan identificar oportunidades de mejora.**



III. ESTRATEGIA.

El Comité Técnico informó el Objetivo General y los Objetivos Específicos a todas las Direcciones Municipales, convocándolas a presentar iniciativas que permitieran lograr el mejoramiento de la gestión en sus propias unidades, a través del trabajo colaborativo de los funcionarios municipales, orientados en mejorar las áreas detectadas en el diagnóstico nacional sobre la calidad de gestión municipal y conocer el nivel de satisfacción de los usuarios internos o externos.

Las Direcciones Municipales presentaron un total de 28 proyectos para ser considerados en el PMGM 2026, los que fueron analizados en profundidad por el Comité Técnico, posteriormente los seleccionados fueron presentados al señor Alcalde, quien los aprobó sin observaciones. Finalmente fueron aprobados 19 proyectos concordantes con los objetivos trazados, por lo que todas las direcciones municipales tendrán la oportunidad de ejecutar iniciativas que busquen mejorar la calidad de sus servicios y especialmente conocer el nivel de satisfacción de los usuarios internos o externos.

El Comité Técnico acordó por unanimidad la realización de 19 proyectos de gestión, 01 de carácter institucional y 18 de carácter colectivo a través de los cuales se dará cumplimiento al objetivo trazado, con el compromiso y esfuerzo de todos los funcionarios.

Durante el proceso de definición del PMGM 2026, el Comité Técnico acordó de manera unánime que todos los departamentos, secciones y oficinas, se adherirán al proyecto colectivo de la dirección municipal a la que pertenecen, lo que significará que todos los funcionarios trabajarán por el cumplimiento de los objetivos establecidos y las metas de gestión. En el proyecto institucional se canalizará y realizará con la participación de todo el personal municipal.

Las iniciativas seleccionadas además de cumplir con los objetivos rectores del programa buscan generar resultados medibles para la mejora continua de atención de usuarios.



IV. PROYECTOS

1. PROYECTO INSTITUCIONAL

NOMBRE DEL PROYECTO	"MUNICIPIO CERCANO A LA COMUNIDAD"
Objetivos	Generar y aplicar procedimientos que permitan evaluar la satisfacción de los usuarios respecto de los servicios municipales durante el año 2026, en actividad "Municipio Cercano a la Comunidad".
Descripción	<p>El proyecto "Municipio Cercano a la Comunidad" es una iniciativa estratégica propuesta en base al éxito de su predecesor, "Municipio en tu Barrio", implementado en el año 2025. Su objetivo fundamental es generar y aplicar procedimientos que permitan evaluar la satisfacción de los usuarios respecto de los servicios municipales ofrecidos durante las actividades de "Municipio Cercano a la Comunidad en el año 2026".</p> <p>La iniciativa consiste en acercar los servicios y trámites municipales a los vecinos y vecinas de los diferentes sectores de la comuna tanto urbano como rural. Esto implica llevar la oferta programática de todas las Direcciones del Municipio directamente a aquellos lugares que se identifican por distancia geográfica, índices de vulnerabilidad u otros aspectos que dificultan la realización de trámites durante los días de semana. Para lograr este acercamiento, el proyecto contempla intervenciones territoriales que se llevarán a cabo los días sábado, al menos tres veces al año, con la finalidad de beneficiar a una gran parte de la población.</p> <p>Para asegurar una cobertura integral y una amplia gama de servicios, el proyecto cuenta con la participación de diversas Direcciones y organismos clave del Municipio, incluyendo:</p> <p>Direcciones participantes:</p> <ul style="list-style-type: none">• Alcaldía• Administración Municipal• Secretaria Municipal• Dirección de Secretaría Comunal de Planificación• Dirección de Administración y Finanzas• Dirección de Asesoría Jurídica• Dirección de Control• Dirección de Desarrollo Social• Dirección de Desarrollo Comunitario• Dirección de Obras Municipales• Dirección de Ejecución de Proyectos y Servicios• Dirección de Tránsito y Transporte Público• Dirección de Medio Ambiente• Dirección de Informática y T.I• Dirección de Seguridad e Inspección Municipal• Dirección de Recursos Humanos• Primer Juzgado Policía Local



	<ul style="list-style-type: none"> Segundo Juzgado Policía Local 												
Fundamentación	Acercar los servicios y trámites municipales a nuestros vecinos/as en los diferentes territorios de nuestra comuna, disminuyendo tiempos de respuestas de los trámites a realizar por éstos a través de un servicio oportuno y cercano, que además permitirá conocer el nivel de satisfacción de los usuarios.												
Costos (Detalle de los costos asociados)	<table border="1"> <thead> <tr> <th>NOMBRE</th> <th>IMPUTACION</th> <th>MONTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Insumos veterinarios (Materiales quirúrgicos y fármacos)</td> <td>22.04.004 22.04.005</td> <td>\$ 11.500.000.-</td> </tr> <tr> <td>Adquisición de equipos computacionales</td> <td>29.06.001.001</td> <td>\$ 7.000.000.-</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">TOTAL</td> <td>\$ 18.500.000.-</td> </tr> </tbody> </table>	NOMBRE	IMPUTACION	MONTO	Insumos veterinarios (Materiales quirúrgicos y fármacos)	22.04.004 22.04.005	\$ 11.500.000.-	Adquisición de equipos computacionales	29.06.001.001	\$ 7.000.000.-	TOTAL		\$ 18.500.000.-
NOMBRE	IMPUTACION	MONTO											
Insumos veterinarios (Materiales quirúrgicos y fármacos)	22.04.004 22.04.005	\$ 11.500.000.-											
Adquisición de equipos computacionales	29.06.001.001	\$ 7.000.000.-											
TOTAL		\$ 18.500.000.-											
Dirección/ Departamento/ Sección o Unidad responsables de la implementación y operación del proyecto	Gabinete de Alcaldía												
Año Ejecución	2026												
Indicadores de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> Reunión de coordinación entre Direcciones. Manual de procedimiento aprobado por decreto Alcaldicio. Inducción al personal. Aplicación de encuestas de satisfacción usuaria en cada uno de los "Municipios cercano a la Comunidad" ejecutado. Análisis y evaluación de datos. 												
Metas de indicador de Gestión	<p>100% Cumplimiento de todos los indicadores de gestión al 16 de Noviembre de 2026.</p> <p>90% Cumplimiento de todos los indicadores de gestión al 30 de Noviembre de 2026.</p> <p>75% Cumplimiento de todos los indicadores de gestión al 15 de Diciembre de 2026.</p>												
	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">FACTOR DE PAGO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>GESTIÓN INSTITUCIÓN</td> <td>7,6%</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>7,6%</td> </tr> <tr> <td>MAYOR O IGUAL AL 90%</td> <td>7,6%</td> </tr> <tr> <td>75% < 90%</td> <td>3,8%</td> </tr> <tr> <td>MENOR AL 75%</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	FACTOR DE PAGO		GESTIÓN INSTITUCIÓN	7,6%	TOTAL	7,6%	MAYOR O IGUAL AL 90%	7,6%	75% < 90%	3,8%	MENOR AL 75%	0%
FACTOR DE PAGO													
GESTIÓN INSTITUCIÓN	7,6%												
TOTAL	7,6%												
MAYOR O IGUAL AL 90%	7,6%												
75% < 90%	3,8%												
MENOR AL 75%	0%												
Emisor de la información	Gabinete de Alcaldía												



- Carta Gantt asociada al proyecto

Inicio del Proyecto

02/01/2026

Duración total en meses

11

ACCIÓN	INICIO	TERMINO	ene-2026	feb-2026	mar-2026	abr-2026	may-2026	jun-2026	jul-2026	ago-2026	sep-2026	oct-2026	nov-2026
1.- Reunión de coordinación entre Direcciones	02/01/2026	31/01/2026	x										
2.- Elaboración de Manual de procedimiento aprobado por decreto Alcaldía	02/01/2026	28/02/2026	x	x									
3.- Inducción al personal	01/02/2026	28/02/2026		x									
4.- Aplicación de encuestas de satisfacción usuaria en cada una de las jornadas	01/03/2026	31/10/2026			x	x	x	x	x	x	x	x	
5.- Análisis y evaluación de datos	01/11/2026	15/11/2026											x

Actividad

Tiempo Programado

Director y Funcionario responsable

Nombre : Alcaldía / Gabinete Alcaldía.
 Nombre : Camila Flores Arias
 Correo Electrónico : cflores@losangeles.cl
 Teléfono : 432-218503



2. PROYECTOS COLECTIVOS

2.1 ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

NOMBRE DEL PROYECTO	LEVANTAMIENTO DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN A PRESTADORES DE SERVICIOS
Objetivos	<ul style="list-style-type: none">• Realizar el levantamiento del proceso de contratación de prestadores de servicios, elaborando un Manual de Procedimientos y finalizar con la inducción a las Direcciones Municipales.• Optimizar los tiempos de contratación de los prestadores de servicios.
Descripción	Se llevarán a cabo reuniones periódicas con los funcionarios involucrados en el proceso de contratación de prestadores de servicios, con el objetivo de recopilar información detallada que permita la elaboración de un Manual de Procedimientos. Asimismo, se evaluará la necesidad de realizar ajustes o mejoras en la plataforma utilizada para gestionar estas contrataciones. Como etapa final, se desarrollará una instancia de inducción dirigida a las Direcciones municipales que realizan solicitudes de contratación, con el fin de asegurar la correcta ejecución del proceso y el cumplimiento de los lineamientos establecidos.
Fundamentación	Actualmente, los roles y responsabilidades asociados al proceso de contratación de prestadores de servicios no se encuentran claramente definidos, lo que en algunos casos genera duplicidad de funciones y dificulta la eficiencia del procedimiento. Adicionalmente, se observa que las solicitudes de contratación presentan con frecuencia observaciones o inconsistencias, lo que evidencia la necesidad de implementar instancias de capacitación orientadas a fortalecer el conocimiento y cumplimiento del proceso por parte de las áreas solicitantes.
Costos (Detalle de los costos asociados)	Sin costos asociados.
Dirección/ Departamento/ Sección o Unidad responsables de la implementación y operación del proyecto	Administración Municipal.
Año Ejecución	2026
Indicadores de Gestión	<ul style="list-style-type: none">• Manual de Procedimientos con decreto Alcaldicio.• Plataforma modificada, de acuerdo a las mejoras sugeridas en el Manual de Procedimientos.• Inducción realizada, a las distintas Direcciones que contratan prestadores de servicios.



Metas de indicador de Gestión											
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">FACTOR DE PAGO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>GESTION COLECTIVA TOTAL</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>MAYOR O IGUAL AL 90%</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>75% < 90%</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>MENOR AL 75%</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>		FACTOR DE PAGO		GESTION COLECTIVA TOTAL	8%	MAYOR O IGUAL AL 90%	8%	75% < 90%	4%	MENOR AL 75%	0%
FACTOR DE PAGO											
GESTION COLECTIVA TOTAL	8%										
MAYOR O IGUAL AL 90%	8%										
75% < 90%	4%										
MENOR AL 75%	0%										
100 % Cumplimiento de todos los indicadores de gestión al 30 de Octubre de 2026 . 90 % Cumplimiento de todos los indicadores de gestión al 13 de Noviembre de 2026 . 75 % Cumplimiento De todos los indicadores de gestión al 27 de Noviembre de 2026 .											
Emisor de la información	Administración Municipal.										

- Carta Gantt asociada al proyecto

Inicio del Proyecto

02/01/2026

Duración total en meses

10

ACCIÓN	INICIO	TERMINO	ene-2026	feb-2026	mar-2026	abr-2026	may-2026	jun-2026	jul-2026	ago-2026	sep-2026	oct-2026
1.- Reuniones de Coordinación	02/01/2026	31/05/2026	x	x	x	x	x					
2.- Manual de procedimientos Decretado	01/05/2026	31/05/2026					x					
3.- Modificaciones a la plataforma	01/05/2026	30/08/2026					x	x	x	x		
4.- Inducciones	01/09/2026	30/10/2026									x	x

Actividad

Tiempo Programado

Director y Funcionario responsable

Nombre : Raúl Fuentes Pereira
 Correo Electrónico : rfuentes@losangeles.cl
 Teléfono : 432-218637
 Nombre : Catalina Lizana Salas
 Correo Electrónico : clizana@losangeles.cl
 Teléfono : 432-218853



2.1. DIRECCIÓN DE CONTROL

NOMBRE DEL PROYECTO	MEJORA CONTINUA PARA LA SATISFACCIÓN USUARIA Y REVISIÓN DE CONTRATOS MUNICIPALES DERIVADOS DE LICITACIONES
Objetivos	<ul style="list-style-type: none">• Mejorar la satisfacción del usuario interno que interactúa con la Dirección de Control.• Facilitar las herramientas administrativas y/o legales que permitan disminuir los errores recurrentes en la revisión de contratos.
Descripción	<p>Con los resultados cualitativos y cuantitativos de “Satisfacción Usuaría” y “Proceso de revisión de contratos” que entregue el informe cuatrimestral que realice la Dirección de Control a octubre de 2025, en cumplimiento a las directrices instauradas en su PMGM colectivo 2025, se realizara de forma paralela:</p> <ul style="list-style-type: none">- Un análisis al resultado que emita el instrumento de satisfacción usuaria, a fin de implementar mejoras en la atención de público interno que interactúa con la Dirección de Control.- Un estudio a las observaciones más recurrentes efectuadas por la Dirección de Control, a fin de facilitar herramientas a las demás Direcciones e implementar medidas que permitan disminuir estas situaciones. <p>Para ello se ejecutaran las siguientes labores:</p> <p>Satisfacción Usuaría:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Entre los meses de enero y marzo de 2026, se realizara un estudio a los resultados obtenidos de las respuestas del instrumento de satisfacción usuaria del año 2025, en el cual se buscara determinar el origen de aquellas situaciones no satisfactorias para el público interno que interactúa con la Dirección de Control.2. En los meses de abril a mayo de 2026, establecer los procesos de mejora para la satisfacción de los usuarios internos, los cuales serán definidos acorde al estudio realizado.3. En el mes de octubre 2026 se generara y entregara un informe final, que contendrá resultados de satisfacción del instrumento realizado entre los meses de junio a septiembre, de los cuales se espera una mejora significativa en comparación al de octubre 2025. <p>Proceso de observaciones recurrentes:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Entre los meses de enero y febrero de 2026, se realizara un estudio a las observaciones más recurrentes emitidas por la Dirección de Control en el proceso de revisión de contratos, en el cual se buscara determinar el origen que genera dichas situaciones.2. En el mes de marzo de 2026, se remitirá la información del resultado obtenido mediante correo electrónico u oficio a las Direcciones a las cuales Control genere una mayor cantidad de observaciones (lo que informará el informe de octubre 2025).



	<p>Además, se realizará un mínimo de 2 capacitaciones que permitan entregar las herramientas suficientes a estas Unidades, para disminuir las observaciones realizadas. Junto con ello, se entregará material de apoyo con los lineamientos básicos a seguir.</p> <p>3. En los meses de abril y mayo de 2026, ejecutar las capacitaciones determinadas, las cuales serán sometidas a evaluación de las Direcciones respectivas a través de la aplicación de su respectivo instrumento de satisfacción usuaria (encuesta).</p> <p>4. En el mes de octubre 2026 se generara y entregara un informe final, que contendrá los nuevos resultados de observaciones realizadas en los periodos de junio a septiembre, de las cuales se espera una mejora significativa en comparación al de octubre 2025.</p>										
Fundamentación	Continuar con la mejora continua ya implementada por la Dirección de Control, entregando las herramientas administrativas y/o legales.										
Costos (Detalle de los costos asociados)	Sin costos asociados.										
Dirección/ Departamento/ Sección o Unidad responsables de la implementación y operación del proyecto	Dirección de Control.										
Año Ejecución	2026										
Indicadores de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> • Informes Cuatrimestrales. • Capacitaciones. • Material de apoyo. • Informe Final. 										
Metas de indicador de Gestión	<p>100 % Cumplimiento de todos los indicadores de gestión al 30 de Octubre de 2026.</p> <p>90 % Cumplimiento de todos los indicadores de gestión al 13 de Noviembre de 2026.</p> <p>75 % Cumplimiento De todos los indicadores de gestión al 27 de Noviembre de 2026.</p>										
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">FACTOR DE PAGO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>GESTION COLECTIVA TOTAL</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>MAYOR O IGUAL AL 90%</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>75% < 90%</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>MENOR AL 75%</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	FACTOR DE PAGO		GESTION COLECTIVA TOTAL	8%	MAYOR O IGUAL AL 90%	8%	75% < 90%	4%	MENOR AL 75%	0%	
FACTOR DE PAGO											
GESTION COLECTIVA TOTAL	8%										
MAYOR O IGUAL AL 90%	8%										
75% < 90%	4%										
MENOR AL 75%	0%										
Emisor de la información	Dirección de Control.										



- **Cartas Gantt asociada al proyecto**

Inicio del Proyecto

02/01/2026


Duración total en meses

10

ACTIVIDADES SATISFACCIÓN USUARIA	INICIO	TERMINO	ene-2026	feb-2026	mar-2026	abr-2026	may-2026	jun-2026	jul-2026	ago-2026	sep-2026	oct-2026
1.- Estudio de resultados del instrumento de satisfacción usuaria 2025.	02/01/2026	31/03/2026	x	x	x							
2.- Establecer los procesos de mejora para la satisfacción de usuarios internos.	01/04/2026	31/05/2026				x	x					
3.- Informe con resultados de satisfacción realizado entre Junio a Septiembre.	01/10/2026	30/10/2026										x

ACTIVIDADES PROCESO DE OBSERVACIONES RECURRENTE	INICIO	TERMINO	ene-2026	feb-2026	mar-2026	abr-2026	may-2026	jun-2026	jul-2026	ago-2026	sep-2026	oct-2026
1.- Estudio a las observaciones más recurrentes	02/01/2026	28/02/2026	x	x								
2.- Remitir la información del resultado a las Direcciones	01/03/2026	31/03/2026			x							
3.- Capacitaciones	01/04/2026	31/05/2026				x	x					
4.- Informe final	01/10/2026	30/10/2026										x

 Actividad

 Tiempo Programado

Director y Funcionario responsable

Nombre : Mónica Muñoz Sepúlveda
 Correo Electrónico : mmunoz@losangeles.cl
 Teléfono : 432-218520.
 Nombre : Michelle Villagrán Salazar
 Correo Electrónico : mvillagran@losangeles.cl
 Teléfono : 432-218863



2.3 DIRECCIÓN DE OBRAS MUNICIPALES

NOMBRE DEL PROYECTO	DOM TE INFORMA: INFORMACIÓN TÉCNICA CLARA A TU ALCANCE										
Objetivos	Simplificar y masificar la información entregada al usuario en relación a las dos consultas técnicas más recurrentes en la encuesta de satisfacción aplicada año 2025 a usuarios atendidos en la Dirección de Obras. Fomentar el cumplimiento normativo de las construcciones mediante la entrega de información de fácil comprensión.										
Descripción	El programa contempla la entrega de información técnica sobre los dos temas más recurrentes en la encuesta aplicada, mediante la elaboración de folletería técnica la cual se encontrará disponible en la Dirección de Obras Municipales de forma física y digital con código QR y la realización de dos capacitaciones orientadas a las agrupaciones de dirigentes sociales de la Comuna, la cuales se realizarán en los meses de junio y septiembre de 2026.										
Fundamentación	Dado que los procesos y trámites realizados en nuestra Dirección de obras, suelen percibirse como complejos o poco claros por los usuarios, este programa tiene por objetivo mejorar la atención, fomentar el cumplimiento normativo y fortalecer la confianza de la comunidad mediante la entrega de información técnica clara, comprensible y oportuna.										
Costos (Detalle de los costos asociados)	Sin costos asociados.										
Dirección/ Departamento/ Sección o Unidad responsables de la implementación y operación del proyecto	Dirección de Obras Municipales.										
Año Ejecución	2026										
Indicadores de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> • Informe análisis técnico de resultados encuesta 2025. • Material didáctico. • Capacitación interna DOM • Capacitación a agrupaciones. 										
Metas de indicador de Gestión <table border="1" data-bbox="256 1507 638 1686"> <thead> <tr> <th colspan="2">FACTOR DE PAGO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>GESTION COLECTIVA TOTAL</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>MAYOR O IGUAL AL 90%</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>75% < 90%</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>MENOR AL 75%</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	FACTOR DE PAGO		GESTION COLECTIVA TOTAL	8%	MAYOR O IGUAL AL 90%	8%	75% < 90%	4%	MENOR AL 75%	0%	<p>100% Cumplimiento del total de los indicadores de gestión al 30 de Octubre 2026.</p> <p>90% Cumplimiento de los indicadores de gestión al 13 de Noviembre 2026.</p> <p>75% Cumplimiento de los indicadores de gestión al 27 de Noviembre 2026.</p>
FACTOR DE PAGO											
GESTION COLECTIVA TOTAL	8%										
MAYOR O IGUAL AL 90%	8%										
75% < 90%	4%										
MENOR AL 75%	0%										
Emisor de la información	Dirección de Obras Municipales.										



- Carta Gantt asociada al proyecto

Inicio del Proyecto


05/01/2026

Duración total en meses

9

ACCIÓN	INICIO	TERMINO	ene-2026	feb-2026	mar-2026	abr-2026	may-2026	jun-2026	jul-2026	ago-2026	sep-2026
1.- Informe análisis	05/01/2026	15/04/2026	x	x	x	x					
2.- Material didáctico (Folletería)	01/03/2026	31/05/2026			x	x	x				
3.- Capacitación interna DOM	01/04/2026	30/04/2026				x					
4.- Capacitaciones a agrupaciones (Junio y Septiembre)	01/06/2026	30/09/2026						x			x

 Actividad

 Tiempo Programado

Director y Funcionario responsable

Nombre : María Cecilia Jara Morales

Correo Electrónico : mjara@losangeles.cl

Teléfono : 432-218480

Nombre : Paulina Belén Ortega Cabalín

Correo Electrónico : portega@losangeles.cl

Teléfono : 432-218497



2.4 DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL

NOMBRE DEL PROYECTO	OPERATIVOS SOCIALES TERRITORIALES
Objetivos	<p>Mejorar la satisfacción de los usuarios acercando los servicios sociales municipales a los sectores rurales y urbanos con mayor vulnerabilidad.</p> <p>Reducir las barreras de acceso a la información y a los beneficios sociales mediante una atención directa en terreno.</p> <p>Promover la equidad a los usuarios en el acceso a los programas de ayuda social del municipio.</p> <p>Fortalecer la presencia territorial de la Dirección de Desarrollo Social, articulando acciones conjuntas con otras direcciones municipales e instituciones públicas ampliando la cobertura y el impacto de las iniciativas sociales.</p>
Descripción	<p>El proyecto contempla la planificación y ejecución de operativos sociales focalizados en sectores rurales y urbanos con mayor vulnerabilidad social.</p> <p>Cada operativo integrará a las diversas unidades y departamentos de la Dirección de Desarrollo Social, en coordinación con otras direcciones municipales y servicios públicos complementarios, facilitando así:</p> <ul style="list-style-type: none">• Brindar orientación a los usuarios sobre los beneficios de ayuda social y los programas ejecutados por el municipio en convenio con diversas instituciones públicas.• Entregar apoyo a los usuarios en la postulación y entrega de ayudas sociales.• Realizar atención especializada en áreas clave como discapacidad, violencia de género, Registro Social de Hogares, subsidios estatales, protección de personas en situación de calle y farmacia comunitaria.• Generar espacios de difusión comunitaria para informar a la ciudadanía. <p>Se proyecta la ejecución de al menos 5 operativos territoriales, abarcando distintos sectores priorizados de la comuna.</p>
Fundamentación	<p>Los registros de atención y distribución de la ayuda social municipal evidencian una concentración de beneficios en determinados sectores principalmente urbanos, lo que ha generado brechas en el acceso a la información y a los servicios sociales en sectores apartados y de mayor vulnerabilidad. Del mismo modo, ciertos grupos enfrentan dificultades adicionales para acceder a la oferta municipal y estatal debido a sus condiciones socioeconómicas o territoriales, entre ellos:</p>



	<ul style="list-style-type: none"> • Personas adultas mayores. • Personas migrantes. • Pueblos originarios. • Personas con discapacidad. • Personas cuidadoras. • Mujeres jefas de hogar. • Habitantes de territorios de baja accesibilidad. <p>Frente a este escenario, los operativos sociales territoriales se configuran como una estrategia clave para responder a estas necesidades, acercando los servicios municipales directamente a los territorios y a los grupos históricamente excluidos. Con ello, se busca disminuir los tiempos de desplazamiento de los usuarios, ampliar la cobertura de atención y promover la equidad en el acceso a los beneficios sociales.</p>										
Costos (Detalle de los costos asociados)	\$ 2.000.000 Equipos Computacionales 29.06.001.001										
Dirección/ Departamento/ Sección o Unidad Responsable de la implementación y operación del proyecto	Dirección de Desarrollo Social <ul style="list-style-type: none"> • Dpto. de Discapacidad • Dpto. de Gestión Social • Dpto. de Estratificación Social • Dpto. de Subsidios Estatales 										
Año Ejecución	2026										
Indicadores de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis y selección de sectores focalizados. • Coordinación interinstitucional, con redes municipales, gubernamentales y organizaciones de sociedad civil. • Material gráfico y plan de difusión. • Ejecución de 5 operativos territoriales. • 200 beneficiarios atendidos en terreno. • Reunión de evaluación. • Informe final. 										
Metas de indicador de Gestión	<p>100% Cumplimiento de todos los indicadores de gestión, al 30 de Octubre de 2026.</p> <p>90% Cumplimiento de todos los indicadores de gestión, al 13 de Noviembre de 2026.</p> <p>75% Cumplimiento de todos los indicadores de gestión, al 27 de Noviembre de 2026.</p>										
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">FACTOR DE PAGO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>GESTION COLECTIVA TOTAL</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>MAYOR O IGUAL AL 90%</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>75% < 90%</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>MENOR AL 75%</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	FACTOR DE PAGO		GESTION COLECTIVA TOTAL	8%	MAYOR O IGUAL AL 90%	8%	75% < 90%	4%	MENOR AL 75%	0%	
FACTOR DE PAGO											
GESTION COLECTIVA TOTAL	8%										
MAYOR O IGUAL AL 90%	8%										
75% < 90%	4%										
MENOR AL 75%	0%										
Emisor de la información	Dirección de Desarrollo Social.										



- Carta Gantt asociada al proyecto

Inicio del Proyecto


02/01/2026

Duración total en meses

10

ACCIÓN	INICIO	TERMINO	ene-2026	feb-2026	mar-2026	abr-2026	may-2026	jun-2026	jul-2026	ago-2026	sep-2026	oct-2026
1.- Designación de comisiones de trabajo	01/03/2026	31/03/2026			x							
2.- Análisis y selección de sectores focalizados	01/03/2026	31/05/2026			x	x	x					
3.-Coordinación interinstitucional con redes	01/04/2026	31/05/2026				x	x					
4.- Elaboración de material gráfico y plan de difusión	01/04/2026	10/05/2026				x	x					
5.- Ejecución de operativos territoriales	10/05/2026	30/10/2026					x	x	x	x	x	x
6.- Reunión de evaluación	01/10/2026	09/10/2026										x
7.-Informe final	10/10/2026	30/10/2026										x

 Actividad

 Tiempo Programado

Director y funcionario responsable

Nombre : Carolina Parrondo Cid
 Correo Electrónico : cparrondo@losangeles.cl
 Teléfono : 432-218506
 Nombre : Claudia Estrada Véjar
 Correo Electrónico : cestrada@losangeles.cl
 Teléfono : 432-218416



2.5 DIRECCIÓN DE INFORMATICA Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

NOMBRE DEL PROYECTO	ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DIGITAL										
Objetivos	<p>Implementar herramientas de accesibilidad en el portal de oficina de partes virtual, como: cambio de tamaño de fuente, ajuste de contraste, y opciones de lectura de pantalla, junto a la transcripción de</p> <p>Aumentar la satisfacción de los usuarios externos con discapacidad.</p> <p>Garantizar el acceso equitativo a los trámites municipales para toda la comunidad.</p>										
Descripción	<p>Se busca implementar herramientas de accesibilidad universal al portal de oficina de partes virtual para poder garantizar un acceso equitativo a todos nuestros usuarios, con el horizonte de ir optimizando periódicamente nuestras plataformas.</p>										
Fundamentación	<p>Desde que se implementó la oficina de partes virtual en noviembre de 2025, se han ingresado 8.501 solicitudes, lo que en promedio corresponde a 28 solicitudes diarias que ingresan a la municipalidad. Ante la alta demanda de esta plataforma, se hace indispensable poner a disposición herramientas de inclusión web.</p>										
Costos (Detalle de los costos asociados)	<p>Equipos computacionales Ítem 29.06.001 \$5.000.000</p>										
Dirección/ Departamento/ Sección o Unidad responsables de la implementación y operación del proyecto	<p>Dirección de Informática y Tecnologías de la Información.</p>										
Año Ejecución	<p>2026</p>										
Indicadores de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> • Plataforma habilitada y operativa con herramientas de accesibilidad universal. • Transmisión de Concejo Municipal con transcripción en línea habilitada 										
Metas de indicador de Gestión <table border="1" data-bbox="277 1499 659 1677"> <thead> <tr> <th colspan="2">FACTOR DE PAGO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>GESTION COLECTIVA TOTAL</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>MAYOR O IGUAL AL 90%</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>75% < 90%</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>MENOR AL 75%</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	FACTOR DE PAGO		GESTION COLECTIVA TOTAL	8%	MAYOR O IGUAL AL 90%	8%	75% < 90%	4%	MENOR AL 75%	0%	<p>100% Cumplimiento de todos los indicadores de gestión, al 30 de Octubre de 2026.</p> <p>90% Cumplimiento de todos los indicadores de gestión, al 13 de Noviembre de 2026.</p> <p>75% Cumplimiento de todos los indicadores de gestión, al 27 de Noviembre de 2026.</p>
FACTOR DE PAGO											
GESTION COLECTIVA TOTAL	8%										
MAYOR O IGUAL AL 90%	8%										
75% < 90%	4%										
MENOR AL 75%	0%										
Emisor de la información	<p>Dirección de Informática y Tecnologías de la Información.</p>										



- Carta Gantt asociada al proyecto

Inicio del Proyecto


02/01/2026

Duración total en meses

10

ACCIÓN	INICIO	TERMINO	ene-2026	feb-2026	mar-2026	abr-2026	may-2026	jun-2026	jul-2026	ago-2026	sep-2026	oct-2026
1.- Análisis de la situación actual del proceso.	02/01/2026	01/04/2026	x	x	x	x						
2.- Búsqueda de herramientas de accesibilidad	01/03/2026	30/04/2026			x	x						
3.- Búsqueda de herramientas de transcripción	01/03/2026	30/04/2026			x	x						
4.- Compra de equipamiento	01/04/2026	30/06/2026				x	x	x				
5.- Prueba de soluciones encontradas de herramientas de accesibilidad	01/05/2026	30/06/2026					x	x				
6.- Prueba de soluciones encontradas de transcripción	01/05/2026	30/06/2026					x	x				
7.- Implementación de herramienta de accesibilidad	01/07/2026	30/10/2026							x	x	x	x
8.- Implementación de herramienta de transcripción	01/08/2026	30/10/2026								x	x	x

 Actividad

 Tiempo Programado

Director y Funcionario responsable

Nombre : Francisco Sanhueza Contreras
 Correo Electrónico : fsanhueza@losangeles.cl
 Teléfono : 432-218450
 Nombre : Claudio Olivas González
 Correo Electrónico : colivas@losangeles.cl
 Teléfono : 432-218723



2.6 DIRECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE

NOMBRE DEL PROYECTO	ACERCANDO EL MEDIO AMBIENTE A TÚ BARRIO
<p>Objetivos</p>	<p>Objetivo General Mejorar la atención del público, concurriendo en pleno (toda la Dirección) a los territorios rurales (Delegaciones Municipales) a fin de generar conciencia ambiental.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informar, promover y ejecutar acciones tendientes al cuidado del medio ambiente y al desarrollo de los lineamientos estratégicos de la Dirección de Medio Ambiente. • Aplicar encuestas de satisfacción por la medida adoptada y determinar oportunidades de mejora.
<p>Descripción</p>	<p>La actividad llamada “Acercando el medio ambiente a tú barrio” es una campaña que será organizada por la Dirección de Medio Ambiente y estará dirigida a todos los territorios rurales en donde se encuentran presentes las Delegaciones Municipales. Tiene como propósito mejorar la atención de los usuarios entregando información, atendiendo sus dudas o consultas y ejecutando acciones tendientes al cuidado del medio ambiente y al desarrollo o cumplimiento de los lineamientos estratégicos de la Dirección de Medio Ambiente, es decir;</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Manejo y Gestión de residuos:</u> Se contempla la instalación de contenedores para el reciclaje, la instalación de batea (Aseo y Ornato) para que la gente pueda dejar sus residuos sin importar sus características (Residuos Voluminosos) • <u>Tenencia responsable de Mascotas</u> Inmunizar a caninos – felinos y promover la tenencia responsable de mascotas en el sector rural a través de la educación. • <u>Aseo y Ornato:</u> Hermoseamiento de las áreas verdes y/o espacios públicos. (podas, corte de pasto, limpieza del entorno en general). • <u>Educación y Gestión Ambiental en general:</u> Información de las actividades y acciones que desarrolla la Dirección de Medio Ambiente y de la Institucionalidad Ambiental. <p>Además se cuenta con profesionales de la Oficina de Tenencia Responsable de Mascotas, que realizarán vacunaciones para inmunizar contra el virus de la rabia y se aplica desparasitación interna con tabletas y externas con pipetas a cada mascota, cabe hacer presente que, con las desparasitaciones internas y externas ayudamos a controlar parásitos de los animales y disminuir los riesgos de enfermedades zoonóticas a las personas, además de seguir promoviendo la educación en la tenencia responsable de mascotas en los sectores de mayor complejidad de entrega y acceso a la información.</p>
<p>Fundamentación</p>	<p>Habitualmente, cuando se desarrollan actividades municipales, a través de las redes sociales existe un sentir generalizado de la comunidad que manifiesta que las actividades municipales</p>



	atienden o se ocupan solo de situaciones que se localizan en el sector urbano (Los Ángeles), con esta iniciativa mejoramos las percepción y atención de los usuarios con acciones concretas en sus territorios.										
Costos (Detalle de los costos asociados)	Los recursos utilizados para la realización de esta actividad, corresponden a presupuesto de la Dirección de Medio Ambiente. (Vacunas, antiparasitarios, pipetas para pulgas y garrapatas, jeringas, profesionales, contenedores, toldos y mesas).										
Dirección/ Departamento/ Sección o Unidad responsables de la implementación y operación del proyecto	Dirección de Medio Ambiente.										
Año Ejecución	2026										
Indicadores de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de procedimientos Decretado que incluya la encuesta de satisfacción de los usuarios rurales. • Capacitación del manual de procedimiento. • Ejecutar 2 jornadas “Acercando el medio ambiente a tú barrio” (Delegación Saltos del Laja y El Peral) y aplicación de instrumento de satisfacción. • Tabulación de la información obtenida. • Análisis de información del instrumento de medición. • Aplicar mejoras para la atención del público en el sector rural. • Ejecutar 3 jornadas “Acercando el medio ambiente a tú barrio” (Delegación Santa Fe, Chacayal y San Carlos) y aplicación de instrumento de satisfacción. • Tabulación de la información. • Análisis de la información obtenida, además del proceso de mejora continua entre los ciclos realizados y avanzar en relación Diagnostico Nacional de Calidad de Gestión Municipal. 										
Metas de indicador de Gestión	<p>100% Cumplimiento de todos los indicadores de gestión al 30 de Octubre de 2026.</p> <p>90% Cumplimiento de todos los indicadores de gestión al 13 de Noviembre de 2026.</p> <p>75% Cumplimiento de todos los indicadores de gestión al 27 de Noviembre de 2026.</p>										
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">FACTOR DE PAGO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>GESTION COLECTIVA TOTAL</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>MAYOR O IGUAL AL 90%</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>75% < 90%</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>MENOR AL 75%</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	FACTOR DE PAGO		GESTION COLECTIVA TOTAL	8%	MAYOR O IGUAL AL 90%	8%	75% < 90%	4%	MENOR AL 75%	0%	
FACTOR DE PAGO											
GESTION COLECTIVA TOTAL	8%										
MAYOR O IGUAL AL 90%	8%										
75% < 90%	4%										
MENOR AL 75%	0%										
Emisor de la información	Dirección de Medio Ambiente.										



- Carta Gantt asociada al proyecto

Inicio del Proyecto

02/01/2026

Duración total en meses

10

ACCIÓN	INICIO	TERMINO	ene-2026	feb-2026	mar-2026	abr-2026	may-2026	jun-2026	jul-2026	ago-2026	sep-2026	oct-2026
1.- Elaborar Manual de procedimiento Decretado.	02/01/2026	31/03/2026	x	x	x							
2.- Capacitación sobre Manual de Procedimientos.	01/04/2026	12/04/2026				x						
3.- Realización de operativos (2) y aplicación de instrumento de medición.	12/04/2026	14/06/2026				x	x	x				
4.- Tabulación de información.	15/06/2026	21/06/2026						x				
5.- Análisis de información.	22/06/2026	30/06/2026						x				
6.- Aplicación de mejoras en nuevos operativos (3) y aplicación de instrumento de medición.	01/07/2026	30/09/2026							x	x	x	
7.- Tabulación de información.	01/10/2026	11/10/2026										x
8.- Análisis comparativo.	12/10/2026	30/10/2026										x

Actividad

Tiempo Programado

Director y Funcionario responsable

Nombre : Ximena Arias Montoya
 Correo Electrónico : xarias@losangeles.cl
 Teléfono : 432-218536
 Nombre : Fabián Flores Campos
 Correo Electrónico : fflores@losangeles.cl
 Teléfono : 432-218537



2.7 DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

NOMBRE DEL PROYECTO	CALIFICACIÓN ONLINE										
Objetivos	Modernizar los mecanismos a través de los cuales se realiza el proceso anual de calificaciones del personal municipal.										
Descripción	Implementar una plataforma que permita desarrollar el proceso de calificaciones del personal municipal a través de un sistema de información que asegure el cumplimiento de las fases, plazos y formatos establecidos en el Reglamento de Calificaciones del Personal Municipal aprobado a través del Decreto N° 1.228 de fecha 29 de septiembre de 1992 emitido por el Ministerio del Interior.										
Fundamentación	<p>El proyecto se fundamenta en la necesidad urgente de automatización del proceso de calificaciones, a través de la estandarización de los flujos de trabajo y la centralización de la información, a fin de transformarlo en un mecanismo más ágil, transparente y fácil de organizar, para una optimización de la gestión interna.</p> <p>Contar con una plataforma para la calificación del personal optimizará además el desarrollo profesional identificando fortalezas y áreas de mejora, para incorporar los resultados en los procesos de capacitación.</p> <p>Asimismo, esta iniciativa permitirá liberar a los funcionarios que intervienen en el proceso en tareas repetitivas y manuales, permitiendo minimizar los errores y aumentando la precisión de las operaciones que deben cumplir.</p>										
Costos (Detalle de los costos asociados)	Sin costos asociados.										
Dirección/ Departamento/ Sección o Unidad responsables de la implementación y operación del proyecto	Dirección de Recursos Humanos.										
Año Ejecución	2026										
Indicadores de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> • Plataforma en operaciones con manual de uso aprobado por decreto Alcaldicio. • Capacitación a Precalificadores del proceso 2026. • Difusión del uso de la plataforma para los funcionarios que son calificados. 										
Metas de indicador de Gestión	<p>100%: Cumplimiento de todos los indicadores de gestión al 30 de octubre de 2026.</p> <p>90%: Cumplimiento de todos los indicadores de gestión al 13 de noviembre del 2026.</p> <p>75%: Cumplimiento de todos los indicadores de gestión al 27 de noviembre del 2026.</p>										
<table border="1" data-bbox="212 1656 621 1850"> <thead> <tr> <th colspan="2">FACTOR DE PAGO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>GESTION COLECTIVA TOTAL</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>MAYOR O IGUAL AL 90%</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>75% < 90%</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>MENOR AL 75%</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	FACTOR DE PAGO		GESTION COLECTIVA TOTAL	8%	MAYOR O IGUAL AL 90%	8%	75% < 90%	4%	MENOR AL 75%	0%	Dirección de Recursos Humanos.
FACTOR DE PAGO											
GESTION COLECTIVA TOTAL	8%										
MAYOR O IGUAL AL 90%	8%										
75% < 90%	4%										
MENOR AL 75%	0%										



- Carta Gantt asociada al proyecto

Inicio del Proyecto 02/01/2026 Duración total en meses 10

ACCIÓN	INICIO	TERMINO	ene-2026	feb-2026	mar-2026	abr-2026	may-2026	jun-2026	jul-2026	ago-2026	sep-2026	oct-2026
1.- Reuniones para desarrollo de plataforma	02/01/2026	31/07/2026	x	x	x	x	x	x	x			
2.- Plataforma y Manual de uso decretado	01/05/2026	31/08/2026					x	x	x	x		
3.- Capacitación a Precalificadores	01/08/2026	30/09/2026								x	x	
4.- Difusión para usuarios	01/09/2026	30/10/2026									x	x

Actividad Tiempo Programado

Director y Funcionario responsable

Nombre : María Alicia Sandoval Riquelme
Correo Electrónico : msandoval@losangeles.cl
Teléfono : 432-218671
Nombre : Lucía García Gómez
Correo Electrónico : lgarciag@losangeles.cl
Teléfono : 432-218869



2.8 DIRECCIÓN DE ASESORIA JURÍDICA

NOMBRE DEL PROYECTO	DIAGNÓSTICO Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS JURÍDICOS INTERNOS
Objetivos	Fortalecer la gestión jurídica municipal, a partir de la encuesta de satisfacción de usuarios/as internos/as, con el fin de identificar la percepción de procesos administrativos críticos, identificación de debilidades municipales internas y optimización de estos, lo cual permitirá proponer mejoras concretas a los procesos administrativos en tiempo y forma.
Descripción	<p>-Iniciativa orientada a fortalecer la orientación jurídica, a través de la identificación, análisis y optimización de los procesos internos vinculados a la función legal, mediante un diagnóstico de los procedimientos actualmente vigentes y la posterior estandarización de los mismos conforme a criterios de legalidad y eficiencia administrativa.</p> <p>-Se considerará una revisión exhaustiva de los procesos administrativos que involucren aspectos jurídicos, de acuerdo a los resultados de la encuesta de satisfacción, enfocándose en las respuestas con menor puntaje.</p> <p>-A partir de los resultados se elaborará un diagnóstico, se diseñarán y aplicarán procedimientos estandarizados que permitan uniformar criterios, reducir tiempos de respuesta, prevenir errores y asegurar el cumplimiento normativo. La implementación del programa contempla la participación activa del equipo jurídico, así como la capacitación del personal involucrado, asegurando la implementación de los nuevos procesos estandarizados y su sostenibilidad en el tiempo.</p>
Fundamentación	La gestión jurídica cumple un papel fundamental en la correcta aplicación de la normativa municipal y de derecho público y tiene por objetivo el resguardo de la legalidad en los actos administrativos. No obstante, los procesos jurídicos internos carecen de estandarización, lo que genera ineficiencias y falta de trazabilidad. Se busca diagnosticar el estado actual y establecer procesos jurídicos estandarizados que permitan una gestión moderna, eficiente y conforme al marco normativo vigente, de acuerdo al análisis de la encuesta de satisfacción de los procesos internos solicitados en consultas jurídicas.
Costos (Detalle de los costos asociados)	Sin costos asociados.
Dirección/ Departamento/ Sección o Unidad responsables de la implementación y operación del proyecto	Dirección de Asesoría Jurídica.
Año Ejecución	2026
Indicadores de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> • Reunión de Coordinación interna ejecutada de la unidad jurídica. • Procesos jurídicos estandarizados a nivel municipal. • Plazos máximos establecidos de respuesta por tipo de requerimiento que efectúen las demás direcciones



	<p>municipales.</p> <ul style="list-style-type: none"> Capacitación ejecutada para un Número de funcionarios municipales por Dirección, respecto de la implementación de procesos jurídicos. 										
<p>Metas de indicador de Gestión</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">FACTOR DE PAGO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>GESTION COLECTIVA TOTAL</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>MAYOR O IGUAL AL 90%</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>75% < 90%</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>MENOR AL 75%</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	FACTOR DE PAGO		GESTION COLECTIVA TOTAL	8%	MAYOR O IGUAL AL 90%	8%	75% < 90%	4%	MENOR AL 75%	0%	<p>100% Cumplimiento de todos los indicadores de gestión al 30 de Octubre de 2026.</p> <p>90% Cumplimiento de todos los indicadores de gestión al 13 de Noviembre de 2026.</p> <p>75% Cumplimiento de todos los indicadores de gestión al 27 de Noviembre de 2026.</p>
FACTOR DE PAGO											
GESTION COLECTIVA TOTAL	8%										
MAYOR O IGUAL AL 90%	8%										
75% < 90%	4%										
MENOR AL 75%	0%										
Emisor de la información	Dirección de Asesoría Jurídica.										

- Carta Gantt asociada al proyecto

Inicio del Proyecto

02/03/2026

Duración total en meses

8

ACCIÓN	INICIO	TERMINO	ene-2026	feb-2026	mar-2026	abr-2026	may-2026	jun-2026	jul-2026	ago-2026	sep-2026	oct-2026
1.- Coordinación interna unidad jurídica, presentación PMGM	02/03/2026	31/03/2026			x							
2.- Establecer plazos máximos de respuesta por tipo de requerimiento	01/04/2026	30/04/2026				x						
3.- Procesos jurídicos estandarizados	01/05/2026	31/06/2026					x	x				
4.- Capacitación de nuevos procesos jurídicos	01/07/2026	30/10/2026						x	x	x	x	x

Actividad

Tiempo Programado

Director y Funcionario responsable

Nombre : Claudia Contreras Henríquez
 Correo Electrónico : ccontreras@losangeles.cl
 Teléfono : 988371653
 Nombre : María Jesús Sandoval Poblete
 Correo Electrónico : msandovalp@losangeles.cl
 Teléfono : 432-218609



2.9 DIRECCIÓN DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE PÚBLICO

NOMBRE DEL PROYECTO	OPTIMIZACION DE PROCESOS PARA DEVOLUCION DE DINERO DE PERMISOS DE CIRCULACIÓN
Objetivos	<p>Reducir los tiempos de respuesta en solicitudes de devolución de dinero, asegurando una buena atención a nuestros usuarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordinar y perfeccionar los procedimientos internos, con el fin de disminuir los tiempos de respuesta en solicitudes de devolución de dinero por exceso de pago de permisos de circulación. • Asegurar una atención oportuna, eficiente y transparente, fortaleciendo la confianza y satisfacción de los usuarios/as. • Implementar un sistema de control que permita medir la eficiencia del proceso y el nivel de satisfacción ciudadana.
Descripción	<p>El proyecto establece un procedimiento estandarizado y transversal que permitirá a la Dirección de Tránsito y Transporte Público y a las unidades relacionadas dar una respuesta ágil y clara frente a solicitudes de devolución de dinero.</p> <p>Las devoluciones podrán originarse por:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Duplicidad de pago. • Resciliación de permisos. • Aplicación incorrecta de la tabla del SII, reclamada por el usuario/a. <p>Oficios de devolución emitidos por la Dirección de Administración y Finanzas correspondientes a fondos de terceros transferidos por otros municipios.</p> <p>Este proceso busca establecer la trazabilidad de las solicitudes y garantizar la autorización de la devolución en plazos establecidos, disminuyendo la incertidumbre y reforzando la confianza ciudadana en la gestión municipal.</p>
Fundamentación	<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar procesos claros y accesibles de atención a usuarios/as que requieran la devolución de dinero. • Definir roles, responsabilidades y acciones de los funcionarios en cada etapa del procedimiento. • Establecer controles internos que aseguren la confiabilidad de la información generada y gestionada. • Contribuir a la modernización de los servicios municipales y a la transparencia en la gestión de recursos.
Costos (Detalle de los costos asociados)	Sin costos asociados.
Dirección/ Departamento/ Sección o Unidad responsables de la implementación y operación del proyecto	Dirección de Tránsito y Transporte Público.



Año Ejecución	2026										
Indicadores de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de procedimiento decretado, incluye formulario para el usuario y evaluación del proceso. • Capacitación a funcionarios • Difusión interna del procedimiento. • Análisis de la evaluación del proceso. 										
Metas de indicador de Gestión <table border="1" data-bbox="233 501 646 716"> <thead> <tr> <th colspan="2">FACTOR DE PAGO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>GESTION COLECTIVA TOTAL</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>MAYOR O IGUAL AL 90%</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>75% < 90%</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>MENOR AL 75%</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	FACTOR DE PAGO		GESTION COLECTIVA TOTAL	8%	MAYOR O IGUAL AL 90%	8%	75% < 90%	4%	MENOR AL 75%	0%	<p>100% Cumplimiento de todos los indicadores de gestión al 30 de Octubre 2026.</p> <p>90% Cumplimiento de todos los indicadores de gestión al 13 de Noviembre 2026.</p> <p>75% Cumplimiento de todos los indicadores de gestión al 27 de Noviembre 2026.</p>
FACTOR DE PAGO											
GESTION COLECTIVA TOTAL	8%										
MAYOR O IGUAL AL 90%	8%										
75% < 90%	4%										
MENOR AL 75%	0%										
Emisor de la información	Dirección de Tránsito y Transporte Público										



- Carta Gantt asociada al proyecto

Inicio del Proyecto


02/01/2026

Duración total en meses

10

ACCIÓN	INICIO	TERMINO	ene-2026	feb-2026	mar-2026	abr-2026	may-2026	jun-2026	jul-2026	ago-2026	sep-2026	oct-2026
1.- Coordinación general del proyecto	02/01/2026	31/03/2026	x	x	x							
2.- Revisión del proceso actual	01/04/2026	30/04/2026				x						
3.- Elaboración del manual de procedimiento, Decretado	01/05/2026	30/05/2026					x					
4.- Capacitación a funcionarios de la dirección y otras involucradas	01/06/2026	31/06/2026						x				
5.- Publicación del Manual	01/07/2026	31/07/2026							x			
6.- Aplicación del Manual de procedimiento	01/07/2026	31/09/2026							x	x	x	
7.- Análisis de evaluación del proceso	01/10/2026	30/10/2026										x

 Actividad

 Tiempo Programado

Director y Funcionario responsable

Nombre : Edson Pinto Leblanc
 Correo Electrónico : epintol@losangeles.cl
 Teléfono : 432-218660
 Nombre : Doris Muñoz Hernández
 Correo Electrónico : dmunoz@losangeles.cl
 Teléfono : 432-218663



2.10 **DIRECCIÓN DE DESARROLLO COMUNITARIO**

NOMBRE DEL PROYECTO	EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN COMUNITARIA
Objetivos	<p>Desarrollar e implementar un sistema de evaluación continuo que permita medir y mejorar la satisfacción de los usuarios externos respecto a los servicios brindados por la Dirección de Desarrollo Comunitario, con el fin de optimizar los procesos y garantizar una atención de calidad y mejora continua del servicio.</p> <p>Generar insumos para la toma de decisiones basada en datos estadísticos generados a través del sistema implementado para tales efectos, aplicar medidas correctivas de los servicios prestados por la Dirección.</p>
Descripción	<p>Elaboración de Manual de Procedimientos para la aplicación de instrumento de medición de la satisfacción usuaria en al menos una sección de cada Departamento dependiente de la Dirección de Desarrollo Comunitario.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Optimización en el levantamiento de información: <p>Se implementarán encuestas en formato digital accesibles mediante código QR, para dirigir a los usuarios a sitio web, perfiles de redes sociales o productos. Así como también al acceso a encuestas o formularios de registro, facilitando la recopilación de opiniones o datos de contacto, permitiendo a los usuarios responder de manera rápida y sencilla. Este sistema facilitará la gestión de la información, el análisis estadístico de los datos y la reducción de los tiempos de respuesta frente a problemáticas detectadas. Asimismo, se incorporará la recolección de variables sociodemográficas (grupo etario, género, entre otras) para segmentar la información y orientar la toma de decisiones de manera más precisa.</p>
Fundamentación	<p>Ejecutar planes de acción: Desarrollar e implementar planes de acción concretos y medibles para abordar los hallazgos y puntos críticos identificados en el análisis de la información, con el fin de corregir deficiencias y mejorar los servicios directamente.</p> <p>Actualmente, la recopilación de información sobre la satisfacción de los usuarios de los programas municipales se realiza principalmente en formato papel y se encuentra limitada al ámbito del Departamento de Desarrollo Deportivo. Este procedimiento, además de ser poco eficiente en términos de gestión y análisis de datos, restringe la posibilidad de contar con información oportuna y representativa de las diversas áreas de la Dirección de Desarrollo Comunitario.</p> <p>La Dirección de Desarrollo Comunitario, como vínculo esencial entre la municipalidad y la comunidad, tiene la responsabilidad de garantizar que las acciones municipales impacten positivamente en la calidad de vida de los ciudadanos.</p> <p>Para lograrlo, es indispensable establecer mecanismos de medición de la satisfacción ciudadana que permitan identificar oportunidades de mejora y garantizar servicio de calidad ajustados</p>



	a las demandas y necesidades de la comunidad. Con ello se busca no solo mantener altos niveles de satisfacción usuaria, sino también fortalecer la confianza en la gestión y avanzar en el ámbito del diagnóstico municipal que nos permitan identificar las oportunidades de mejora.										
Costos (Detalle de los costos asociados)	Sin costos asociados.										
Unidades responsables de la implementación y operación del proyecto	Dirección de Desarrollo Comunitario.										
Año Ejecución	2026										
Indicadores de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de procedimiento elaborado y decretado. • Inducción a todo el personal de DIDECO • Instrumento de medición de satisfacción usuaria elaborado y aplicado. • Análisis con presentación de los datos levantados. 										
Metas de indicador de Gestión	<p>100% Cumplimiento de todos los indicadores de gestión al 30 de Octubre 2026.</p> <p>90% Cumplimiento de todos los indicadores de gestión al 13 de Noviembre 2026.</p> <p>75% Cumplimiento de todos los indicadores de gestión al 27 de Noviembre 2026.</p>										
	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">FACTOR DE PAGO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>GESTION COLECTIVA TOTAL</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>MAYOR O IGUAL AL 90%</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>75% < 90%</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>MENOR AL 75%</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	FACTOR DE PAGO		GESTION COLECTIVA TOTAL	8%	MAYOR O IGUAL AL 90%	8%	75% < 90%	4%	MENOR AL 75%	0%
FACTOR DE PAGO											
GESTION COLECTIVA TOTAL	8%										
MAYOR O IGUAL AL 90%	8%										
75% < 90%	4%										
MENOR AL 75%	0%										
Emisor de la información	Dirección de Desarrollo Comunitario.										



- Carta Gantt asociada al proyecto

Inicio del Proyecto


02/01/2026

Duración total en meses

10

ACCIÓN	INICIO	TERMINO	ene-2026	feb-2026	mar-2026	abr-2026	may-2026	jun-2026	jul-2026	ago-2026	sep-2026	oct-2026
1.- Reunión de coordinación PMGM	02/01/2026	31/01/2026	x									
2.- Elaboración Manual de procedimiento e instrumento de medición	01/02/2026	30/06/2026		x	x	x	x	x				
3.- Inducción a todos los funcionarios de la Dirección	01/07/2026	15/07/2026							x			
4.- Aplicación del instrumento de medición	17/07/2026	30/09/2026							x	x	x	
5.- Análisis con presentación de los datos levantados	01/10/2026	30/10/2026										x

 Actividad

 Tiempo Programado

Director y Funcionario responsable:

Nombre : Magdiel Medina Fernández
 Correo Electrónico : mmedina@losangeles.cl
 Teléfono : 432-218410
 Nombre : María Ignacia Vásquez Benavides
 Correo Electrónico : mvasquezb@losangeles.cl
 Teléfono : 432-218411



2.11 ALCALDÍA/ GABINETE ALCALDIA

NOMBRE DEL PROYECTO	FOMENTANDO LA INNOVACIÓN PARA MEJORAR LA GESTIÓN MUNICIPAL										
Objetivos	Realizar jornadas con los funcionarios municipales, en donde ellos puedan entregar ideas o mejoras en la gestión de los procesos en los que participan o en algún otro que hayan identificado alguna posibilidad de mejora, las cuales serán revisadas y evaluadas por el comité de innovación.										
Descripción	En virtud al último diagnóstico de municipios de la SUBDERE, se detectó una posibilidad de mejora respecto al ámbito de Liderazgo, apuntando a la pregunta 2.2 que alude a instancias para que los funcionarios puedan dar a conocer ideas de mejora o innovación de la gestión municipal. Las jornadas propuestas apuntan a dar el espacio necesario para acoger estas ideas y que sean evaluadas por el comité de innovación municipal.										
Fundamentación	Es relevante tomar acciones para mejorar en el diagnóstico nacional de municipalidades, donde este proyecto apunta a crear una instancia que involucre a todos los funcionarios municipales.										
Costos (Detalle de los costos asociados)	Sin costos asociados.										
Dirección/ Departamento/ Sección o Unidad responsables de la implementación y operación del proyecto	Gabinete Alcaldía.										
Año Ejecución	2026										
Indicadores de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de procedimiento aprobado por decreto Alcaldicio incluye instrumento de propuesta de mejora o innovación. • Comité de innovación actualizado. • Dos jornadas ejecutadas con participantes de cada dirección. • Análisis de datos. 										
Metas de indicador de Gestión	<p>100% Cumplimiento de todos los indicadores de gestión al 30 de Octubre 2026.</p> <p>90% Cumplimiento de todos los indicadores de gestión al 13 de Noviembre 2026.</p> <p>75% Cumplimiento de todos los indicadores de gestión al 27 de Noviembre 2026.</p>										
<table border="1" data-bbox="245 1430 638 1635"> <thead> <tr> <th colspan="2">FACTOR DE PAGO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>GESTION COLECTIVA TOTAL</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>MAYOR O IGUAL AL 90%</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>75% < 90%</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>MENOR AL 75%</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	FACTOR DE PAGO		GESTION COLECTIVA TOTAL	8%	MAYOR O IGUAL AL 90%	8%	75% < 90%	4%	MENOR AL 75%	0%	Gabinete de Alcaldía
FACTOR DE PAGO											
GESTION COLECTIVA TOTAL	8%										
MAYOR O IGUAL AL 90%	8%										
75% < 90%	4%										
MENOR AL 75%	0%										
Emisor de la información	Gabinete de Alcaldía										



- Carta Gantt asociada al proyecto

Inicio del Proyecto

02/01/2026

Duración total en meses

10

ACCIÓN	INICIO	TERMINO	ene-2026	feb-2026	mar-2026	abr-2026	may-2026	jun-2026	jul-2026	ago-2026	sep-2026	oct-2026
1.- Manual de Procedimiento Decretado	02/01/2026	31/03/2026	x	x	x							
2.- Instrumento para propuestas	02/02/2026	31/03/2026		x	x							
3.- Primera jornada de innovación	01/04/2026	31/05/2026				x	x					
4.- Actualización de Comité de Innovación	01/06/2026	30/06/2026						x				
5.- Segunda jornada de innovación	01/07/2026	31/08/2026							x	x		
6.- Análisis de datos	01/09/2026	30/10/2026									x	x

Actividad

Tiempo Programado

Director y Funcionario responsable

Nombre : Camila Flores Arias
 Correo : cflores@losangeles.cl
 Teléfono : 432-218503



2.12 DIRECCIÓN DE EJECUCIÓN PROYECTOS Y SERVICIOS

NOMBRE DEL PROYECTO	IMPLEMENTACIÓN DE CÁMARAS PARA FLOTA MUNICIPAL
Objetivos	Adquisición e instalación de cámaras en los 38 vehículos municipales, para reducir los tiempos de investigación en caso de accidentes o eventos en los que estos vehículos se vean implicados.
Descripción	La implementación de cámaras permitirá mejorar los tiempos de respuesta y toma de acciones correctivas en caso de accidentes vehiculares, las cámaras de control serán un respaldo tanto para el municipio como para la comunidad en general, de esta manera se logrará también un mejor resguardo de las funciones desempeñadas por los conductores de nuestra institución y por los funcionarios habilitados para la conducción de vehículos municipales.
Fundamentación	<p>El presente proyecto tiene las siguientes características, de acuerdo a lo planteado por los objetivos específicos de las metas 2026.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Medida Preventiva del correcto uso de vehículos y el resguardo de los funcionarios siendo esta una fuente de información ante posibles sumarios por accidentes o eventos en los que estos vehículos se vean implicados. ● Fiscalización de trabajo nocturno, emergencias, inspecciones entre otros. <p>La puesta en marcha del proyecto nos proveerá de un indicador con respaldo en video de la accidentabilidad de la flota municipal, como medida preventiva y el correcto uso de vehículos municipales.</p>
Costos (Detalle de los costos asociados)	Ítem 22.04.013 Centro de costo 18.04.02 Ficha presupuestaria Repuestos, Maquinaria, Herramientas y Accesorios para reparación de vehículos. \$ 4.500.000.-
Dirección/ Departamento/ Sección o Unidad responsables de la implementación y operación del proyecto	DEPS / Sección Movilización y Equipos.
Año Ejecución	2026
Indicadores de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> ● Proceso licitatorio de adquisición e instalación de cámaras. ● Implementación de las cámaras en los vehículos de uso municipal. ● Capacitación específica los funcionarios habilitados para la conducción de vehículos municipales. ● Socialización a todos los funcionarios del DEPS.



<p>Metas de indicador de Gestión</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="background-color: #ffff00;">FACTOR DE PAGO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="background-color: #00b050; color: white;">GESTION COLECTIVA TOTAL</td> <td style="text-align: center;">8%</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #00b050; color: white;">MAYOR O IGUAL AL 90%</td> <td style="text-align: center;">8%</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #00b050; color: white;">75% < 90%</td> <td style="text-align: center;">4%</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #00b050; color: white;">MENOR AL 75%</td> <td style="text-align: center;">0%</td> </tr> </tbody> </table>	FACTOR DE PAGO		GESTION COLECTIVA TOTAL	8%	MAYOR O IGUAL AL 90%	8%	75% < 90%	4%	MENOR AL 75%	0%	<p>100% Cumplimiento de todos los indicadores de gestión al 30 de Octubre 2026.</p> <p>90% Cumplimiento de todos los indicadores de gestión al 13 de Noviembre 2026.</p> <p>75% Cumplimiento de todos los indicadores de gestión al 27 de Noviembre 2026.</p>
FACTOR DE PAGO											
GESTION COLECTIVA TOTAL	8%										
MAYOR O IGUAL AL 90%	8%										
75% < 90%	4%										
MENOR AL 75%	0%										
<p>Emisor de la información</p>	<p>Dirección de ejecución de proyectos y servicios.</p>										

- Carta Gantt asociada al proyecto

Inicio del Proyecto

02/01/2026

Duración total en meses

10

ACCIÓN	INICIO	TERMINO	ene-2026	feb-2026	mar-2026	abr-2026	may-2026	jun-2026	jul-2026	ago-2026	sep-2026	oct-2026
1. Elaboración de bases técnicas para adquisición	02/01/2026	30/04/2026	x	x	x	x						
2. Llamado a licitación pública	01/05/2026	30/06/2026					x	x				
3. Adjudicación	01/07/2026	31/07/2026							x			
4. Contrato y decreto que lo aprueba	01/08/2026	31/08/2026								x		
5. Orden de compra	01/09/2026	30/09/2026									x	
6. Entrega e implementación de las cámaras	01/09/2026	30/10/2026									x	x
7.- Capacitación específica a conductores habilitados	01/09/2026	30/10/2026									x	x
8.- Sociabilización a todos los funcionarios de la Dirección	01/09/2026	30/10/2026									x	x

 Actividad

 Tiempo Programado

Director y funcionario responsable

Nombre : Luis Leiva Mellado
 Correo Electrónico : lleiva@losangeles.cl
 Teléfono : 432-218650
 Nombre : Jorge Rodríguez Meier
 Correo Electrónico : jrodriguez@losangeles.cl
 Teléfono : 432-218686



2.13 **SECRETARIA MUNICIPAL**

NOMBRE DEL PROYECTO	PLAN DE CONTINGENCIA COLABORATIVO EN PROCESOS CRÍTICOS DE MAYOR AFLUENCIA DE PÚBLICO
Objetivos	Contar con un plan de contingencia colaborativo que permita descongestionar el flujo de usuarios en procesos críticos de atención de público para los tres principales edificios municipales, mejorando la experiencia usuaria respecto a la atención inicial.
Descripción	Diseñar un plan de contingencia colaborativo en la Secretaria Municipal para reforzar la atención de público en periodos críticos por funcionarios de la OIRS de los edificios Consistorial, Balmaceda y Avda. las Industrias, siendo estos convocados por correo electrónico en las fechas indicadas en el plan.
Fundamentación	<p>Desde la implementación de la Oficina de Partes Virtual y el registro de cada atención requerida por la ciudadanía mediante la obtención de un Ticket de atención (noviembre 2024), contamos con datos sólidos que nos permiten mirar la cantidad de público que es atendida por los tres edificios municipales. Consistorial, Balmaceda y Avda. las Industrias.</p> <p>Actualmente podemos indicar que el edificio consistorial atiende en promedio más de 7.000 personas mensuales. El edificio Balmaceda atiende en promedio más de 1.600 personas mensuales. El edificio Avda. las Industrias en promedio más de 5.000 personas por mes. Esto suma un total promedio de atención en los tres edificios de más de 14.000 personas.</p> <p>Ciertos meses del año y ciertos días del mes, el público acude masivamente a requerir de un trámite o servicio municipal donde hemos identificado que existen procesos administrativos que presentan fechas críticas. A modo de ejemplo, en el edificio consistorial, durante el mes de enero y julio, el aumento se debe al pago de patentes comerciales y patentes de alcoholes, en junio por casos de subvenciones municipales, y en mismo mes por el pago de derechos de aseo domiciliarios. También para las fechas como día de la mamá, día del papa, feriados católicos, todos ellos por la masiva concurrencia de obtención de permisos para la venta de productos.</p> <p>Caso similar ocurre en avenida las industrias con el pago de permisos de circulación de automóviles, locomoción colectiva, minibuses entre otros.</p> <p>Respecto del edificio Balmaceda para procesos de subsidios municipales, becas estatales, entregas de ayudas sociales, entre otros.</p> <p>Es por ello que se requiere contar con un protocolo que se active para los procesos críticos donde funcionarios/as de la Secretaria Municipal y/o de las unidades que inician el llamado masivo al público general, sean convocadas y convocados mediante un correo electrónico a la jefatura directa para que designen uno o dos funcionarios/as que apoyen la atención de público en los trámites o servicios de los tres edificios principales de la municipalidad mediante un sistema de turno. Los funcionarios designados ya sea por turno mensual o designados permanentes por la jefatura directa deberán ponerse a disposición de la Secretaria Municipal (OIRS) para designar labores y apoyar la</p>



	atención ciudadana, permitiendo mejorar la atención al usuario.										
Costos (Detalle de los costos asociados)	Sin costos asociados.										
Dirección/ Departamento/ Sección o Unidad responsables de la implementación y operación del proyecto	Secretaría Municipal.										
Año Ejecución	2026										
Indicadores de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> Levantamiento de procesos críticos por edificio consistorial, Balmaceda y Av. Las Industrias. Plan de procesos críticos de atención de público. Calendario Procesos Críticos con las Direcciones Municipales involucradas y disponible para todos. Participación de todos los funcionarios de la Dirección de Secretaría Municipal y con funcionarios/as de las Direcciones involucradas en el plan de procesos críticos u otros funcionarios disponibles. Plan de contingencia aprobado por Decreto Alcaldicio y conocido por todos los funcionarios de la Secretaría Municipal y unidades involucradas. 										
Metas de indicador de Gestión	<p>100% Cumplimiento de todos los indicadores de gestión al 30 de Octubre 2026.</p> <p>90% Cumplimiento de todos los indicadores de gestión al 13 de Noviembre 2026.</p> <p>75% Cumplimiento de todos los indicadores de gestión al 27 de Noviembre 2026.</p>										
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">FACTOR DE PAGO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>GESTION COLECTIVA TOTAL</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>MAYOR O IGUAL AL 90%</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>75% < 90%</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>MENOR AL 75%</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	FACTOR DE PAGO		GESTION COLECTIVA TOTAL	8%	MAYOR O IGUAL AL 90%	8%	75% < 90%	4%	MENOR AL 75%	0%	
FACTOR DE PAGO											
GESTION COLECTIVA TOTAL	8%										
MAYOR O IGUAL AL 90%	8%										
75% < 90%	4%										
MENOR AL 75%	0%										
Emisor de la información	Secretaría Municipal.										



- Carta Gantt asociada al proyecto

Inicio del Proyecto

02/01/2026

Duración total en meses

10

ACCIÓN	INICIO	TERMINO	ene-2026	feb-2026	mar-2026	abr-2026	may-2026	jun-2026	jul-2026	ago-2026	sep-2026	oct-2026
1.- Levantamiento de procesos críticos.	02/02/2026	31/03/2026		x	x							
2.- Diseñar Plan de Contingencia.	01/03/2026	30/04/2026			x	x						
3.- Diseñar Calendario de apoyo en los procesos.	01/03/2025	30/04/2026			x	x						
4.- Aprobar Plan de Contingencia mediante Decreto Alcaldicio.	01/04/2026	30/04/2026				x						
5.- Realizar capacitación a todos los funcionarios de la Secretaría Municipal y unidades involucradas.	02/05/2026	30/06/2026					x	x				
6.- Participación de todos los funcionarios.	02/05/2026	30/10/2026					x	x	x	x	x	x

Actividad

Tiempo Programado

Director y Funcionario responsable

Nombre : Jorge Mellado Hidalgo
 Correo Electrónico : jmellado@losangeles.cl
 Teléfono : 432-218510
 Nombre : Yennifer Parra Riquelme
 Correo Electrónico : yparra@losangeles.cl
 Teléfono : 432-218600



2.14 **SECRETARÍA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN**

NOMBRE DEL PROYECTO	MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN A USUARIAS Y USUARIOS
OBJETIVOS	Diseñar y aplicar una encuesta de satisfacción que permita evaluar de manera clara, objetiva y cuantificable; la percepción de los usuarios respecto a la calidad de atención; dependientes de la Dirección de SECPLAN; con el fin de identificar, mejorar y fortalecer algunas áreas de trabajo teniendo como modelo la encuesta de satisfacción al usuario aplicada por la Oficina de la OMIL Municipal, año 2025.
Descripción	El proyecto consiste en diseñar y elaborar instrumentos de medición que permita evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios que son atendidos por funcionarios de la Oficina de Fomento e Innovación, en la Entidad Patrocinante (EGIS) y profesionales de Estudios y Proyectos, específicamente del área Eléctrica y Obras Civiles, de la Dirección de SECPLAN; con el propósito de recopilar información relevante sobre la percepción de los usuarios respecto a la calidad de la atención recibida, la eficacia en la entrega de servicios, y otros aspectos clave de la experiencia de atención.
Fundamentación	Dado lo anterior, resulta imprescindible conocer el nivel de satisfacción de los usuarios que acceden a estos servicios, con el objetivo de asegurar una atención de calidad y pertinente a sus necesidades. Para ello, se requiere contar con un instrumento de medición confiable y accesible, como una encuesta de satisfacción, que permita recopilar información clara, objetiva y de fácil interpretación. Este instrumento no solo facilitará la generación de una base de datos útil para la gestión interna, sino que también permitirá a los funcionarios municipales identificar oportunidades de mejora en la atención al público, optimizar los servicios entregados y, en última instancia, contribuir al desarrollo local de manera más eficiente y efectiva.
Costos (Detalle de los costos asociados)	Sin costos asociados.
Dirección/ Departamento/ Sección o Unidad responsables de la implementación y operación del proyecto	Fomento e innovación Entidad patrocinante municipal (EGIS) Sección estudios y proyectos Secretaría Comunal de Planificación Municipal
Año Ejecución	2026
Indicadores de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Procedimiento con instrumento de medición aprobado por decreto Alcaldicio. • Inducción a funcionarios SECPLAN. • Aplicación del instrumento de medición. • Evaluación de los resultados.



Metas de indicador de Gestión											
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">FACTOR DE PAGO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>GESTION COLECTIVA TOTAL</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>MAYOR O IGUAL AL 90%</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>75% < 90%</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>MENOR AL 75%</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>		FACTOR DE PAGO		GESTION COLECTIVA TOTAL	8%	MAYOR O IGUAL AL 90%	8%	75% < 90%	4%	MENOR AL 75%	0%
FACTOR DE PAGO											
GESTION COLECTIVA TOTAL	8%										
MAYOR O IGUAL AL 90%	8%										
75% < 90%	4%										
MENOR AL 75%	0%										
<p>100% Cumplimiento de todos los indicadores de gestión al 30 de Octubre 2026.</p> <p>90% Cumplimiento de todos los indicadores de gestión al 13 de Noviembre 2026.</p> <p>75% Cumplimiento de todos los indicadores de gestión al 27 de Noviembre 2026.</p>											
Emisor de la información	Secretaría Comunal de Planificación Municipal.										

- Carta Gantt asociada al proyecto

Inicio del Proyecto

02/01/2026

Duración total en meses

10

ACCIÓN	INICIO	TERMINO	ene-2026	feb-2026	mar-2026	abr-2026	may-2026	jun-2026	jul-2026	ago-2026	sep-2026	oct-2026
1.- Reunión de coordinación y asignación de tareas.	02/01/2026	27/02/2026	x	x								
2.- Diseñar y poner a prueba instrumentos de medición.	02/02/2026	31/03/2026		x	x							
3.- Elaborar Manual de Procedimiento con instrumento de medición.	01/04/2026	30/06/2026				x	x	x				
4.- Inducción a funcionarios de la Dirección	01/07/2026	31/07/2026							x			
5.- Aplicar instrumento de medición.	03/08/2026	30/10/2026								x	x	x
6. Evaluación de resultados.	01/10/2026	30/10/2026										x

Actividad

Tiempo Programado

Director y Funcionario responsable

Nombre : Ingrid Schroeder Astorga
 Correo Electrónico : ischroeder@osangeles.cl
 Teléfono : 432-218464
 Nombre : Pamela Cuevas Candia
 Correo Electrónico : pcuevas@losangeles.cl
 Teléfono : 432-218463



2.15 DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

NOMBRE DEL PROYECTO	FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO AL CONTRIBUYENTE A PARTIR DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2025
Objetivos	Implementar mejoras en el sistema de trámites de patentes CIPA, con el objetivo de optimizar su funcionamiento y eficiencia. Establecer un nuevo canal de comunicación directo, formal y complementario, que facilite la agilización del proceso de tramitación de patentes CIPA, permitiendo una interacción más oportuna y efectiva con los contribuyentes.
Descripción	Este proyecto contempla la implementación de nuevos mecanismos para el seguimiento de trámites de patentes. Entre las principales mejoras se incluye un sistema de notificación automática (correo electrónico) para informar al usuario sobre las observaciones realizadas en cada trámite de obtención de patente. Asimismo, se incorporará en la misma plataforma una guía detallada de los documentos requeridos según el tipo de trámite, junto con un manual de usuario y diversos formularios, tales como el de microempresa familiar y el de opinión de la junta de vecinos. (en caso de patentes de alcohol) El proyecto también considera la creación de nuevos tipos de trámites, cada uno con sus respectivos decretos automáticos, así como un apartado de comentarios que permita a los usuarios aclarar y especificar información relacionada con sus solicitudes. Se busca mejorar la visibilidad del seguimiento de los trámites dentro de la plataforma, permitiendo que este sea más accesible y comprensible para el usuario. Además, se habilitará la opción de realizar correcciones a las solicitudes antes de la emisión del decreto correspondiente. Otra mejora relevante es la posibilidad de descargar el historial de seguimiento del trámite, ya que actualmente las observaciones se visualizan en un espacio reducido. También se optimizarán las ventanas emergentes utilizadas para ingresar observaciones, ampliando su tamaño y facilitando así la lectura y revisión completa antes del envío.
Fundamentación	Tras la aplicación de la encuesta de satisfacción correspondiente al Programa de Mejoramiento de la Gestión Municipal (P.M.G.M.) 2025, durante el mes de agosto (con 37 encuestas aplicadas) y un total de 291 encuestas realizadas a lo largo del año, se identificaron puntos críticos relacionados principalmente con la comunicación y el seguimiento de los trámites de obtención de patentes CIPA. Los resultados indican que un 42% de los contribuyentes considera que la navegación y el uso de la plataforma son medianamente fáciles, mientras que un 24% los percibe como medianamente difíciles. En cuanto al seguimiento de observaciones, se evidenció un grado de insatisfacción entre los usuarios:



	<ul style="list-style-type: none"> • Un 8% manifestó sentirse insatisfecho, • Un 5,2% se declaró muy insatisfecho, • Mientras que solo un 18% se mostró satisfecho con la claridad de la información proporcionada durante el seguimiento de sus trámites. <p>Respecto a la guía de documentos, se observa una percepción negativa similar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un 5,2% se mostró muy insatisfecho, • Y un 5,5% también calificó negativamente la claridad y utilidad de la información contenida en dicha guía. <p>La aplicación de las encuestas evidenció diversas falencias que permiten identificar oportunidades de mejora y tomar acciones correctivas orientadas a entregar un servicio de calidad a nuestros contribuyentes.</p> <p>Estas mejoras buscan facilitar a los usuarios la realización de sus trámites para ejercer actividades económicas en la comuna, a través de una comunicación más fluida y una plataforma digital amigable.</p> <p>El objetivo es optimizar los procesos, reduciendo los tiempos de tramitación, agilizando la aprobación de documentación, la emisión de decretos y el enrolamiento de las patentes comerciales otorgadas en la comuna.</p>										
Costos (Detalle de los costos asociados)	Sin costos asociados.										
Dirección/ Departamento/ Sección o Unidad responsables de la implementación y operación del proyecto	Dirección de Administración y Finanzas, sección Rentas y Patentes.										
Año Ejecución	2026										
Indicadores de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de usuario actualizado y decretado. • Inducción al personal de la Dirección de Administración y Finanzas, referente al manual de usuario. • Implementación de mejoras al sistema de trámites de patentes. 										
Metas de indicador de Gestión <table border="1" data-bbox="228 1577 651 1791"> <thead> <tr> <th colspan="2">FACTOR DE PAGO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>GESTION COLECTIVA TOTAL</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>MAYOR O IGUAL AL 90%</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>75% < 90%</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>MENOR AL 75%</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	FACTOR DE PAGO		GESTION COLECTIVA TOTAL	8%	MAYOR O IGUAL AL 90%	8%	75% < 90%	4%	MENOR AL 75%	0%	<p>100% Cumplimiento de todos los indicadores de gestión al 30 de Octubre 2026.</p> <p>90% Cumplimiento de todos los indicadores de gestión al 13 de Noviembre 2026.</p> <p>75% Cumplimiento de todos los indicadores de gestión al 27 de Noviembre 2026.</p>
FACTOR DE PAGO											
GESTION COLECTIVA TOTAL	8%										
MAYOR O IGUAL AL 90%	8%										
75% < 90%	4%										
MENOR AL 75%	0%										



Emisor de la información	Dirección de Administración y Finanzas, sección Rentas y Patentes.
---------------------------------	--

- Carta Gantt asociada al proyecto

Inicio del Proyecto 02/01/2026 Duración total en meses 10

ACCIÓN	INICIO	TERMINO	ene-2026	feb-2026	mar-2026	abr-2026	may-2026	jun-2026	jul-2026	ago-2026	sep-2026	oct-2026
1.- Reunión de coordinación de mejoras del sistema	02/01/2026	31/03/2026	x	x	x							
2.- Implementación de mejoras al sistema	01/04/2026	31/08/2026				x	x	x	x	x		
3.- Modificación del manual de usuario y decretado	01/09/2026	15/09/2026									x	
4.- Inducción a la Dirección	16/09/2026	30/09/2026									x	
5.- Funcionamiento del sistema	01/10/2026	31/10/2026										x

Actividad Tiempo Programado

Director y Funcionario responsable

Nombre : Juan Marchant Peñas
 Correo Electrónico : jmarchant@losangeles.cl
 Teléfono : 432-218560
 Nombre : Verónica Palacios y Luis Jara
 Correo Electrónico : vpalacios@losangeles.cl, ljara@losangeles.cl
 Teléfono : 432-218550, 432-218566



2.16 DIRECCIÓN DE SEGURIDAD E INSPECCIÓN MUNICIPAL

NOMBRE DEL PROYECTO	SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE PATRULLAJE PREVENTIVO
Objetivo	Medir la satisfacción respecto a la frecuencia, entrega y calidad del servicio de patrullaje preventivo a través de labores comunitarias y campañas preventivas de delitos e incivildades.
Descripción	<p>Consiste en la implementación de un manual de procedimiento con el propósito de evaluar la satisfacción y/o conformidad de los usuarios respecto al servicio de "PATRULLAJE PREVENTIVO".</p> <p>El principal objetivo es identificar posibles carencias en el servicio entregado y cuantificar el grado de éxito de las labores comunitarias y campañas preventivas de delitos e incivildades. Asimismo, contaremos con una retroalimentación de información que permitirá corregir aquellas debilidades, de tal manera que podamos lograr entregar a los usuarios una buena experiencia de servicio en cada actividad realizada por el Departamento de Prevención. Cabe señalar que se realizará una capacitación a todos los funcionarios de la Dirección, para que estén en conocimiento sobre el funcionamiento del manual de procedimiento, entre ellos, la aplicación de encuesta a usuarios, tabulaciones respectivas, entre otros.</p>
Fundamentación	<p>La creación del manual de procedimientos y encuestas va dirigida a todos los usuarios del servicio de patrullaje preventivo, para lo cual se definen preguntas que evalúan distintos ámbitos del servicio por el que se está consultando. Se incluyen preguntas que evalúan la satisfacción de los encuestados desde una perspectiva general y otra más específica.</p> <p>De esta manera, se establece un conjunto de normas y protocolos claros para garantizar la recopilación de información valiosa sobre su percepción en materia de seguridad, sus necesidades, preocupaciones y sugerencias para mejorar la calidad de vida de los vecinos y vecinas.</p> <p>Evaluar la satisfacción de los usuarios del servicio de patrullaje preventivo, a través de la realización de 120 encuestas de satisfacción (8 cuadrantes de seguridad en la comuna, 15 encuestas por cuadrante) a las organizaciones comunitarias y/o territoriales de la comuna.</p>
Costos (Detalle de los costos asociados)	Sin costos asociados.
Dirección responsable de la implementación y operación del proyecto	Dpto. de Prevención Dirección de Seguridad e Inspección Municipal.
Año Ejecución	2026



Indicadores de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> Manual de procedimientos Decretado. Aplicación de encuestas a los distintos usuarios. Nivel de satisfacción usuaria según parámetros Capacitación a funcionarios Análisis de resultados
Metas de indicador de Gestión	<p>100% Cumplimiento de todos los indicadores de gestión al 30 de octubre de 2026.</p> <p>90% Cumplimiento de todos los indicadores de gestión al 13 de noviembre de 2026.</p> <p>75% Cumplimiento de todos los indicadores de gestión al 27 noviembre de 2026.</p>
Emisor de la información	Dirección de Seguridad e Inspección Municipal.

FACTOR DE PAGO	
GESTION COLECTIVA TOTAL	8%
MAYOR O IGUAL AL 90%	8%
75% < 90%	4%
MENOR AL 75%	0%

- Carta Gantt asociada al proyecto

Inicio del Proyecto

02/01/2026

Duración total en meses

10

ACCIÓN	INICIO	TERMINO	ene-2026	feb-2026	mar-2026	abr-2026	may-2026	jun-2026	jul-2026	ago-2026	sep-2026	oct-2026
1.- Análisis del proceso	02/01/2026	31/01/2026	x									
2.- Elaboración y validación del manual de procedimiento	01/02/2026	31/03/2026		x	x							
3.- Capacitaciones al personal de la dirección	01/04/2026	31/05/2026				x	x					
4.- Aplicación Manual de procedimiento y encuestas	01/06/2026	30/09/2026						x	x	x	x	
5.- Análisis de resultados obtenidos.	01/10/2026	30/10/2026										x

Actividad

Tiempo Programado

Director y funcionario responsable

Nombre Director : Juan Pablo Parra Fuentes
 Correo Electrónico : jparra@losangeles.cl
 Teléfono : 976991559
 Nombre Funcionaria : Karen Aguilar Alegría
 Correo Electrónico : kaguilar@losangeles.cl
 Teléfono : 985231317



2.17 **PRIMER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL**

NOMBRE DEL PROYECTO	AMPLIACIÓN DEL HORARIO DE ATENCIÓN
<p>Objetivos</p>	<p>Objetivo General: Optimizar la gestión judicial y administrativa del 1º Juzgado de Policía Local para garantizar un servicio de atención al público que cumpla con los principios de eficiencia, celeridad y calidad, impactando directamente en la reducción de los tiempos de espera y en la mejora sustancial de la experiencia tanto para el usuario externo como para el interno.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>1. Racionalizar el Flujo de Atención al Público: Implementar un sistema de agenda y citaciones por bloques de horarios que permita distribuir la carga de trabajo de manera uniforme entre las 08:15 y las 12:30 horas, eliminando los cuellos de botella y la concentración crítica de usuarios en los horarios de mayor afluencia.</p> <p>2. Reducir el Tiempo Promedio de Espera: Disminuir en, a lo menos, un 30% el tiempo promedio que un usuario permanece en el tribunal para realizar su trámite (desde su llegada hasta el fin de la atención), utilizando como métrica de comparación la línea base que será medida en la fase inicial del proyecto.</p> <p>3. Mejorar el Ambiente Laboral y la Eficiencia Interna: Mitigar la carga de estrés y la presión sobre el personal del Juzgado (usuario interno) asociada a la gestión de aglomeraciones. Esto permitirá fortalecer la fluidez de los procesos posteriores a la atención y asegurar una mayor calidad en la tramitación de las causas.</p> <p>4. Incrementar la Satisfacción del Usuario: Lograr un nivel de satisfacción neta del usuario externo igual o superior al 85% en relación con la agilidad, orden y calidad de la atención recibida, medido a través de encuestas sistemáticas al finalizar su gestión.</p>
<p>Descripción</p>	<p>El presente proyecto consiste en una reestructuración estratégica del modelo de atención al público del 1º Juzgado de Policía Local, centrada en la ampliación de la franja horaria para la realización de actuaciones procesales de alta demanda. La intervención propuesta extenderá el horario de atención de audiencias fijadas para estos efectos hasta las 12:30 horas, mediante una reorganización de las funciones internas.</p> <p>Es fundamental destacar que esta optimización se enmarcará estrictamente dentro de la jornada de atención de público, dispuesta por la ilustrísima Corte de Apelaciones. No se trata de una extensión de la jornada (8:00 a 14:00 horas), sino de una redistribución más eficiente de las tareas a lo largo de la mañana para gestionar los flujos de público.</p> <p>Esta medida permitirá implementar un sistema de citaciones escalonadas y espaciadas, asegurando que cada causa reciba el tiempo adecuado y que los usuarios sean atendidos de forma expedita. El objetivo principal es cualitativo: mejorar la calidad de la experiencia del usuario y fortalecer la eficiencia de los procesos</p>



	<p>internos, garantizando el debido proceso y un acceso efectivo a la justicia local.</p>
Fundamentación	<p>Desde una perspectiva jurídica y de gestión pública, el funcionamiento actual del 1° Juzgado de Policía Local presenta una disfuncionalidad crítica que atenta contra los principios de eficiencia, eficacia y calidad del servicio que deben regir la Administración del Estado.</p> <p>El problema central radica en la concentración horaria de citaciones, lo que genera un colapso operativo predecible y sistemático. Este "cuello de botella" tiene consecuencias directas y perjudiciales:</p> <p>Vulneración del Principio de Celeridad y Tiempos de Espera Excesivos: Plazos de espera que exceden lo razonable y prudente, afectando la percepción ciudadana sobre la justicia local.</p> <p>Deterioro del Ambiente Laboral y Riesgos Psicosociales: La congestión de público provoca un ambiente de alta tensión, generando estrés laboral crónico y agotamiento en los funcionarios, lo que deteriora la calidad de la atención.</p> <p>Ineficiencia en la Gestión de Recursos Públicos: El modelo actual subutiliza la capacidad instalada del tribunal durante parte de la jornada. Al concentrar la carga de trabajo, se desaprovechan recursos humanos y materiales que podrían ser distribuidos de manera más armónica. Esta reestructuración, por tanto, no implica una extensión de la jornada laboral ni costos asociados, sino una gestión más inteligente de la capacidad operativa ya existente. Se busca maximizar la productividad, respetando irrestrictamente el horario de funcionamiento y la carga laboral regulada para el personal.</p> <p>Por lo tanto, este proyecto se fundamenta en la necesidad imperiosa de optimizar los flujos de atención. La ampliación de la ventana de servicio al público es el medio para implementar una gestión de citaciones inteligente, mejorando drásticamente los tiempos de espera del usuario externo y, a la vez, las condiciones laborales del usuario interno, todo dentro del marco legal y administrativo vigente.</p>
Costos (Detalle de los costos asociados)	<p>Sin costos asociados.</p>
Dirección/ Departamento/ Sección o Unidad responsables de la implementación y operación del proyecto	<p>1° Juzgado de Policía Local, Los Ángeles.</p>
Año Ejecución	<p>2026</p>



Indicadores de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> • Reducir en un 30% el tiempo promedio de espera entre la hora de citación y la atención. • 85% de satisfacción del usuario con el nuevo horario. • Análisis y planificación de flujos de trabajo • Capacitación a funcionarios del 1er Juzgado. • Aplicación de encuesta de satisfacción. • Análisis de datos. 										
Metas de indicador de Gestión <table border="1" data-bbox="230 600 638 779"> <thead> <tr> <th colspan="2">FACTOR DE PAGO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>GESTION COLECTIVA TOTAL</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>MAYOR O IGUAL AL 90%</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>75% < 90%</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>MENOR AL 75%</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	FACTOR DE PAGO		GESTION COLECTIVA TOTAL	8%	MAYOR O IGUAL AL 90%	8%	75% < 90%	4%	MENOR AL 75%	0%	100% Cumplimiento de todos los indicadores de gestión al 30 de Octubre 2026 . 90% Cumplimiento de todos los indicadores de gestión al 13 de Noviembre de 2026 75% Cumplimiento de todos los indicadores de gestión al 27 de Noviembre de 2026
FACTOR DE PAGO											
GESTION COLECTIVA TOTAL	8%										
MAYOR O IGUAL AL 90%	8%										
75% < 90%	4%										
MENOR AL 75%	0%										
Emisor de la información	1° Juzgado de Policía Local de Los Ángeles.										

- Carta Gantt asociada al proyecto

Inicio del Proyecto

02/01/2026

Duración total en meses

10

ACCIÓN	INICIO	TERMINO	ene-2026	feb-2026	mar-2026	abr-2026	may-2026	jun-2026	jul-2026	ago-2026	sep-2026	oct-2026
1.- Planificación y análisis interno, medición base	02/01/2026	28/02/2026	x	x								
2.- Comunicación y capacitación	01/03/2026	31/03/2026			x							
3.- Implementación	01/04/2026	30/04/2026				x						
4.- Monitoreo y ajuste	01/05/2026	30/09/2026					x	x	x	x	x	
5.- Medición final y reporte	01/10/2026	30/10/2026										x

Actividad

Tiempo Programado

Director y Funcionario responsable

Nombre : Oscar Rene Aguayo Zanetti
 Correo Electrónico : oaguayo@losangeles.cl
 Teléfono : 432-218610
 Nombre : Horacio Rojas Poblete
 Correo Electrónico : hrojas@losangeles.cl
 Teléfono : 432-218612



2.18 **SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL**

NOMBRE DEL PROYECTO	ATENCIÓN EXTENDIDA
Objetivos	Prestar atención extendida a los usuarios de la comuna que acudan al 2° Juzgado de Policía Local, dando prioridad a las causas relacionadas con la Ley Electoral.
Descripción	El proyecto contempla atender al público dos lunes de cada mes , correspondiente a la semana de turno, desde Julio a Octubre , en horario continuado de 8:15 a 16:00 horas, de forma transitoria y excepcional. Este nuevo horario contempla la extensión de todos los servicios del Tribunal, dando prioridad a la atención de las causas de ley electoral y gestión útil, ya que este Tribunal le ha tocado atender las causas de las últimas tres elecciones que se han realizado.
Fundamentación	El proyecto se fundamenta en la necesidad de entregar servicio a aquellos usuarios que no pueden asistir en el horario de normal de atención y atender la demanda de las causas relacionadas con la ley electoral, además de todos los servicios.
Costos (Detalle de los costos asociados)	Sin costos asociados.
Dirección/ Departamento/ Sección o Unidad responsables de la implementación y operación del proyecto	2° Juzgado de Policía Local, Los Ángeles.
Año Ejecución	2026
Indicadores de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud formal a tesorería de la extensión de horario de cajas. • Manual de procedimientos. • Inducción de funcionarios. • Lanzamiento del Servicio. • Aplicación de encuesta de satisfacción a usuarios que asistan en la extensión horaria. • Análisis de datos.
Metas de indicador de Gestión	<p>100% Cumplimiento de todos los indicadores de gestión al 30 de Octubre 2026.</p> <p>90% Cumplimiento de todos los indicadores de gestión al 13 de Noviembre 2026.</p> <p>75% Cumplimiento de todos los indicadores de gestión al 27 de Noviembre 2026.</p>
Emisor de la información	2° Juzgado de Policía Local de Los Ángeles.

FACTOR DE PAGO	
GESTION COLECTIVA TOTAL	8%
MAYOR O IGUAL AL 90%	8%
75% < 90%	4%
MENOR AL 75%	0%



- Carta Gantt asociada al proyecto

Inicio del Proyecto

02/01/2026

Duración total en meses

10

ACCIÓN	INICIO	TERMINO	ene-2026	feb-2026	mar-2026	abr-2026	may-2026	jun-2026	jul-2026	ago-2026	sep-2026	oct-2026
1.- Análisis de Requerimientos y Diseño Técnico	02/01/2026	31/01/2026	x									
2.- Creación Manual de Procedimiento	01/03/2026	31/03/2026			x							
3.- Inducción a funcionarios	01/04/2026	30/04/2026				x						
4.- Publicidad	01/05/2026	31/05/2026					x					
5.- Lanzamiento del servicio y aplicación de encuesta	01/07/2026	30/10/2026							x	x	x	x
6.- Análisis de datos	01/10/2026	30/10/2026										x

Actividad

Tiempo Programado

Director y Funcionario responsable

Nombre : Antonio Rusque Pérez
 Correo Electrónico : arusque@losangeles.cl
 Teléfono : 432-218620
 Nombre : Camilo Beltrán Chocano
 Correo Electrónico : cbeltrán@losangeles.cl
 Teléfono : 432-218623



V. INVERSIÓN

Los proyectos considerados en el Programa de Mejoramiento de la Gestión Municipal 2026, implican una inversión conjunta de \$30.000.000.- (treinta millones de pesos), para el desarrollo de las siguientes iniciativas:

N°	NOMBRE DEL PROYECTO	DIRECCIÓN RESPONSABLE	PROYECTO	INVERSIÓN
1	Municipio cercano a la Comunidad	Todas las Direcciones Municipales	Institucional	\$ 18.500.000.-
2	Levantamiento del proceso de contratación a prestadores de servicios	Administración Municipal	Colectivo	Sin costos asociados
3	Mejora continua para la satisfacción usuaria y revisión de contratos municipales derivados de licitaciones	Dirección De Control	Colectivo	Sin costos asociados
4	DOM te informa: información técnica clara a tu alcance	Dirección De Obras Municipales	Colectivo	Sin costos asociados
5	Operativos sociales territoriales	Dirección De Desarrollo Social	Colectivo	\$ 2.000.000.-
6	Accesibilidad universal digital	Dirección de Informática Y Tecnología De La Información	Colectivo	\$ 5.000.000.-
7	Acercando el Medio Ambiente a tu barrio	Dirección De Medio Ambiente	Colectivo	Sin costos asociados
8	Calificación Online	Dirección de Recursos Humanos	Colectivo	Sin costos asociados
9	Diagnóstico y estandarización de procesos jurídicos internos	Dirección de Asesoría Jurídica	Colectivo	Sin costos asociados
10	Optimización de procesos para devolución de dinero de Permisos de Circulación	Dirección De Tránsito Y Transporte Público	Colectivo	Sin costos asociados
11	Evaluación de satisfacción ciudadana en la gestión territorial	Dirección de Desarrollo Comunitario	Colectivo	Sin costos asociados
12	Fomentando la innovación para mejorar la gestión municipal	Alcaldía / Gabinete Alcaldía	Colectivo	Sin costos asociados
13	Implementación de cámaras para flota municipal	Dirección de Ejecución Proyectos y Servicios	Colectivo	\$ 4.500.000.-
14	Plan de contingencia colaborativo en procesos críticos de mayor afluencia	Secretaría Municipal	Colectivo	Sin costos asociados
15	Medición de satisfacción de atención de usuarias y usuarios	Secretaría Comunal De Planificación	Colectivo	Sin costos asociados
16	Fortalecimiento del servicio al contribuyente a partir de la encuesta de satisfacción 2025	Dirección de Administración y Finanzas	Colectivo	Sin costos asociados
17	Satisfacción de usuario del servicio de patrullaje preventivo	Dirección de Seguridad e Inspección Municipal	Colectivo	Sin costos asociados
18	Ampliación del horario de atención	Primer Juzgado De Policía Local	Colectivo	Sin costos asociados
19	Atención extendida	Segundo Juzgado De Policía Local	Colectivo	Sin costos asociados
Proyecto Institucional			SUBTOTAL	\$ 18.500.000
Proyecto Dirección de Desarrollo Social			SUBTOTAL	\$ 2.000.000
Proyecto Dirección de Informática Y Tecnología De La Información			SUBTOTAL	\$ 5.000.000
Proyecto Dirección de Ejecución Proyectos y Servicios			SUBTOTAL	\$ 4.500.000
TOTAL				\$ 30.000.000



MUNICIPALIDAD
LOS ANGELES

El Artículo 13 de la Ley N° 19.280 del año 1993 que modificó la Ley N° 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades establece que corresponderá al Concejo, al momento de aprobar el presupuesto municipal y sus modificaciones, prestar su acuerdo a los objetivos y funciones específicas que deben servirse mediante contratación a honorarios, sin perjuicio que la responsabilidad por las contrataciones en forma individual corresponden al alcalde, conforme a las normas legales que rijan la materia.

El dictamen E 173.171/2022 de fecha 10 de enero de 2022 emitido por Contraloría General de la República, que reinterpreta el Artículo 11 del Estatuto Administrativo en materia de Honorarios, complementado con el Dictamen N° E 261.744/2022 de fecha 29 de septiembre de 2022, establece las funciones permitidas en la contratación a honorarios "Suma Alzada", con cargo al clasificador presupuestario subtítulo 21, ítem 03, asignación 001.

Por tanto, la Contraloría ha instruido que se podrán contratar personas naturales para el desarrollo de las siguientes funciones:

- Asesores externos que desarrollen sus labores mayoritariamente fuera de las dependencias institucionales, como aquellos que se contratan para la prestación de servicios jurídicos a cargo de la representación en un juicio o instancia similar o expertos que se contratan para la elaboración de informes o estudios en materias específicas en que la experticia requerida no esté presente en los funcionarios del servicio.
- Colaboradores independientes que prestan servicios de apoyo a la función pública con ocasión de una situación acotada en el tiempo, para que ésta pueda desempeñarse de una manera adecuada, es decir, personas no sujetas a un vínculo jerárquico de la misma intensidad y frecuencia que el de los funcionarios
- Personal que trabaja en el Gabinete de Alcaldía, que sin bien realizan labores que pueden considerarse habituales, tienen una naturaleza especial y flexible, fundada en el grado de confianza, y por tanto, de discrecionalidad de la autoridad.

El municipio podrá contratar específicamente los siguientes servicios:

- Servicios judiciales
- Estudios profesionales de arquitectura, ingeniería y especialidades
- Servicios Gráficos y Comunicacionales
- Apoyo profesional en Gabinete de Alcaldía
- Labores excepcionales que cada cierto tiempo deben incorporarse a tareas acotadas en su duración para cubrir servicios municipales.



Plan comunal de Seguridad Pública

— 2021-2025 —

*“Somos un municipio de personas comprometidas
al servicios de las personas”*



PLAN COMUNAL DE SEGURIDAD PÚBLICA
COMUNA DE LOS ANGELES
2021 -2025

VERSIÓN N°1
Octubre, 2021

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Naturaleza y función del plan

El Plan Comunal de Seguridad Pública de la Comuna de los Ángeles, nace como instrumento de planificación y gestión, que hace efectivas las competencias en materia de Seguridad Pública según la Ley N° 20.965/2016 que permite la creación de Consejos y Planes Comunales de Seguridad Pública.

En el siguiente plan se presentan los problemas prioritarios de la comuna en materia de seguridad, y las respectivas estrategias para abordarlos.

El Plan Comunal de Seguridad Pública (PCSP) establece los lineamientos del municipio, las instituciones y la comunidad local, y concentra los esfuerzos y recursos de los actores integrados en el Consejo Comunal de Seguridad Pública (CCSP), en la ejecución de actividades planificadas y orientadas a la eficacia en el ámbito de la prevención y control del delito, las incivildades, las violencias y la inseguridad vinculada a problemas de seguridad. El plan se basa antecedentes del diagnóstico sobre sus problemas de seguridad en la Comuna.

El PCSP considera la identificación, selección, cuantificación y caracterización de los problemas de seguridad que éste busca intervenir. Asimismo supone los criterios de coherencia y consistencia del plan, es decir, la medida en que la estrategia da una eficaz respuesta a los problemas seleccionados y la medida en que el instrumento planifica su efectiva ejecución.

Este plan de gestión se elaboró para una vigencia de cuatro años, lo que implica que las actividades propuestas se formularon dentro del periodo señalado, independientemente que se realicen modificaciones anuales, las cuales tendrán carácter de actualizaciones.

1.2 Gestión local en seguridad

El PCSP se inserta en el marco de una estructura orgánica municipal definida, por lo que en el año 2020 se crea la Dirección de Seguridad e Inspección Municipal, “Decreto Alcaldicio N° 102 de fecha 10 de enero del 2020” y su respectiva modificación en el Decreto Alcaldicio N° 133 de fecha 14 de enero del 2020.

En este sentido, existen una serie de acciones frecuentes que desarrolla el municipio en conjunto con las distintas instituciones que componen el Consejo Comunal de Seguridad Pública. Las acciones ejecutadas y/o comprometidas en el CCSP serán incorporadas en el PCSP para dar respuesta y solución a los problemas de seguridad prioritarios para la comuna.

Elementos de la gestión municipal en seguridad que constituyen el marco dentro del cual se diseña y ejecuta el Plan Comunal de Seguridad Pública:

- a) El Alcalde es uno de los actores relevantes en el CCSP, asimismo lo es su Secretario Técnico; el Director de Seguridad e Inspección Municipal, quienes proponen y articulan acciones con las distintas direcciones de la Municipalidad, potenciando un diseño de componentes y actividades coherentes y participativas.
- b) La Municipalidad de Los Ángeles, a través de su Dirección de Seguridad e Inspección Municipal, trabaja fuertemente en la prevención del delito, además de entregar

educación a la comunidad respecto a los casos delictuales y denuncias, lo que permite consolidar una forma de intervención sistemática en el territorio comunal.

- c) En la actualidad la Dirección de Seguridad e Inspección Municipal cuenta con 40 funcionarios para realizar labores administrativas, de fiscalización y profesionales en distintos departamentos de la Dirección.
- d) El municipio ha reforzado el trabajo colaborativo e interdisciplinario con la Dirección de Desarrollo Comunitario, Dirección de Secretaría de Planificación, Dirección de Medio Ambiente, Dirección de Obras Municipales, Dirección de Ejecución de Proyectos y Servicios, entre otras, donde en la mayoría de los proyectos se integran criterios de seguridad en su diseño y ejecución.

El trabajo intersectorial incorpora la participación activa de las instituciones públicas como; Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones, Gendarmería, SAG, COSOC, Fiscalía, Cámara de Comercio, entre otros. La Dirección de Desarrollo Comunitario, la Dirección de Seguridad e Inspección Municipal en conjunto con la comunidad, abordan de forma regular ámbitos tales como prevención de conductas infractoras de niños, niñas o adolescentes, prevención de deserción escolar y de reinserción de escolares desertores, prevención y rehabilitación del consumo de drogas, fortalecimiento de la convivencia comunitaria, mejoramiento urbano en barrios vulnerables, prevención de la violencia intrafamiliar y violencia contra la mujer, proyectos de prevención de delitos de mayor relevancia en la comuna, entre otras temáticas relevantes.

- e) La Participación Ciudadana es prioritario para el municipio, por lo que desde el año 2021 cuenta con una Encargada de Participación Ciudadana y Otros, dependiente del Departamento de Gabinete Alcaldía. La Participación Ciudadana posee un rol relevante desde el punto de vista de la vigilancia natural de los espacios comunitarios, en la detección de problemas específicos de seguridad y en la vinculación con instituciones claves cuando se requiera reportar un problema de seguridad en los territorios. La Oficina de Barrios, Convivencia y Capacitación, promueve la prevención social y comunitaria en conjunto con las organizaciones sociales de la Comuna, promoviendo la capacitación a través de campañas preventivas de seguridad de diversas temáticas.

En la actualidad existe un equipo multidisciplinario de trabajo desde la Dirección de Seguridad e Inspección Municipal, el cual trabaja y vela para dar cumplimiento a una política local de prevención del delito, el cual se basa en el trabajo comunitario y sistemático realizado por los distintos profesionales del área social, ingeniería, entre otros.

- f) La rendición de cuentas y difusión de las iniciativas de seguridad son de gran relevancia en cuanto se toman acciones que apunten a la transparencia de las acciones realizadas en esta materia, mostrando activamente a la comunidad las acciones contempladas en este plan, informando el avance del mismo.

1.3 Orientación del Plan Comunal de Seguridad Pública

Identificación de problemas de seguridad, focalizándose fundamentalmente en las intervenciones sociales y la prevención del delito. Las prioridades del Plan de Seguridad corresponden a aquellos problemas cuya disminución constituyen los propósitos del plan.

Los criterios considerados por la Municipalidad de Los Ángeles para el ordenamiento de las prioridades, corresponden a la identificación de ciertos territorios que concentran una serie de delitos que representan un problema de seguridad, además de la identificación de perfiles de infractores recurrentes, entre otros.

El equipo municipal de seguridad consideró antecedentes de identificación de problemas de seguridad y de caracterización de los mismos. El municipio posee conocimiento de los problemas de seguridad que afectan a su población, así como respecto a los factores de riesgo delictuales más relevantes que explican la ocurrencia o concentración de tales problemas en su territorio o comunidades particulares.

2. VISIÓN LOCAL SOBRE LA GESTIÓN EN LA SEGURIDAD COMUNAL

La Municipalidad de Los Ángeles, a través de su Dirección de Seguridad de Inspección Municipal, busca focalizar y desarrollar labores sistemáticas, integrales y estratégicas correspondientes a la prevención del delito a nivel local con el propósito de evitar y/o disminuir la ocurrencia de actos incívicos y/o hechos delictuales permitiendo el desarrollo y fortalecimiento de la justicia y la buena convivencia entre los vecinos.

Los ejes estratégicos de la Dirección de Seguridad e Inspección Municipal:

- a) Promover la Participación Ciudadana
- b) Ejecutar planes comunales de seguridad pública, de emergencia y realizar acciones de gestión del riesgo en el ambiente
- c) Desarrollar tareas preventivas en temáticas de catástrofes
- d) Realizar patrullajes preventivos permanentes en el territorio comunal
- e) Administrar la central de Televigilancia Municipal
- f) Realizar funciones de Fiscalización e Inspección Municipal
- g) Fortalecer el trabajo intersectorial

3. IDENTIFICACIÓN Y JUSTIFICACIÓN DE PROBLEMAS GENERALES DE SEGURIDAD PRIORIZADOS A NIVEL COMUNAL

A continuación, se presenta una tabla que refleja la priorización de problemas de seguridad detectados a nivel comunal, según lo señalado anteriormente. A partir de la tabla N°1 se obtienen las primeras cuatro propuestas de priorización.

Tabla N°1. Problemas de Seguridad Priorizados.

Prioritario	Grupo Delictual
1	Robo en lugar habitado
2	Robo en lugar no habitado
3	Violencia intrafamiliar
4	Infracción a la ley de drogas

Fuente: Elaboración Propia.

En atención a los antecedentes presentados en la Tabla N°1, las prioridades consideradas para el plan comunal son: **1) Robo en lugar habitado 2) Robo en lugar no habitado y 3) violencia intrafamiliar 4) Infracción a la ley de drogas.**

Actualmente en la comuna de Los Ángeles existen diversos problemas en seguridad, los que mantienen directa relación con los delitos que afectan a la propiedad, siendo el primero de ellos el hurto, sin embargo para efectos del siguiente plan, y en atención a la gravedad de los delitos se atienden los delitos asociados al robo en lugar habitado (RLH), robo en lugar no habitado (RLNH) y violencia intrafamiliar (VIF), dejando la Infracción a la ley de drogas, como hechos delictuales de tratamiento especial ya que incluye otros factores, a continuación de describen los delitos asociados a RLH,RLNH y VIF:

ROBO EN LUGAR HABITADO: Se posiciona en primer lugar en la tabla, ya que de acuerdo a los actos delictuales cometidos en la comuna en el año 2020 se observan 609 casos de RLH y hasta junio del 2021 se reportan 237 casos de RLH.

ROBO EN LUGAR NO HABITADO: Se posiciona en segundo lugar en la tabla, registrando 692 casos de RLNH, lo que afecta mayoritariamente al sector céntrico de la ciudad. Podemos apreciar que a la fecha; junio 2021 existen 248 casos policiales asociados a RLNH. Las denuncias y detenciones respecto a este tipo de delito se ve reflejado en locales comerciales, negocios, industrias, entre otros.

VIOLENCIA INTRAFAMILIAR: Se posiciona en tercer lugar en la tabla, aumentando significativamente en la comuna de los Ángeles respecto al año 2018. Según las estadísticas y los efectos de la Pandemia del Coronavirus y sus cuarentenas asociadas al plan paso a paso, se detectó un aumento de denuncias y detenciones por VIF. Para el año 2020 se reportan 1.247 casos policiales y a la fecha de junio del 2021 se registra un total de 758 casos de VIF.

4. PROPUESTAS DE IDENTIFICACIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE PROBLEMAS ESPECÍFICOS DE SEGURIDAD, DE CAUSAS COMÚNMENTE VINCULADAS A ESTOS PROBLEMAS Y DE COMPONENTES DE INTERVENCIÓN

El Plan Comunal de Seguridad Pública orienta su intervención a resolver problemas específicos, abordables por una política pública. La identificación de problemas específicos requiere conocer, entre otras variables, cómo estos problemas generales varían según el espacio, el tiempo y las personas que los cometen o los sufren, su estacionalidad, prevalencia, antecedentes cualitativos relevantes y otros antecedentes complementarios.

Esta información se obtuvo del Plan Regional de Seguridad, Región del Biobío, plataforma SIED territorial y Propuesta de Priorización de Problemas de Seguridad Comuna de Los Ángeles, del Centro de Estudios y Análisis del Delito, instrumentos de gestión dispuestos por la Subsecretaría de Prevención del Delito, Ministerio del Interior, entre otros.

A continuación se describen propuestas de componentes que corresponden a las principales causas potenciales de los problemas detectados en la comuna, las que se sintetizan en los siguientes cuadros:

Tabla N°2: Identificación y Caracterización de Problemas Específicos de Seguridad y sus Causas y Componentes (Problema General de Seguridad Priorizado: **Robo en lugar habitado**)

Problema Específico & Propósito para el Plan Comunal	Caracterización Territorial/Espacial	Caracterización de Víctimas y Victimarios	Otros (desglose específico de un delito, proporción entre denuncias y detenciones, caracterización temporal y otros antecedentes que se estimen pertinentes).	Causas o Factores de Riesgo Comúnmente Vinculados al Problema Específico de Seguridad	Componentes a Partir del Problema Específico de Seguridad y sus Causas
<p>Problema de Seguridad</p> <p>Robo en lugar habitado</p> <p>Propósito</p> <p>Disminuir el robo en lugar habitado</p>	<p>La comuna de los Ángeles, se encuentra en primer lugar a nivel regional, respecto a la cantidad de casos policiales por este delito.</p> <p>N° de casos anuales: RLH 2018: 1.055 casos RLH 2019: 890 casos RLH 2020: 649 casos RLH a junio 2021: 237 casos</p> <p>La mayor cantidad de casos policiales asociados a estos delitos se concentran en: Sector Periférico: Villa Los Profesores (Cuadrante Poniente 1).</p>	<p>La comuna de Los Ángeles presenta una población total de 202.331 habitantes, de los cuales se consideran 97.980 hombres y 104.351 a mujeres, además se registra una cantidad de 74.936 viviendas en la comuna, según Censo año 2017.</p> <p>Según la propuesta de priorización de abril del 2021 de la Subsecretaría de Prevención Del Delito, se registran 581 víctimas, correspondiente a 334 hombres (57,5%) y 247 mujeres (42,5%) ambos en un rango etario</p>	<p>Los casos policiales de robo en lugar habitado registran mayor movimiento entre las 08.00 y 12.00 el día volviendo a mostrar mayor intensidad entre las 16.00 y 23.59 hrs. En cuanto a los días con mayor movimiento delictual corresponde destacar los días miércoles, jueves, viernes y sábado en un ligero descenso los días domingos.</p> <p>Que da cuenta plataforma SIED Territorial desde enero a lo que va del año se ha registrado un aumento</p>	<p>Déficit de vigilancia policial en los sectores más afectados.</p> <p>Déficit de coproducción de seguridad e iniciativas que fomenta la vinculación barrial en torno a la prevención vinculadas a la pandemia</p>	<p>1. Fortalecimiento del patrullaje preventivo en horarios de mayor riesgo</p> <p>2. Implementación de programa de vigilancia barrial que enfoque sus acciones en aumentar el riesgo de detección de infractores de robo en lugar habitado por parte de la organización de los vecinos y la coordinación de la respuesta institucional</p>

	<p>Sector Centro Sur: Comprendido entre Av. Ricardo Vicuña, calle Alcázar, Av. Vicuña Mackenna y Av. Los Carrera (Cuadrante Sur).</p> <p>Sector Norponiente: Av. Padre Hurtado y calle Ercilla. (Cuadrante centro 2).</p>	<p>mayoritariamente que va entre 30-49 años.</p> <p>En cuanto a los victimarios se registran 79 individuos, de los cuales 76 son hombres, lo que representa al 96.2%, siendo el grupo etario comprometido mayoritariamente entre 18-29 años y 3 mujeres que corresponden a un 3.8%, siendo su rango etario entre 30-49 años.</p>	<p>escalonado y sostenido de estos caos policiales.</p> <p>Enero: 28 Casos Febrero: 33 Marzo: 39 Abril: 44 Mayo: 46 Junio: 47</p>	<p>Déficit en el apoyo a personas infractoras de ley</p> <p>Déficit en aspectos de diseño urbanístico, con gran cantidad de personas por metro cuadrado</p> <p>Déficit de control en espacio público</p> <p>Déficit en aspectos de diseño de viviendas</p>	<p>3. Articulación de la oferta local para infractores de ley.</p> <p>4. Propuesta de focalización en recuperación de áreas verdes, luminarias, plazas, canchas, y talleres deportivos y sociales.</p> <p>5. Campañas de prevención enfocadas en la implementación de medidas de protección y autocuidado residencial</p>
--	---	--	---	--	---

Fuente: Elaboración propia con datos de Sistemas SIED-SPD.

Tabla N°3: Identificación y Caracterización de Problemas Específicos de Seguridad y sus Causas y Componentes (Problema General de Seguridad Priorizado: **Robo en lugar no habitado**)

Problema Específico & Propósito para el Plan Comunal	Caracterización Territorial/Espacial	Caracterización de Víctimas y Víctimarios	Otros (desglose específico de un delito, proporción entre denuncias y detenciones, caracterización temporal y otros antecedentes que se estimen pertinentes).	Causas o Factores de Riesgo Comúnmente Vinculados al Problema Específico de Seguridad	Componentes a Partir del Problema Específico de Seguridad y sus Causas
<p>Problema Específico de Seguridad</p> <p>Robo en lugar no habitado.</p> <p>Propósito</p> <p>Disminuir el robo en lugar no habitado.</p>	<p>La comuna de los Ángeles, se encuentra en primer lugar a nivel regional, respecto a la cantidad de casos policiales por este delito:</p> <p>RLNH 2018: 604 casos RLNH 2019: 639 casos RLNH 2020: 692 casos RLNH a junio 2021: 248 casos</p> <p>La mayor cantidad de casos policiales asociados a estos delitos se concentran en:</p> <p>Sector Céntrico: Comprendido entre Av. Vicuña Mackenna, Av. Los Carrera, Av. Guillermo Marconi, Calle Villagrán, calle Almirante Latorre, Av. Ercilla (Cuadrante Centro 1).</p>	<p>En este tipo de delitos, son delictivos, de victimarios, de acuerdo a su edad: Entre 14 y 17 años: 5 menores de edad. Y mayores de edad se contabilizan 123, representando un 3,9% de porcentaje de participación de NNA.</p>	<p>Los casos policiales se registran mayoritariamente entre las 24.00 de la noche y las 12.00 del día, focalizando mayor movimiento los días lunes, martes y miércoles en la primera jornada que va desde las 8.00-11.59 hrs.</p> <p>Y otro punto relevante dice relación con que hubieron 91.9% por ciento de denuncias y solo un 8.1% por cierto de detenciones, diametralmente inverso a lo que fue el 2020 en lo que un 12.3%</p>	<p>Déficit de vigilancia natural</p> <p>Déficit de coproducción de seguridad e iniciativas que fomenten la vinculación barrial en torno a la prevención.</p> <p>Débil elementos de disuasión</p>	<p>1. Reforzamiento vigilancia sector céntrico.</p> <p>2. Implementación vigilancia del barrio comercial</p> <p>3. Oferta a subvención municipal</p> <p>4. Apoyo en la postulación de concursos regionales y nacionales</p> <p>5. Campañas de prevención enfocadas en la implementación de medidas de protección y autocuidado entre locatarios.</p>

		correspondieron a detenciones y un 87.7% a denuncias.	Sitios eriazos que fomentan la permanencia y pernociación de sujetos y que causan inseguridad	6. Catastro y seguimiento de sitios eriazos que causen inseguridad
--	--	---	---	--

Tabla N°4: Identificación y Caracterización de Problemas Específicos de Seguridad y sus Causas y Componentes (Problema General de Seguridad Priorizado: **Violencia intrafamiliar**)

Problema Específico & Propósito para el Plan Comunal	Caracterización Territorial/Espacial	Caracterización de Víctimas y Víctimarios	Otros (desglose específico de un delito, proporción entre denuncias y detenciones, caracterización temporal y otros antecedentes que se estimen pertinentes).	Causas o Factores de Riesgo Comúnmente Vinculados al Problema Específico de Seguridad	Componentes a Partir del Problema Específico de Seguridad y sus Causas
<p>Problema específico de seguridad:</p> <p>Alto nivel de violencia intrafamiliar cometida por hombres</p> <p>Propósito:</p> <p>Disminuir el nivel de violencia</p>	<p>La comuna de los Ángeles, se encuentra en primer lugar a nivel regional, respecto a la cantidad de casos policiales por este delito.</p> <p>VIF 2018: 1.151 casos VIF 2019: 1.274 casos VIF 2020: 1.247 casos VIF a junio 2021: 758 casos</p> <p>La mayor cantidad de casos policiales asociados a estos delitos se concentran en:</p> <p>Sector Sur: Sector Paillihue, Villa</p>	<p>Desde una retrospectiva regional se presentaron 9.665 casos de VIF de los cuales el 80.8% de las víctimas corresponde a mujeres, y el 19.2% a hombres.</p> <p>En términos etarios la mayor parte de las víctimas se concentra entre los 18 y 29 años</p>	<p>Según distribución horaria de estos casos policiales se registra ocurrencia a partir de las 11.59 hrs. del día extendiéndose a lo largo de la tarde hasta las 23.59 hrs. a lo largo de toda la semana desde el día lunes hasta el día domingo.</p> <p>Que este tipo de hechos va al alza a lo que va del año solo registrándose el mes de abril por debajo de los 100 casos.</p>	<p>Problemas sociales asociados al consumo problemático de alcohol</p> <p>Desconocimiento por parte de la víctima del procedimiento de denuncia</p> <p>Deficiencia en el sistema de detección/derivación de casos</p>	<p>1. Talleres psicosociales de detección de problemas</p> <p>2. Plan informativo, orientado a: i) procedimiento de denuncia, ii) servicios disponibles para la atención y protección a víctimas</p> <p>3. Fortalecimiento de mesas de trabajo con entidades locales involucradas en la atención y protección a las víctimas de VIF,</p>

<p>intrafamiliar cometida por hombres.</p>	<p>Philadelfia, Población Escritores de Chile, Población Siglo XXI, Villa Patria Vieja, Villa Las Américas, Los Historiadores, Villa Alegre, Parque Lauquén, entre otras.</p> <p>Sector Norponiente: Villa los Profesores, Villa Maipú, Villa Lagos de Chile, Villa Ronald Ram, entre otras.</p>	<p>(28.3%) y entre los 30 y 49 años (45,4%) Los NNA corresponden al 4,1% de las víctimas. En cuanto a los agresores, se registran 6.766 de los cuales el 81,8% corresponden a hombres. Los tramos etarios más relevantes corresponden a los 18-29 años (28.5%), seguido por los 30-49 años (51,7%). Prácticamente no se registran agresores menores de 18 años</p>		<p>Limitaciones de la oferta en intervenciones especializadas en personas víctima de violencia intrafamiliar</p> <p>Desconfianza hacia el sistema público de protección a víctimas</p> <p>Escaso acceso a auxilio oportuno para víctimas mujeres. Escaso acceso a auxilio oportuno para víctimas niños, niñas y adolescentes</p>	<p>con énfasis en el fortalecimiento de gestión en términos de cobertura, coordinación, y estándares de calidad para aumentar el acceso a la oferta publica pertinente.</p> <p>4. Articulación de la oferta local en intervención psicosocial con personas víctimas de violencia para asegurar el acceso oportuno a atención por medio de la gestión de casos.</p> <p>5. Plan de formación para profesionales de trato directo con énfasis en enfoque de género.</p> <p>6. Atención y orientación oficina SERNAMEG</p> <p>7. Atención y orientación de la OPD</p>
--	--	--	--	--	---

Tabla N°5: Identificación y Caracterización de Nuevos Problemas y Causas y Componentes
(Problema General de Seguridad Priorizado: **Infracción a la ley de drogas**)

Problema Específico & Propósito para el Plan Comunal	Caracterización Territorial/Espacial	Caracterización de Víctimas y Victimarios	Otros (desglose específico de un delito, proporción entre denuncias y detenciones, caracterización temporal y otros antecedentes que se estimen pertinentes).	Causas o Factores de Riesgo Comúnmente Vinculados al Problema Específico de Seguridad	Componentes a Partir del Problema Específico de Seguridad y sus Causas
<p>Problema específico de seguridad:</p> <p>Alto nivel de delitos por infracción de drogas.</p> <p>Propósito</p> <p>Disminuir cantidad de delitos asociados a la infracción de drogas.</p>	<p>La comuna de los Ángeles, se encuentra en segundo lugar a nivel regional, respecto a la cantidad de delitos por infracción de drogas; donde se incluye a:</p> <p>1) Tráfico 2) Microtráfico 3) Otra infracción Ley de Drogas</p> <p>ILD 2018: 128 casos ILD 2019: 164 casos ILD 2020: 107 casos ILD a junio del 2021: 70 casos</p> <p>El Plan Regional de Seguridad Pública 2021, que abarca esta problemática en forma más amplia como “actividad criminal asociada a drogas, armas y violencias” (incluye armas,</p>	<p>De acuerdo a análisis planteado a nivel regional se destaca que de los victimarios, el 87,4% corresponden a hombres entre los 18-29 años (57,2%) y entre los 30-49 años (33,8%)</p>	<p>Por su parte los días sábado y domingo alcanzan porcentajes levemente superiores a los otros días (15,8% y 15,9% respectivamente), con especial concentración en la franja horarias que van entre las 16.00 y 20.00 hrs. (31,7%) y entre las 20.00 y las 00.00 hrs.</p>	<p>Limitada presencia policial en sectores afectados por actividad criminal asociada a drogas, armas y violencia</p>	<p>1. Ejecución de patrullaje preventivo que refuerce la vigilancia de los sectores afectados por la problemática estableciendo protocolo de colaboración rápida por parte de municipales con colaboración de distintos actores comunitarios de los sectores que haga frente a conductas que puedan derivar en actos delictivos en el espacio público.</p> <p>2. Difusión y promoción del programa</p>
				<p>Altos niveles de temor de la población frente a este tipo</p>	

<p>de hechos, lo que podría implicar un bajo nivel de denuncia.</p>	<p>Denuncia Seguro</p>
<p>lesiones y amenazas) donde la mayor cantidad de casos policiales, se concentra en Los Ángeles.</p> <p>La mayor cantidad de casos policiales asociados a estos delitos se concentran en:</p> <p>Sector Sur: Sector Paillihue, Villa Philadelfia, Población Escritores de Chile, Población Siglo XXI, Villa Patria Vieja, Villa Las Américas, Los Historiadores, Villa Alegre, Parque Lauquén, entre otras.</p> <p>Sector Norponiente: Villa los Profesores, Villa Maipú, Villa Lagos de Chile, Villa Ronald Ram, entre otras.</p> <p>El 69.7% de estos delitos ocurren en la vía pública y el 18.4% en domicilios particulares.</p>	<p>3. Ejecución de un plan comunicacional regional en conjunto con SENDA para la prevención del consumo de drogas, en espacio público que concreten este tipo de infracciones</p> <p>4. Plan de mejoramiento de espacio público orientado a la disminución de los factores de riesgos que permiten el consumo y microtráfico de drogas, tráfico, porte y uso de armas en conjunto con un plan de acción para intervenir espacios públicos por medio de actividades deportivas y sociales orientados a jóvenes y comunidad en general.</p>
<p>Naturalización del consumo de drogas en la vía pública.</p>	<p>Presencia de factores de riesgo físico: presencia de bajo control social.</p>

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

5. MATRIZ DE PLANIFICACIÓN

La integración de propósitos, componentes y su complementación con las actividades necesarias para la producción de cada uno de los componentes constituye la matriz del plan y es el instrumento orientador de la implementación de la política de seguridad pública en la comuna. El plan está constituido por el conjunto de las matrices de planificación de cada propósito, orientado a la intervención de un problema específico de seguridad en la comuna.

Tabla N°6: Matriz de planificación asociada a RLH. Fuente: elaboración propia.

Nivel	Descripción del objetivo	Responsable	Plazos de ejecución
Fin	La comuna de Los Ángeles disminuye su nivel de delitos, incivildades y violencias durante el período de ejecución del plan.		
Propósito 1	Reducir los niveles de robo en lugar habitado cometido por hombres jóvenes y adultos en sectores prioritarios		
Componente 1	Plan de vigilancia en zonas afectadas por estos delitos, incluyendo el fortalecimiento del patrullaje preventivo en horarios de mayor riesgo y uso de televigilancia		
Actividades	1. informe de estudio delictual	Depto. Prevención (DSIM)	mensual
	2. elaboración de un plan de patrullaje preventivo	Depto. Prevención (DSIM)	quincenal
	3. realización de servicio focalizado de patrullaje preventivo	Depto. Prevención (DSIM)	semanal
	4. coordinaciones con dirigentes barriales	Depto. Prevención (DSIM)	semanal
	5. monitoreo de sectores priorizados en horarios de riesgos por cámaras de seguridad	Depto. Prevención (DSIM)	semanal
Componente 2	Implementación de programa de vigilancia barrial que enfoque sus acciones en aumentar el riesgo de detección de infractores de robo en lugar habitado por parte de la organización de los vecinos y la coordinación de la respuesta institucional		
Actividades	1. Marchas exploratorias comunitarias y participativas con vecinos del sector	OOCC (DIDECO) Depto. Prevención (DSIM)	mensual
	2. Elaboración de diagnósticos compartidos con vecinos por medio de mesas barriales	Depto. Prevención (DSIM) y OOCC (DIDECO)	trimestral
	3. Actualizaciones de cartografía y planos comunales.	SECPLAN	Anual
	4. Postulación a subvenciones municipales	Depto.	anual

	para implementos de seguridad barrial.	Prevención (DSIM) SECPLAN	
Componente 3	Articulación de la oferta local para infractores de Ley.		
Actividades	1. Elaboración de charlas/seminario, dirigidos a servicios y sociedad civil sobre programas de gobiernos y funcionamiento de medidas paliativas	Programas Sociales (DIDECO)	Trimestral
	2. Detección y derivación de casos de adolescentes, niñas y niños por conductas trasgresoras pesquisados por funcionarios municipales en terreno. (Equipo de Detección Temprana, EDT)	Depto. Prevención (DSIM)	mensual
Componente 4	Propuesta de focalización en recuperación de áreas verdes, luminarias, plazas, canchas, y talleres deportivos y sociales.		
Actividades	1. Elaboración de bases de subvención	Depto. Prevención (DSIM) SECPLAN	anual
	2. Difusión de requisitos y postulación	Depto. De comunicaciones	anual
	3. Entrega de recursos	DAF	anual
	4. Rendición de cuentas asociado al proyecto	Depto. Prevención (DSIM)	anual
Componente 5	Campañas de prevención enfocadas en la implementación de medidas de protección y autocuidado residencial		
Actividades	1. Campañas de difusión de medidas de autocuidado por distintos medios	Depto. Prevención (DSIM)	Mensual
	2. Talleres informativos focalizados en el territorio	Depto. Prevención (DSIM)	Mensual
	3. Generar material de folletería y digital para campañas de difusión	Depto. Prevención (DSIM)	Mensual

Tabla N°7: Matriz de planificación asociada a RLNH. Fuente: elaboración propia.

Nivel	Descripción del objetivo	Responsable	Plazos de ejecución
Fin	La comuna de Los Ángeles disminuye su nivel de delitos, incivildades y violencias durante el período de ejecución del plan.		
Propósito 5	Disminuir Robo en lugar no habitado		
Componente 1	Televigilancia y patrullaje de sector céntrico		
Actividades	1. Generación de protocolo de solicitud de imágenes	Depto. Prevención (DSIM)	anual
	2. Generación de protocolo de utilización de	Depto.	anual

	cámaras por parte de los controladores	Prevención (DSIM)	
	3. informe de estudio delictual	Depto. Prevención (DSIM)	mensual
	4. elaboración de un plan de patrullaje preventivo	Depto. Prevención (DSIM)	quincenal
	5. realización de servicio focalizado de patrullaje preventivo	Depto. Prevención (DSIM)	semanal
	6. coordinaciones con dirigentes barriales	Depto. Prevención (DSIM)	semanal
	7. monitoreo focalizado por cámaras de televigilancia	Depto. Prevención (DSIM)	semanal
Componente 2	Implementación de programa de vigilancia barrio comercial que enfoque sus acciones en aumentar el riesgo de detección de infractores de robo en por parte de la organización de los vecinos y la coordinación de la respuesta institucional		
Actividades	1. Marchas exploratorias comunitarias y participativas con cámara de comercio	Depto. Prevención (DSIM)	mensual
	2. Elaboración de diagnósticos compartidos con locatarios y cámara de comercio	Depto. Prevención (DSIM)	trimestral
	3. Plan de intervención del sector céntrico	Depto. Prevención (DSIM)	semestral
	4. Ejecución del plan de intervención por parte de actores relevantes como las policías locales	Depto. Prevención y Depto., Fiscalización e Inspección Municipal (DSIM) Carabineros de Chile y PDI	anual
	5. Actualizaciones de cartografía, planos comunales y/o aplicaciones digitales de georeferenciación	Dirección de Informática, SECPLAN y Depto. Prevención (DSIM)	anual
Componente 3	Campañas y talleres de prevención delictual		
Actividades	1. Para locatarios y empresas establecidas	Depto. Prevención (DSIM)	semestral
	2. Para la Cámara de Comercio	Depto. Prevención (DSIM)	semestral
	3. Para establecimientos educacionales	Depto.	semestral

		Prevención (DSIM)	
Componente 4	Catastro y seguimientos de sitios eriazos y propiedades abandonadas.		
Actividades	1. Actualización de catastro de propiedades y antecedentes del propietario	DOM	semestral
	2. Notificación y/o citación JPL	Depto. De Fiscalización e Inspección Municipal	trimestral

Tabla N°8: Matriz de planificación asociada a VIF. Fuente: elaboración propia.

Nivel	Descripción del objetivo	Responsable	Plazos de ejecución
Fin	La comuna de Los Ángeles disminuye su nivel de delitos, incivildades y violencias durante el período de ejecución del plan.		
Propósito 3	Disminuir el nivel de violencia intrafamiliar cometida por hombres.		
Componente 1	Taller psicosocial presencial o de forma remota, para la detección de problemas de VIF		
Actividades	1. Talleres psicosociales de detección de conductas violentas, importancia de protección de la infancia y medidas preventivas en sectores más vulnerables.	Programas sociales (DIDECO)	mensual
Componente 2	Plan informativo, orientado a: i) procedimiento de denuncia, ii) servicios disponibles para la atención y protección a víctimas		
Actividades	1. Campañas de orientación respecto a cómo denunciar situaciones de VIF.	Depto. Prevención (DSIM)	mensual
	2. Generación de material de difusión de servicios disponibles para atención y protección de víctimas y procedimientos de denuncia.	Depto. de comunicaciones	trimestral
	3. Charlas de sensibilización, psicoeducación dirigida a organizaciones sociales, colegios y centros de salud.	Programas sociales (DIDECO)	trimestral
	4. Taller de equidad de género y de nuevas masculinidades.	Dirección Comunal de Salud	trimestral
	5. Atención y orientación de casos de adultos mayores vulnerados. (derivación CAJ)	Dirección de Seguridad e Inspección Municipal	anual
Componente 3	Fortalecimiento de mesas de trabajo con entidades locales involucradas en la atención y protección a las víctimas de VIF, con énfasis en el fortalecimiento de gestión en términos de cobertura, coordinación, y estándares de calidad para aumentar el acceso a la oferta pública pertinente.		

Actividades	1. Crear mesa multidisciplinaria de equidad de genero	SERNAMEG	anual
Componente 4	Articulación de la oferta local en intervención psicosocial para personas víctimas de violencia.		
Actividades	1. Fortalecer la intervención y/o participación del SERNAMEG en el Consejo de Seguridad Comunal	Dirección de Seguridad e Inspección Municipal	anual
Componente 5	Plan de formación para funcionarios municipales con énfasis en enfoque de género.		
	1. Capacitaciones en temática con enfoque de género para funcionarios municipales	Programas sociales (DIDECO)	anual
Componente 6	Atención y orientación Oficina SERNAMEG		
Actividades	1. Atención psicosocial, charlas educativas, y asistencia legal.	Programas sociales (DIDECO)	anual
	2. Cursos de formación de monitores y/o agentes preventivos de VIF	Programas sociales (DIDECO)	semestral
Componente 7	Atención y orientación de la Oficina de Protección de la Infancia		
Actividades	1. Solicitud de acogida y plan de intervención familiar	Programas sociales (DIDECO)	anual
	2. Solicitud de Medidas de Protección al Tribunal de Familia.	Programas sociales (DIDECO)	anual

Tabla N°9: Matriz de planificación asociada a ILD. Fuente: elaboración propia.

Nivel	Descripción del objetivo	Responsable	Plazos de ejecución
Fin	La comuna de Los Ángeles disminuye su nivel de delitos, incivildades y violencias durante el período de ejecución del plan.		
Propósito 4	Disminuir Cantidad de delitos por infracción a la Ley de drogas.		
Componente 1	Ejecución de patrullaje preventivo en sectores afectados, estableciendo protocolos de rápida colaboración por parte de la municipalidad y actores comunitarios		
Actividades	1. Realizar rondas preventivas en sectores críticos de la comuna, junto a organizaciones comunitarias y llamadas a la central.	Depto. Prevención (DSIM)	anual
	2. monitoreo de sectores priorizados en horarios de riesgos por cámaras de seguridad	Depto. Prevención (DSIM)	anual
	3. coordinaciones con dirigentes barriales	Depto. Prevención (DSIM)	semanal
Componente 2	Difusión y promoción del programa Denuncia		

	Seguro		
Actividades	1. Realizar plan de difusión del programa denuncia Seguro	Depto. Prevención (DSIM)	anual
	2. Ejecución del plan de difusión por RRSS y radio, informando canales de denuncias de manera segura, anónima y oportuna.	Depto. de comunicaciones	anual
Componente 3	Ejecución de un plan comunicacional local en conjunto con SENDA para la prevención del consumo de drogas, en espacio público		
Actividades	1. Diseño de estrategia comunicacional en conjunto con SENDA para la prevención del consumo de drogas	Depto. de comunicaciones	anual
	2. Focalización de difusión estratégica en colegios, centros sociales, y centros de salud.	SENDA	anual
	3. Intervención en espacios públicos por medio de actividades deportivas	Depto. Prevención (DSIM)	anual
Componente 4	Plan de mejoramiento de espacios públicos, orientados a la disminución de los factores de riesgos que permiten el consumo y microtráfico, tráfico, porte y uso de armas.		
	1. Participación multidisciplinaria en nuevos proyectos municipales, dando énfasis a la recuperación de espacios públicos	SECPLAN, MEDIO AMBIENTE, DOM, DEPS, DSIM	anual
	2. Intervención de sectores por medio de recuperación de áreas verdes, cámaras, luminarias, pagodas, etc.	SECPLAN, MEDIO AMBIENTE, DOM, DEPS, DSIM	anual
	3. Capacitación a OOC, para postulación de proyectos del Fondo Nacional de Seguridad Pública, subvenciones municipales, fondos concursales, entre otros.	Dirección de Seguridad e Inspección Municipal	anual
Componente 5	Convenio municipal de Reinserción Social		
Actividades	1. Disponer de plazas de trabajo en distintas direcciones de la Municipalidad	Dirección de Seguridad e Inspección Municipal	anual
Componente 6	Detección y control de propiedades y viviendas abandonadas.		
Actividades	1. Actualización de catastro de propiedades abandonadas y antecedentes del propietario	DOM	semestral
	2. Notificación y/o citación JPL	Depto. De Fiscalización e Inspección Municipal	trimestral

6. SISTEMA DE INDICADORES

Para simplificar las matrices, los indicadores de cada nivel de objetivos serán incorporados en la siguiente matriz, la que incluye la descripción del nivel de objetivos y el respectivo indicador con sus atributos de nombre, fórmula de cálculo, meta y fuente de información y notas.

El presente formato considera la incorporación de indicadores a nivel de propósito y componentes, considerando que no aplica la medición del objetivo a nivel de fin y que los indicadores de actividades se refieren a la constatación de la realización de éstas. El municipio llevará registro de las actividades y su respectivo nivel de ejecución, para efectos del control de la gestión del plan a nivel de actividades.

Tabla N°10: Matriz de Indicadores del PCSP. Fuente: elaboración de propia.

Nivel	Descripción del objetivo	Nombre del indicador	Fórmula de cálculo	Meta	Fuente de información y notas
Propósito 1	Reducir los niveles de robo en lugar habitado cometido por hombres jóvenes y adultos en sectores prioritarios	Porcentaje de variación de casos policiales por robo en lugar habitado, ocurridos en la comuna de Los Ángeles en el año t.	$(\frac{\% \text{ de casos policiales por robo en lugar habitado en el año } t}{\% \text{ de casos policiales por robo en lugar habitado en el año } t-1}) * 100$ (El indicador se medirá cada 1 año)	Por definir	Plataforma SIED territorial, Subsecretaría de Prevención del delito.
Componente 1	Plan de vigilancia en zonas afectadas por estos delitos, incluyendo el fortalecimiento del patrullaje preventivo en horarios de mayor riesgo y uso de televigilancia	Porcentaje de compromiso de patrullajes para robos en lugar habitado ejecutados en el año t.	$(\frac{\text{Número de compromisos de patrullajes realizados en el año } t}{\text{Número de compromisos de patrullajes planificados en el año } t}) * 100$	80%	Hojas de ruta
Componente 2	Implementación de programa de vigilancia barrial que enfoque sus acciones en aumentar el riesgo de detección de infractores de robo en lugar habitado por parte de la organización de los vecinos y la coordinación de la respuesta institucional	Programa de vigilancia barrial implementado	Programa implementado	100%	Utilización de Cartas de Situación. Informe que dé cuenta de implementación del programa.
Componente 3	Articulación de la oferta local para infractores de Ley.	Cronograma de oferta local de reinserción social para infractores de ley implementado en el año t.	Cronograma implementado	1	Informe que dé cuenta de la implementación del cronograma.

Componente 4	Propuesta de focalización en recuperación de áreas verdes, luminarias, plazas, canchas, y talleres deportivos y sociales.	Cantidad de proyectos de recuperación de espacios públicos (PREP) ejecutados en el año t.	(Cantidad de PREP ejecutados en el año t/cantidad de PREP planificados en el año t)*100	80%	Informe de recepción conforme de PREP.
Componente 5	Campañas de prevención enfocadas en la implementación de medidas de protección y autocuidado residencial	Cantidad de talleres informativos ejecutados en territorio focalizado, en el año t.	(Cantidad de talleres ejecutados en el año t/cantidad de talleres planificados en el año t)*100	70%	Informe de talleres realizados en territorio focalizado.
Propósito 2	Disminuir Robo en lugar no habitado	Porcentaje de compromiso de televigilancia y patrullaje para robos en lugar no habitado ejecutados en el año t.	(Número de compromisos de televigilancia y patrullajes realizados en el año t/ Número de compromisos de televigilancia y patrullajes planificados en el año t)*100	80%	Hojas de ruta, estadísticas mensuales de casos policiales detectados por la central de televigilancia.
Componente 1	Televigilancia y patrullaje de sector céntrico	Programa de vigilancia del barrio comercial implementado	Programa de vigilancia implementado	100%	Utilización de Cartas de Situación. Informe que dé cuenta de implementación del programa.
Componente 2	Implementación de programa de vigilancia barrio comercial que enfoque sus acciones en aumentar el riesgo de detección de infractores de robo en por parte de la organización de los vecinos y la coordinación de la respuesta institucional	Cantidad de talleres informativos ejecutados en territorio focalizado, en el año t.	(Cantidad de talleres ejecutados en el año t/cantidad de talleres planificados en el año t)*100	70%	Informe de talleres realizados en territorio focalizado.
Componente 3	Campañas y talleres de prevención delictual	Actualización del listado de propiedades y viviendas abandonadas emanadas por la DOM en el año t	Listado actualizado de propiedades y viviendas abandonadas en el año t.	1	Listado y plano actualizado.
Componente 4	Catastro y seguimientos de sitios eriazos y propiedades abandonadas.	Cantidad de talleres ejecutados en territorio focalizado, en el año t.	(Cantidad de talleres ejecutados en el año t/cantidad de talleres planificados en el año t)*100	70%	Informe de talleres de carácter psicosocial realizados en el territorio
Propósito 3	Disminuir el nivel de violencia intrafamiliar cometida por hombres.	Plan informativo focalizado en mujeres implementado en el año t.	Plan implementado en el año t	1	Plan informativo focalizado en mujeres.
Componente 1	Taller psicosocial presencial o de forma remota, para la detección de problemas de VIF	Plan informativo, orientado a: i) procedimiento de denuncia, ii) servicios	Plan informativo focalizado en mujeres implementado en el año t.	1	Plan informativo focalizado en mujeres.

	disponibles para la atención y protección a víctimas					Informe que dé cuenta de la implementación del plan
Componente 3	Fortalecimiento de mesas de trabajo con entidades locales involucradas en la atención y protección a las víctimas de VIF, con énfasis en el fortalecimiento de gestión en términos de cobertura, coordinación, y estándares de calidad para aumentar el acceso a la oferta pública pertinente.	Creación mesa de trabajo local en el año t.	Mesa de trabajo local implementada en el año t	1		Informe que dé cuenta de la implementación de la mesa.
Componente 4	Articulación de la oferta local en intervención psicosocial para personas víctimas de violencia.	Creación de programa de capacitación por parte de SERNAMEG, dirigido a integrantes del Consejo Comunal de Seguridad en el año t	Programa implementado en el año t	1		Informe que dé cuenta de la implementación de programa de capacitación.
Componente 5	Plan de formación para funcionarios municipales con énfasis en enfoque de género	Cantidad de talleres de formación ejecutados para funcionarios municipales en el año t.	(Cantidad de talleres ejecutados en el año t/cantidad de talleres planificados en el año t)*100	70%		Informe de talleres de formación realizados a funcionarios municipales.
Componente 6	Atención y orientación Oficina SERNAMEG	Cantidad de charlas ejecutas asociadas a asistencia psicosocial y judicial en el año t.	(Cantidad de charlas ejecutadas en el año t/cantidad de charlas planificadas en el año t)*100	70%		Informe de charlas realizadas.
Componente 7	Atención y orientación de la Oficina de Protección de la Infancia	Cantidad de charlas ejecutas asociadas a asistencia psicosocial y judicial en el año t.	(Cantidad de charlas ejecutadas en el año t/cantidad de charlas planificadas en el año t)*100	70%		Informe de charlas realizadas.
Propósito 4	Disminuir Cantidad de delitos por infracción a la Ley de drogas.					
Componente 1	Ejecución de patrullaje preventivo en sectores afectados, estableciendo protocolos de rápida colaboración por parte de la municipalidad y actores comunitarios	Porcentaje de compromiso de patrullajes para delitos por infracción a la ley de drogas ejecutados en el año t.	(Número de compromisos de patrullajes realizados en el año t/ Número de compromisos de patrullajes planificados en el año t)*100	80%		Hojas de ruta
Componente 2	Difusión y promoción del programa	Porcentaje de campañas de difusión del	(Nº campañas de difusión de Denuncia	90%		Informe que dé cuenta de las

Componente	Denuncia Seguro	programa implementadas en el año t.	Seguro Denuncia Seguro implementadas en el año t.	seguro implementadas en el año t/Nº de campañas de difusión de Denuncia Seguro planificadas en el año t)*100	1	campañas de difusión de Denuncia Seguro
Componente 3	Ejecución de un plan comunicacional local en conjunto con SENDA para la prevención del consumo de drogas, en espacio público	Plan comunicacional para la prevención del consumo de drogas implementado en año t.	Plan comunicacional para la prevención del consumo de drogas implementado en año t.	Plan comunicacional implementado en año t	1	Informe que dé cuenta de la implementación del plan
Componente 4	Plan de mejoramiento de espacios públicos, orientados a la disminución de los factores de riesgos que permiten el consumo y microtráfico, tráfico, porte y uso de armas.	Cantidad de proyectos de mejoramiento de espacios públicos ejecutados en el año t.	Cantidad de proyectos de mejoramiento de espacios públicos ejecutados en el año t.	(Cantidad de proyectos de mejoramiento de espacios públicos ejecutados en el año t/cantidad de proyectos de mejoramiento de espacios públicos planificados en el año t)*100	80%	Informe de recepción conforme de proyectos de mejoramiento de espacios públicos.
Componente 5	Convenio municipal de Reinserción Social	Actualización integral del convenio municipal de reinserción social en el año t	Actualización integral del convenio municipal de reinserción social en el año t	Convenio municipal integral actualizado e implementado en el año t	1	Convenio decretado
Componente 6	Detección y control de propiedades y viviendas abandonadas.	Actualización del listado de propiedades y viviendas abandonadas emanadas por la DOM en el año t	Actualización del listado de propiedades y viviendas abandonadas emanadas por la DOM en el año t	Listado actualizado de propiedades y viviendas abandonadas en el año t.	1	Listado y plano actualizado.

PREDISEÑO DEL PCSP LOS ANGELES 2021-2025

