MUNICIPALIDAD DE
TEMUCO

DECRETO Nº 329 /

TEMUCO, 29 ENE. 2018

VISTOS

1.- La ley N° 19.803 del 27.04.2002, la ley N° 20.008 del 22.03.2005 y la ley N° 20.198 del 28.06.2007, sobre incentivos al Mejoramiento de la Gestión Municipal, que establece que las metas serán aprobadas por el concejo municipal.

2.- El articulo 6° de la ley N° 20.723 del 30.01.2014 que modifica la Ley N°19.803, sobre asignación de mejoramiento de la gestión municipal, la cual señala que el Programa de Mejoramiento de la Gestión Municipal debe tener correspondencia con el Plan de Desarrollo Comunal y el Presupuesto Municipal.

3.- El Reglamento Nº 001 del 29.04.2014, de la Municipalidad de Temuco, que regula la aplicación del sistema de incentivos del Programa de Mejoramiento de la gestión Municipal.

4.- El Decreto alcaldicio N° 3.382 del 23 de octubre de 2017; mediante la cual se establece el Comité Técnico Municipal que debe proponer las metas para el año 2018.

5.- El Decreto N° 3.983 de fecha 22 de diciembre de 2017 que aprueba el presupuesto de ingresos y gastos del municipio para el año 2018.

6.- El Acta de reunión del Comité Técnico del Programa de Mejoramiento de la Gestión Municipal, de fecha 20 de noviembre de 2017; el cual propone los objetivos de gestión institucional y metas de desempeño colectivo a desarrollar en el año 2018.

7.- El Ord. Nº 492 del 12 de diciembre de 2017, de la Secretaría Municipal, mediante el cual comunica que el Concejo Municipal, aprobó el presupuesto, los objetivos de gestión institucional y metas de desempeño colectivo para el año 2018.

8.- Las facultades que confiere la ley 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades.

14 37 369. –

CONSIDERANDO

1.- Que es necesario, establecer formalmente los objetivos de gestión institucional y metas de desempeño colectivo, que serán considerados en el Programa de Mejoramiento de la Gestión Municipal, correspondiente al año 2018.

2.- Que, es conveniente coordinar, tanto las acciones del Programa de Mejoramiento de la Gestión Municipal, con los de el Diagnostico Nacional de la Calidad; el Modelo de Gestión de la Calidad de los Servicios Municipales; el Programa de Servicios Estandarizados; el Programa del Fondo de Incentivo a la Gestión Municipal, instrumentos tendientes a mejorar continuamente la calidad de los servicios que se entregan a los usuarios y usuarias del Municipio.

3.- Que el concejo municipal, ha solicitado la incorporación de una meta que establezca el personal que realiza labores de atención de público, se encuentre identificado, ya sea, para oficina y terreno.

4.- Que el alcalde, ha solicitado explícitamente una meta que disminuya el plazo promedio de pagos de facturas del municipio.

DECRETO

1.- Apruébense, los siguientes Objetivos de Gestión Institucional del Programa de Mejoramiento de la Gestión Municipal a cumplir durante el año 2018, los que deberán ser informados por las siguientes direcciones municipales;

1. Dirección de Administración y Finanzas
2. Dirección de Control
3. Dirección de Asesoría Jurídica
4. Administración Municipal
5. Dirección Secretaría Municipal
6. Dirección de Obras Municipales
7. Dirección de Tránsito
8. Dirección de Aseo y Ornato
9. Dirección de Desarrollo Comunitario
10. Dirección de Seguridad Ciudadana
11. Secretaría Comunal de Planificación
12. Gabinete y Alcaldía
13. Primer Juzgado de Policía Local
14. Segundo Juzgado de Policía Local
15. Tercer Juzgado de Policía Local
16. Dirección de Turismo
17. Dirección de Desarrollo Rural

OBJETIVO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL N° 1	LOGRAR LA EXCELENCIA EN LA ATENCION DE USUARIOS
DESCRIPCIÓN DEL OBJETIVO	Medir la satisfacción de usuarios internos y externos respecto a la prestación de los servicios municipales, mediante encuestas a aplicar, logrando un nivel de satisfacción igual o superior al 70%.
CONTENIDOS Y DESARROLLO DEL OBJETIVO Y SU RESPECTIVA META	La medición se efectuará, por departamentos de cada dirección y/o por servicios prestados. En el evento de no existir departamentos se considerará la dirección respectiva como un todo. Los ítems que se considerarán para la medición son: 1. Medición de la satisfacción usuarios internos de oficina. 2. Medición de la satisfacción de usuarios externos de oficina. 3. Medición de usuarios de servicios Para la medición de la atención de usuarios, el Departamento de Acreditación, Capacitación y PMG, contratará una empresa externa, con el objetivo de aplicar, tabular y emitir resultados de satisfacción de usuarios de las encuestas aplicadas. La empresa, deberá entregar el índice de satisfacción global por cada departamento y dirección municipal; como así también cuando fuere procedente por servicios entregados a la comunidad, con los respectivos análisis, comentarios y sugerencias. El Departamento de Acreditación, Capacitación y PMG, si lo estima pertinente podrá considerar la aplicación de más de una encuesta de satisfacción. Si se aplicarán más de una encuesta en distintas épocas del año, estas podrán ser promediadas para obtener el resultado de la evaluación. Con la información recibida, cada unidad deberá proponer las medidas tendientes a mejorar el índice de satisfacción, de acuerdo a los ítems respectivos. Sin perjuicio de lo anterior, cada unidad municipal deberá remitir

	durante el primer trimestre del 2018, al Departamento de Acreditación, Capacitación y PMG, la nómina de todo el personal municipal, ya sea de planta, contrata u honorarios que atiende público de oficina o en terreno. Con la información recibida, se remitirá a cada unidad, por medio del Departamento de Acreditación, Capacitación y PMG una placa identificatoria para ser para ser instalada en cada escritorio o módulo de atención donde se señale claramente el nombre de la persona y su función. De igual forma se remitirá la credencial identificatoria portable, para aquellas personas que desempeñan sus funciones en terreno. El cumplimiento del uso de las credenciales, se informará conjuntamente en el mes de octubre, lo cual deberá ser verificado a través de un registro de entrega y fotografías. En la medición de satisfacción de usuarios externos de oficina, se deberá incorporar preguntas a los usuarios sobre la identificación del funcionario que los atendió y sobre el uso de credencial o identificación funcionaria.
INDICADOR	$\frac{(\sum \text{Índice global satisfacción Municipal 2018 por Dirección})}{\text{N° Total de direcciones evaluadas}}$
MEDIO DE VERIFICACIÓN	Ingreso de información al SISTEMA INFORMÁTICO PMG; a.- Índice global satisfacción Municipal 2018. b.- Propuesta de mejora de cada dirección del índice de satisfacción de usuario.
% CUMPLIMIENTO PMG	Peso específico: 25%
MES DE INFORMACION	Octubre de 2018

PMG 2018.-

OBJETIVO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL N° 2	PROPUESTA DE PRESUPUESTO MUNICIPAL DE INGRESOS Y DE GASTOS
DESCRIPCIÓN DEL OBJETIVO	Formular una planificación presupuestaria de ingresos y gastos consecuentes con la gestión municipal, por cada departamento municipal, informando la propuesta de presupuesto anual 2019, en el mes de agosto de 2018.
CONTENIDOS Y DESARROLLO DEL OBJETIVO Y SU RESPECTIVA META	El Departamento de Contabilidad y Estadísticas Municipales informará, de acuerdo a las directrices de la Dirección de Adm. y Finanzas y de la Administración Municipal, respecto del proceso de ingreso de información, y habilitará el Sistema de Contabilidad y Presupuesto para ingresar las propuestas de cada unidad. Recibida la instrucción, cada unidad deberá ingresar la información de tipo monetaria y descriptiva, al Sistema de contabilidad y presupuesto, lo cual deberá ser verificado oportunamente por cada dirección Municipal. Para cumplir este propósito, cada unidad deberá delegar en un funcionario la responsabilidad, del ingreso de la información, ya sea correspondiente al presupuesto de ingresos y/o al presupuesto de gastos, según corresponda. Dichas propuestas, serán revisadas a partir del mes de agosto por la Comisión de Presupuesto, cuya función será consensuar y aprobar el presupuesto para el año 2019 de cada unidad Municipal, en coordinación con cada una de las direcciones municipales Las unidades que no tengan asignado presupuesto formalmente, deberán realizar la formulación del presupuesto de gastos corrientes; las cuales deberán remitir la información al Departamento de Gestión Interna u a otros departamentos según corresponda el destino del gasto, lo cual quedará evidenciado en el SISTEMA PMG.

INDICADOR	INGRESOS A NIVEL DE UNIDAD: I.U = (Promedio de los % de cumplimientos de incorporación de ingresos) GASTOS A NIVEL DE UNIDAD: G.U = (Promedio de los % de cumplimientos de incorporación de gastos) INGRESOS A NIVEL DE DIRECCION I.D = (∑ I.U) / N° Total de Direcciones GASTOS A NIVEL DE DIRECCION G.D = (∑ G.U) / N° Total de Direcciones
MEDIO DE VERIFICACIÓN	a.- Certificado emitido por la Departamento de Contabilidad y Estadísticas de incorporación de información de ingresos por unidad municipal b.- Certificado emitido por el Departamento de Contabilidad y Estadísticas de incorporación de información de gastos por unidad municipal
% CUMPLIMIENTO PMG	Peso específico: 25%
MES DE INFORMACION	Agosto de 2018

PMG 2018.-

OBJETIVO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL N° 3	CONFECCIONAR Y EJECUTAR EL PLAN ANUAL DE ACCION MUNICIPAL
DESCRIPCIÓN DEL OBJETIVO	Planificar y ejecutar el Plan Anual de Acción Municipal de cada departamento. Dicho instrumento deberá considerar la planificación desde el mes de enero del año en curso. El propósito de este instrumento es contar con una programación que priorice las actividades para el logro eficiente y oportuno de objetivos y metas impuestas a priori.
CONTENIDOS Y DESARROLLO DEL OBJETIVO Y SUS RESPECTIVAS METAS	A. Cada departamento, deberá confeccionar la planificación de actividades anuales, desde el mes de enero a diciembre del 2018 en carta Gantt, lo cual tendrá un peso ponderado de un 50%. Dicha planificación deberá contener a lo menos una actividad para cada mes, la cual deberá ser representativa de las funciones a desarrollar. La planificación por departamento deberá ser visada por la dirección, el cual podrá incorporar, modificar o eliminar actividades, las que serán informadas a sus respectivos departamentos. Cada una de las actividades deberá señalar la fecha o plazo de ejecución de la actividad, y podrán ser pospuestas por fuerza mayor, pero deberán ser ejecutadas dentro del año para ser consideradas en el cumplimiento. B. Cada departamento, deberá ejecutar la planificación de actividades anuales aprobada por la dirección, lo cual deberá ser verificado oportunamente por cada dirección Municipal, lo que tendrá un peso ponderado de un 50%. Cada departamento deberá informar respecto de la ejecución de actividades planificadas.

INDICADOR	**Meta A – Planificación de actividades** ∑ (N° de actividades presentadas por departamento) / (12 * N° total departamentos por dirección) * 50% *Para efectos de cálculo, serán consideradas un máximo de 12 actividades presentadas por los distintos departamentos, un valor inferior será proporcional **Meta B – Ejecución de actividades** ∑ (N° de actividades ejecutadas por departamento) / N° de actividades presentadas por departamento)) * 50% **CUMPLIMIENTO = (Meta A + Meta B)**
MEDIO DE VERIFICACIÓN	**A.- Ingreso de la planificación de actividades anuales a la plataforma informática PMG, en marzo de 2018.** **B.- Ingreso de la información de ejecución de actividades, a la plataforma informática PMG.**
% CUMPLIMIENTO PMG	**Peso específico: 25%**
MES DE INFORMACION	**Meta A.- En el mes de Marzo de 2018.** **Meta B.- En el mes de Noviembre de 2018.**

PMG 2018.-

<table>
<tr><td>OBJETIVO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL N° 4</td><td>CUMPLIR METAS ESTABLECIDAS EN EL PLAN DE DESARROLLO COMUNAL (PLADECO)</td></tr>
<tr><td>CONTENIDOS Y DESARROLLO DEL OBJETIVO Y SU RESPECTIVA META</td><td>
Fomentar los procesos de desarrollo de la comuna, a través del cumplimiento de las metas establecidas en el PLADECO, cumpliendo con a lo menos dos metas establecidas del instrumento por cada Dirección Municipal, a noviembre de 2018.
Por lo tanto, cada unidad municipal deberá cumplir las siguientes metas:
A. Una meta PLADECO transversal; vinculada a la mejora de un proceso dirigido. La actividad 18.1.2 que corresponde a la elaboración de un proceso vinculado a los procedimientos de la unidad.
<table>
<tr><td colspan="3">LINEAMIENTO 17 - INSTALAR LOS PROCESOS DE MEJORAMIENTO DE GESTIÓN DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL</td></tr>
<tr><td>O18.2 Desarrollar mecanismos de control para la administración y gestión interna del municipio</td><td>A.18.1.2 Reformulación de proceso y delimitaciones de responsabilidades</td><td>Elaborar un proceso vinculado a los procedimientos de la unidad</td></tr>
</table>
La meta de gestión institucional corresponderá al mejoramiento del proceso de pagos de factura, el cual deberá cumplir al menos uno de los siguientes criterios en su desarrollo:
1. Pagar el 75% de las facturas del proceso de compras, en un plazo igual o menor a 25 días o
2. Pagar la totalidad de las facturas del proceso de compras en un promedio de 25 días.
3. Donde el cálculo para efectos del Programa de Mejoramiento de la Gestión Municipal, deberá realizarse conforme a una de las siguientes formulas según corresponda:
4. (N° Total de facturas del P.C.P en un plazo ≤ 25 días) *100%
(N° Total de facturas del P.C.P en el período)
P.C.P: Proceso de compras pagadas
</td></tr>
</table>

	5. (∑ N° de días de cada factura del P.C.P en el periodo) (N° Total de facturas del P.C.P en el período) P.C.P: Proceso de compras pagadas 6. NOTA: El valor igual o superior del 75% corresponderá al 100% del cumplimiento de la actividad, valores inferiores serán calculados proporcionalmente. 7. NOTA: El valor igual o superior del promedio de 25 días corresponderá al 100% del cumplimiento de la actividad, valores inferiores serán calculados proporcionalmente. 8. La evaluación considerará el periodo enero a octubre de 2018. B. Una meta PLADECO a elección Respecto de la Meta PLADECO; Del listado de acciones que se detallan (Anexo N°1), proporcionado por la Secretaria Comunal de Planificación, deberán elegir, para este programa, a lo menos una meta que deberán informar, con la evidencia respectiva de su desarrollo.
INDICADOR	(% cumplimiento meta PLADECO N°1 + % cumplimiento meta PLADECO N°2) / 2
MEDIO DE VERIFICACIÓN	a. Para el cumplimiento de la Meta 4.A: Certificado emitido por el Departamento de Abastecimiento, considerando la totalidad de facturas por unidad. b. Para el cumplimiento de la Meta 4.B: Evidencias incorporadas en el SISTEMA INFORMATICO PMG, por cada dirección municipal.
% CUMPLIMIENTO PMG	Peso específico: 25%
MES DE INFORMACION	Noviembre de 2018

PMG 2018.-

2.- El objetivo de gestión institucional por Dirección será la sumatoria de los 4 objetivos de gestión institucional. Para la obtención del porcentaje institucional se sumarán los porcentajes obtenidos por todas las direcciones, dividiendo el resultado por el número de ellas.

3.- Apruébense, las siguientes metas de desempeño colectivo del Programa de Mejoramiento de la Gestión Municipal a cumplir durante el año 2018, que deben ser informadas por todas las unidades municipales, ya sean direcciones y departamentos municipales.

META DE DESEMPEÑO COLECTIVO N° 1	PROTOCOLO FRENTE A CONTINGENCIAS
DESCRIPCIÓN DE LA META	Desarrollar un protocolo de atención a usuarios y usuarias, frente a contingencias, tales como cortes de energía eléctrica, no acceso al sistema informático u otros que limiten o no permitan una atención continua a la comunidad. El informe debe ser presentado en marzo de 2018. Esta meta, podrá ser realizada, con otro departamento del municipio, frente a problemas comunes. Si es realizada con otro departamento, se entenderá cumplido por ambos.
CONTENIDOS Y DESARROLLO DE LA META	El protocolo o plan de contingencias deberá sustentarse al menos los siguientes elementos específicos: - Objetivo de la unidad - Definición del o los problemas (recurrente y que afecte el buen funcionamiento de la unidad) - Identificar la causa u origen de cada problema - Identificar la frecuencia de cada problema identificado - Proponer solución o soluciones para cada problemática - Finalmente se establece el Protocolo o plan de contingencias ante la o las problemáticas identificada de mayor incidencia,

	respecto de la funcionalidad y buen servicio de cada departamento.
INDICADOR	Confección de un Protocolo o Plan de contingencia
MEDIO DE VERIFICACIÓN	Ingreso al SISTEMA INFORMATICO PMG: - Protocolo confeccionado por un departamento o en conjunto (Máximo: 2 departamentos)
% CUMPLIMIENTO PMG	Peso específico: 12,5%
MES DE INFORMACION	Marzo de 2018.

PMG 2018.-

META DE DESEMPEÑO COLECTIVO N° 2	**HACER USO EFICAZ Y EFICIENTE DE LOS RECURSOS MUNICIPALES ASIGNADOS**
DESCRIPCIÓN DE LA META	**Hacer uso eficaz y eficiente de los recursos municipales asignados para lograr las metas de ingresos y/o gastos definidos en el presupuesto municipal para el año 2018. Lo anterior considerando ingresos devengados y gastos obligados.** **La meta es lograr a lo menos un 70% de ejecución presupuestaria al tercer trimestre, de ingresos y/o gastos, cumple con un 100% de la meta. Con un valor inferior su cálculo será proporcional. El informe debe ser presentado en octubre de 2018.**
CONTENIDOS Y DESARROLLO DE LA META	**Cada unidad deberá hacer seguimiento al cumplimiento del presupuesto municipal asignado, de acuerdo al programa trimestral aprobado, con las acciones o actividades realizadas con los recursos asignados, debidamente cuantificadas y sus responsables de ejecución en función a los ingresos devengados y al gasto obligado** **El cumplimiento del último trimestre del año (octubre, noviembre y diciembre), deberá ser informado en enero de 2019, no estando sujeto este informe a evaluación.** **El porcentaje de cumplimiento podrá ser calculado de las siguientes formas;** **a) Promedio de los porcentajes de cumplimiento individual de cada actividad y/o cuenta que administra la unidad.** **b) Promedio de los montos obligados o devengados según corresponda, de cada actividad que administra la unidad.** **Será cada unidad la que establezca cual será la forma en que se medirá el cumplimiento de esta meta; para ello, el Departamento de Contabilidad proporcionará a las unidades la información en montos y porcentajes de cumplimientos.**

	EVENTOS ESPECIALES: 1. Las unidades que presenten problemas de ajuste referente al presupuesto, deberán guiarse por el monto anual y presentar un programa de caja, desde enero a diciembre del año en curso; lo cual diferirá al presupuesto contenido en la PLATAFORMA DE CONTABILIDAD, siendo un compromiso de las unidades para cumplir la meta 2. En el evento, de que corresponda a una propuesta pública y no se presente interesados, se entenderá la meta cumplida, cuando se realice por segunda vez el llamado. 3. Otras eventualidades debidamente justificadas y aprobadas por el Comité Técnico PMG Estos eventos, deberán ser informados por medio de correo electrónico a la Unidad PMG, y ser justificados y respaldados con evidencias en el SISTEMA PMG para ser informados al Comité Técnico del Programa de Mejoramiento de la Gestión Municipal quien determinara la pertinencia de las justificaciones
INDICADOR	Ingresos = (%cumplimiento Ingresos) Gastos = (% cumplimiento de gastos)
MEDIO DE VERIFICACIÓN	Ingreso de formularios con sus respectivos comentarios al SISTEMA INFORMATICO PMG, según corresponda: - Estado presupuestario de ingresos - Estado presupuestario de gastos Aquellas direcciones municipales que no tengan asignadas presupuesto formal, deberán listar un ítem de acciones y recursos necesarios para la operatividad básica de la unidad
% CUMPLIMIENTO PMG	Peso específico: 12,5%
MES DE INFORMACION	Octubre de 2018.

PMG 2018.-

META DE DESEMPEÑO COLECTIVO N° 3	RECONOCIMIENTO A FUNCIONARIOS DESTACADOS
DESCRIPCIÓN DE LA META	Motivar al personal, a través del reconocimiento de aquellos funcionarios de su unidad, que se destacan por su elevada vocación de servicio público y valores humanos, lo cual será medido en noviembre de 2018. El cumplimiento de la meta será evaluado por participación. La participación de los funcionarios en la votación por departamento deberá ser mayor o igual al 80% del total de funcionarios, para lograr el 100% de cumplimiento de esta meta. Con un valor inferior el cálculo será proporcional.
CONTENIDOS Y DESARROLLO DE LA META	Cada Dirección Municipal, deberá reconocer a un funcionario de planta o contrata, señalando los motivos y justificación. En la elección, deberán participar todos los funcionarios de planta y contrata de cada departamento, votando por cualquier funcionario de su respectiva Dirección. El proceso de votación y elección deberá hacerse en base a la metodología definida por el Departamento de Recursos Humanos o según la metodología que la dirección correspondiente defina como conveniente. Sea cual sea la metodología definida por la unidad, la cual deberá estar sustentada en criterios tales como: - Calidad de la atención - Compromiso - Pro actividad - Responsabilidad - Compañerismo - Solidaridad. Los funcionarios elegidos por cada dirección, serán formalizados mediante decreto alcaldicio. Los funcionarios electos podrán elegir una capacitación o pasantía, la cual deberá considerar los siguientes criterios;

	- Ser atingente a sus funciones - Que sea impartida en el territorio nacional - Que no excede el valor total de 750.000$ por funcionario.
INDICADOR	(% funcionarios votantes) = (N° Funcionarios Votantes) * 100% (N° Total de Funcionarios)
MEDIO DE VERIFICACIÓN	Ingreso de información al SISTEMA INFORMATICO PMG de la elección por departamento: - Listado de votación de funcionarios por departamento; Firmado por cada funcionario; en la cual se debe indicar los funcionarios que no asisten al proceso. - Ganador por Dirección; Certificado
% CUMPLIMIENTO PMG	Peso específico: 12,5%
MES DE INFORMACION	Agosto de 2018

PMG 2018.-

META DE DESEMPEÑO COLECTIVO N° 4	PROPUESTA DE INCIATIVAS O CREATIVIDAD, PARA LA MEJORA CONTINUA
DESCRIPCIÓN DE LA META	Promover la mejora continua, de los distintos procesos municipales. La meta consta de la presentación de la propuesta de innovación por departamento. Su cumplimiento será equivalente a una 100%. La propuesta debe ser presentada, en el mes de julio de 2018. Esta podrá ser presentada por un funcionario del departamento o por varios funcionarios. Cuando la propuesta sea presentada por un funcionario, podrá participar con ella, del Concursos de Iniciativas y de creatividad.
CONTENIDOS Y DESARROLLO DE LA META	Cada Unidad, deberá presentar a lo menos una propuesta de innovación o de creatividad, orientada principalmente a: a. Generar nuevos recursos y/o aumentar los actuales b. Eliminar gastos y/o reducir costos c. Mejorar proceso internos d. Mejorar la calidad de los servicios prestados a los usuarios e. Disminuir los riegos de accidentes laborales La propuesta deberá ser informada en el SISTEMA PMG, por los Departamentos Municipales comprometidos con el Programa de Mejoramiento de la Gestión Municipal para el cumplimiento de la meta. Las propuestas de iniciativas serán formalizadas mediante decreto alcaldicio.
INDICADOR	Propuesta de innovación o creatividad por departamento
MEDIO DE VERIFICACIÓN	Ingreso de información al SISTEMA INFORMATICO PMG de: - Propuestas de innovación, en el periodo establecido de cumplimiento de PMG

% CUMPLIMIENTO PMG	**Peso específico: 12,5%**
MES DE INFORMACION	**Julio de 2018**

PMG 2018.-

META DE DESEMPEÑO COLECTIVO N° 5	ACTUALIZAR BASE DE DATOS DE VARIABLES E INDICADORES DE GESTION EN EL SISTEMA ESTADISTICO MUNCIPAL
DESCRIPCIÓN DE LA META	Gestionar información estadística para la toma decisiones en todos los niveles jerárquicos de la institución municipal. A.- La meta consta en actualizar el 100% de las variables e indicadores contenidos en el SISTEMA ESTADISTICO. B.- Realizar los respectivos comentarios u observaciones acerca del comportamiento y tendencias de los datos, del periodo 2018, de aquellas variables consensuadas. La entrega parcial de la información será evaluada en forma proporcional
CONTENIDOS Y DESARROLLO DE LA META	A.- Cada departamento, deberá actualizar en el SISTEMA ESTADISTICO MUNICIPAL la base de datos de variables e indicadores comprometidos con el PMG. B.- El análisis, independiente de las variables comprometidas, deberá ser realizado respecto de las variables consensuadas (máximo 5 y mínimo 2 por unidad). La actualización de datos y comentarios tendrán un peso específico para la evaluación final, siendo de un 70% la actualización de datos y de un 30% los comentarios respecto a comportamientos y tendencias, considerando la incorporación de enero a septiembre. Deberán informarse al SISTEMA PMG en enero de 2019, la información ingresada al SISTEMA ESTADISTICO MUNICIPAL correspondiente a los meses octubre, noviembre y diciembre del 2018
INDICADOR	(% Variables y/o indicadores actualizados) *0,7 + (% Variables y/o indicadores analizados)*0,3 Nota: Variables o indicadores comprometidos con el PMG.

MEDIO DE VERIFICACIÓN	META A; Certificado emitido por la Unidad de Contabilidad y Estadísticas Municipales respecto de actualización de datos, de variables y/o indicadores comprometidos con el PMG al SISTEMA ESTADISTICO MUNICIPAL META B; Evidencias del análisis de datos, de variables y/o indicadores comprometidos con el PMG al SISTEMA PMG.
% CUMPLIMIENTO PMG	Peso específico: 12,5%
MES DE INFORMACION	Octubre de 2018

PMG 2018.-

META DE DESEMPEÑO COLECTIVO N° 6	**PLANIFICAR Y EJECUTAR ACTIVIDADES DE TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS**
DESCRIPCIÓN DE LA META	**Promover y fomentar el desarrollo de competencias y la transferencia de conocimientos, a través capacitaciones planificadas y dirigidas a todos los funcionarios Municipales** **META: Coordinar con la encargada de capacitación, a lo menos una actividad de transferencia de conocimientos; la o las actividades informadas deberán sumar a lo menos el 70% de participación del total de funcionarios de la unidad.** **Se consideraran válidas las actividades en las que la unidad programa, transfiere y/o las actividades en las que asiste.**
CONTENIDOS Y DESARROLLO DE LA META	**Cada coordinador de capacitación de cada unidad, deberá reunirse con la encargada de capacitación al menos dos veces durante el año, con el propósito de planificar y evaluar actividades de capacitación y de transferencias de conocimientos.** **Cumplirá con esta meta:** - **La o las unidades que efectivamente transfieren conocimientos** - **La o las unidades que participan o asisten.** - **La unidad que realice capacitación a su unidad, de la trasferencia de conocimientos a la cual asiste o de la cual fue relator** **Esta actividad podrá efectuarse, entre los meses de enero a noviembre del 2018.**
INDICADOR	**Σ % Total de asistencia a la o las actividades de transferencia de conocimientos**
MEDIO DE VERIFICACIÓN	**Ingreso de medios de verificación al SISTEMA INFORMATICO PMG:**

	- Acta de contenido de la actividad - Dotación de funcionarios de las unidades - Registros de asistencia (con justificación de ausencias, si corresponde) - Registros fotográficos, entre otros respaldos que acrediten la ejecución de la actividad
% CUMPLIMIENTO PMG	Peso específico: 12,5%
MES DE INFORMACION	Noviembre de 2018

PMG 2018.-

META DE DESEMPEÑO COLECTIVO N° 7	**MANTENER ACTUALIZADO EL INVENTARIO**
DESCRIPCIÓN DE LA META	**Mantener actualizado. el registro de los bienes muebles, de cada departamento, para la toma de decisiones** **META: Actualizar el 100% de los bienes muebles correspondientes a cada unidad e informada en agosto de 2018.**
CONTENIDOS Y DESARROLLO DE LA META	**Cada unidad, deberá actualizar el inventario de bienes muebles, y ejecutar medidas tendientes a regularizar los bienes trasladados, faltantes y/o sobrantes de su inventario** **La encargada de inventario, a partir del mes de marzo coordinara con las unidades municipales la actualización del inventario de bienes muebles, respecto a la fecha de avance cumplimiento de cada unidad, de manera tal de:** - **Facilitar la entrega de planchetas actualizadas y** - **Mantener un proceso ordenado** **Las acciones a realizar por cada unidad son las que a continuación se señalan:** 1. **Revisión de plancheta emitida por la unidad de inventario** 2. **Actualización de la información contenida en dicha plancheta** 3. **Emitir la actualización a la unidad de inventario, para su corrección y actualización** **En el evento, de que alguna unidad no pueda actualizar sus existencias en las fechas coordinadas con la unidad de inventario, o para cumplir la actividad, deberá justificar esta situación con las evidencias respectivas a la Unidad PMG, para ser informado al Comité Técnico.**
INDICADOR	**% de Planchetas actualizadas**

MEDIO DE VERIFICACIÓN	Ingreso de medios de verificación al SISTEMA INFORMATICO PMG: - Certificado de la Unidad de Inventario
% CUMPLIMIENTO PMG	Peso específico: 12,5%
MES DE INFORMACION	Agosto de 2018.

PMG 2018.-

META DE DESEMPEÑO COLECTIVO N° 8	**REUNIONES MENSUALES DE TRABAJO**
DESCRIPCIÓN DE LA META	**Mejorar la coordinación y comunicación permanente, entre funcionarios de la unidad, respecto del cumplimiento de sus objetivos específicos, metas y planes de acción** **META: Informar 9 reuniones en el año. Las reuniones ejecutadas deberán contar con al menos un 80% de asistencia del total de los funcionarios de cada unidad municipal que informan PMG, para lograr el 100% de cumplimiento de esta meta, con un valor inferior el cálculo será proporcional.** **Estas actividades serán desarrolladas, mensualmente, e informadas en el mes de noviembre de 2018.**
CONTENIDOS Y DESARROLLO DE LA META	**Cada Unidad deberá realizar a lo menos una reunión mensual de trabajo, a partir del mes de marzo hasta diciembre de 2018, para tratar temas relacionados con el desempeño de las funciones y cumplimiento de objetivos de la unidad.** **En cada reunión se deberá especificar el objetivo de ella, indicando si el motivo es de:** - **Entregar información y/o** - **Tomar decisiones y/o** - **Coordinar acciones y/o** - **Controlar la gestión y/o** - **Carácter consultivo y/o** - **Carácter creativo y/o** - **Carácter formativo, entre otras** **Deberán informarse al departamento de PMG en enero de 2019, la reunión ejecutada en el mes de diciembre de 2018.** **La unidad deberá levantar un acta de reunión, con los temas tratados, acuerdos adoptados y cumplidos, debidamente firmada por el secretario (a) de actas**

	La reunión de mes de Noviembre será para evaluar las reuniones realizadas en el año, para ello la unidad podrá organizar una jornada de trabajo
INDICADOR	(∑ % de asistencia a las reuniones / 9)
MEDIO DE VERIFICACIÓN	Ingreso de medios de verificación al SISTEMA INFORMATICO PMG: ✓ Citación a reuniones ✓ Acta de reuniones ✓ Verificación y control de cumplimiento de acuerdos ✓ Registros de asistencia ✓ Registros fotográficos, entre otros.
% CUMPLIMIENTO PMG	Peso específico: 12,5%
MES DE INFORMACION	Noviembre de 2018.

PMG 2018.-

4.- Cada uno de las ocho metas de desempeño colectivo tendrá una ponderación de un 12,5%; para la obtención del porcentaje de las metas de carácter colectivo por unidad, se sumarán los porcentajes obtenidos por cada meta de la misma unidad, dividiendo por el número total de las metas.

5.- Los objetivos de gestión institucional y metas de desempeño de colectivo, se entenderán cumplidos en un 100% cuando cumplan con lo establecido en ellas y se informe en el mes correspondiente en el SISTEMA INFORMATICO PMG.

En la eventualidad de que alguno de los objetivos de gestión institucional y metas de desempeño colectivo, no se informen en el mes correspondiente, se evaluará con la siguiente tabla de cumplimiento:

FECHA CUMPLIMIENTO PMG	FECHA CUMPLIMIENTO EFECTIVO											
	Ene	Feb	Mar	Abril	Mayo	Jun	Jul	Agos	Sept	Oct	Nov	Dic
Enero	100,00	91,67	83,33	75,00	66,67	58,33	50,00	41,67	33,33	25,00	16,67	8,33
Febrero		100,00	90,91	81,82	72,73	63,64	54,55	45,45	36,36	27,27	18,18	9,09
Marzo			100,00	90,00	80,00	70,00	60,00	50,00	40,00	30,00	20,00	10,00
Abril				100,00	88,89	77,78	66,67	55,56	44,44	33,33	22,22	11,11
Mayo					100,00	87,50	75,00	62,50	50,00	37,50	25,00	12,50
Junio						100,00	85,71	71,43	57,14	42,86	28,57	14,29
Julio							100,00	83,33	66,67	50,00	33,33	16,67
Agosto								100,00	80,00	60,00	40,00	20,00
Septiembre									100,00	75,00	50,00	25,00
Octubre										100,00	66,67	33,33
Noviembre											100,00	50,00
Diciembre												100,00

6.- Los objetivos de gestión institucional y metas de carácter colectivo del Programa de Mejoramiento de la Gestión Municipal para el año 2018, deberán ser ejecutadas por las Unidades Municipales que se detallan a continuación; sin embargo, la responsabilidad del cumplimiento de los objetivos de gestión institucional recaerá directamente en las direcciones municipales.

1.1 Dirección de Administración y Finanzas
1.2 Departamento de Recursos Humanos
1.3 Departamento de Gestión de Abastecimiento
1.4 Departamento de Rentas y Patentes
1.5 Departamento Tesorería
1.6 Departamento de Bienestar
1.7 Departamento Contabilidad y Estadísticas Municipales
1.8 Departamento de Gestión Interna
1.9 Departamento de Acreditación, Calidad y Mejoramiento a la Gestión
1.10 Departamento de Informática

2.1 Dirección de Control
2.2 Departamento de Legalidad del Gasto y Asesoría a Concejo Municipal
2.3 Departamento de Auditoria Operativas y de Procesos
3.4 Departamento de Control Presupuestario y Financiero

3.1 Dirección de Asesoría Jurídica
3.2 Departamento de Contratos, Licitaciones y Personal
3.3 Departamento de Sumarios

3.4 Departamento de Juicios

3.5 Departamento de Informes Jurídicos

4.1 Administración Municipal

4.2 Departamento Administración Recintos Deportivos

4.3 Departamento de Emergencia Comunales

4.4 Departamento Parque Automotriz

4.5 Departamento Plan Anual de Acción Municipal

5.1 Dirección Secretaría Municipal

5.2 Departamento Oficina de Partes e Informaciones

5.3 Departamento Secretaria del Concejo Municipal y del Consejo Comunal de Organizaciones

5.4 Departamento Personalidades jurídicas de Organizaciones Comunales

5.5 Departamento de Transparencia Municipal

6.1 Dirección de Obras Municipales

6.2 Departamento Catastro

6.3 Departamento de Edificación

6.4 Departamento Ejecución de Obras

7.1 Dirección de Tránsito y Transporte Público

7.2 Departamento Ingeniería, Estudios e Inspección

7.3 Departamento Licencias de Conducir

7.4. Departamento Permisos de Circulación

8.1 Dirección de Aseo y Ornato

8.2 Departamento de Aseo

8.3 Departamento de Alumbrado Público

8.4 Departamento de Operaciones

8.5 Departamento de Ornato

8.6 Departamento 24 horas

8.7 Departamento de Medio Ambiente

9.1 Dirección de Desarrollo Comunitario

9.2 Departamento Social

9.3 Departamento de Desarrollo Económico

9.4 Departamento Programas Sociales

9.5 Departamento Programas: Pueblos Originarios, Tercera Edad; Jóvenes; Mujeres

9.6. Departamento Cultura y Bibliotecas

9.7 Departamento Vivienda y Egis

9.8 Departamento Comunitario y Vecinal

9.9 Departamento de Eventos Deportivos recreativos

10.1 Dirección de Seguridad Ciudadana
10.2 Departamento de Operaciones Preventivas
10.3 Departamento de Programas de Seguridad Ciudadana

11.1 Secretaría Comunal de Planificación
11.2 Departamento de Estudios y Estadísticas Comunales
11.3 Departamento de Proyectos y de proyectos urbanos
11.4 Departamento Asesoría Urbana y Plan Regulador
11.5 Departamento de Planificación Presupuestaria.

12.1 Alcaldía y Gabinete
12.2 Departamento Relaciones Publicas
12.3 Departamento de Comunicaciones
12.4 Departamento de Audiencias Ciudadanas

13.1 Primer Juzgado de Policía Local
14.1 Segundo Juzgado de Policía Local
15.1 Tercer Juzgado de Policía Local

16.1 Dirección de Turismo
16.2 Departamento de Patrimonio Cultural
16.3 Departamento Promoción y Difusión Turística
16.4 Departamento de Proyectos y Estudios de Desarrollo Turístico

17.1 Dirección de Desarrollo Rural
17.3 Departamento de Desarrollo Territorial Indígena (PDTI)
17.4 Departamento de Desarrollo Rural (PRODER)
17.5 Departamento de Infraestructura Rural
17.6 Departamento de Desarrollo Económico Rural.

7.- Para los efectos de cumplimiento de la metas de desempeño colectivo, del Programa de Mejoramiento de la Gestión Municipal, las unidades que se encuentren constituidas por un solo funcionario (unipersonales), podrán solicitar ser incorporados al cumplimiento de metas de la respectiva dirección. Para esto, debe presentar al Comité de PMG la solicitud debidamente aprobada por la unidad que los incluirá. Esta solicitud debe ser informada con un plazo máximo de 30 días luego de ser recepcionado el presente decreto.

8.- El funcionario responsable de la Unidad respectiva, deberá incorporar al SISTEMA INFORMÁTICO PMG, en las fechas indicadas para cada meta, el cumplimiento de esta, con los documentos probatorios y las evidencias correspondientes. La fecha de entrega de la información se efectuará hasta el último día hábil del mes respectivo. Cuando el último día del mes respectivo sea sábado o domingo, la fecha de incorporación, será el primer día hábil del mes siguiente al cumplimiento de la meta.

9.- En el evento que un funcionario se cambie de unidad, se considerará, para los efectos del cumplimiento de sus metas, la unidad en que se desempeñaba al momento del vencimiento del plazo del cumplimiento de la meta respectiva. Para estos efectos cada jefe de unidad, deberá informar al Departamento de Recursos Humanos, en forma mensual, las incorporaciones y/o retiros de funcionarios de la Unidad respectiva.

10.- El incentivo del Programa de Mejoramiento de la Gestión Municipal considera los siguientes elementos;

a. Componente base; corresponde al 15% de remuneraciones a todo evento.
b. Incentivo por gestión institucional
c. Incentivo de desempeño colectivo.

El cumplimiento de los objetivos de gestión institucional del año precedente, atendido los recursos disponibles, dará derecho a los funcionarios a una bonificación de un 7,6% de las remuneraciones, siempre que la municipalidad haya alcanzado un grado de cumplimiento igual o superior al 90% de los objetivos de gestión anuales que se haya fijado. Si dicho grado de cumplimiento fuere inferior al 90% pero igual o superior al 75%, el porcentaje de esta bonificación será de un 3,8%. En todo caso, no existirá incentivo por gestión institucional cuando el grado de cumplimiento sea inferior al 75%.

La aplicación del incentivo de desempeño colectivo por área de trabajo no podrá exceder del 8% de las remuneraciones, siempre que la dirección, departamento o unidad haya alcanzado un grado de cumplimiento igual al 90% de las metas anuales comprometidas en el Programa de Mejoramiento de la Gestión Municipal. Si dicho grado de cumplimiento fuere inferior al 90% pero igual o superior al 75% el porcentaje de esta bonificación será de un 4%. En todo caso, no existirá incentivo por desempeño colectivo por área de trabajo cuando el grado de cumplimiento sea inferior al 75%.

11.- De acuerdo a lo dispuesto en el dictamen N° 97.789 de fecha 17 de diciembre de 2014 de la contraloría general de la república, el funcionario que no participe efectivamente en el cumplimiento de las metas de desempeño colectivo no tendrá derecho a este incentivo.

Para lo anterior, cada unidad deberá remitir el detalle de los funcionarios de cada unidad, señalando la meta en que participaron y cuál fue su aporte.

12.- En el evento de crearse una nueva dirección o departamento dentro del transcurso del año 2018, los objetivos y las metas a desarrollar, serán las mismas. Sin embargo, estas deberán ser cumplidas hasta el 31 de diciembre de 2018.

13.- Déjese establecido que el Comité Técnico Municipal establecido por Decreto Alcaldicio N°3.382 del 23 de octubre de 2017, se mantendrá vigente, para los efectos dispuestos en el Articulo N° 31 del Reglamento N° 001 del 29.04.2014 y para apoyar a las Unidades en el cumplimiento de las metas establecidas en este documento, cuando sea solicitado por una determinada Unidad, además será este mismo Comité Técnico, el responsable de la interpretación del contenido de metas, en caso de existir diferencias en el criterio para evaluar o para el efectivo cumplimiento y/o realización de esta.

14.- El Comité Técnico, podrá realizar actividades, tendiente a unificar los procesos de cumplimiento de metas y de informes; dicho comité deberá sesionar a lo menos 3 veces al año.

15.- El Departamento de Recursos Humanos, remitirá el presente decreto a cada dirección y departamento señalado en este documento, mediante correo electrónico, dejando evidencia de lo realizado, a fin de que den cumplimiento a los objetivos de gestión institucional y a las metas de desempeño colectivo, según corresponda.

16.- Cada dirección y/o departamento, deberá celebrar una reunión de trabajo con el personal de su dependencia, con el objeto de poner en conocimiento las metas asignadas a la respectiva Unidad y podrá celebrar las reuniones que estime pertinentes para informar y coordinar el cumplimiento de las metas a los funcionarios respectivos, cuando corresponda.

17.- Para evaluar el cumplimiento los objetivos de gestión institucional y metas de desempeño colectivo, el Departamento de Acred. Capacitación y PMG, informará en la primera semana de Enero de 2019, a la Dirección de Control, el grado de logro de objetivos y metas, debiendo remitir un

listado de la totalidad de los funcionarios de la unidad respectiva, que participaron en el cumplimiento de los objetivos institucionales y metas colectivas. El Director de Control evaluará tal información y en la segunda quincena del mes de Enero de 2019, presentará un informe al Concejo Municipal, para su aprobación. Sin perjuicio de lo anterior la Dirección de Control puede verificar periódicamente el avance y cumplimiento de los objetivos y metas, para lo cual la Dirección de Control y los miembros del Comité Técnico tendrán acceso al SISTEMA PMG.

ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHÍVESE.

JUAN ARANEDA NAVARRO
SECRETARIO MUNICIPAL

MIGUEL BECKER ALVEAR
ALCALDE

RSR/vff
c.c. Recursos Humanos
Asoc. Funcionarios Municipales

ANEXO N°1: METAS PLADECO POR UNIDAD MUNICIPAL.

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		
OBJETIVO	ACCION	INDICADOR
O.9.2 Facilitar las tramitaciones municipales para la generación de nuevos negocios para microemprendedores.	A9.2.3 Generar programa de información de procedimientos y trámites municipales a los actores involucrados	(Número de actividades desarrolladas) / (año)
O13.3 Promocionar el uso de la infraestructura pública	A13.3.2 Implementar sistemas de procesos y control para el uso de la infraestructura en todos los recintos municipales comunitarios.	Sistema implementado
O17.1 Elaborar y validar la Política de Recursos Humanos en el marco de las reestructuraciones de plantas	A18.1.1 Elaborar la política de recursos humanos al interior del municipio que permita generar dar respuesta al proceso de reestructuración de plantas.	Documento elaborado y aprobado
O17.6 Administrar y promover el uso de infraestructura comunitaria a la comunidad	A.18.6.2 Generar un plan de mantención de inmuebles municipales eficiente.	Confeccionar Plan de mantención
O18.2 Desarrollar mecanismos de control para la administración y gestión interna del municipio	A.18.1.2 Reformulación de proceso y delimitaciones de responsabilidades	Elaborar un proceso vinculado a los procedimientos de la unidad
O18.2 Desarrollar mecanismos de control para la administración y gestión interna del municipio	A.18.1.3 Establecer mecanismos de control para la administración y gestión interna del municipio	Mantener actualizada la base de datos de indicadores de gestión
DIRECCIÓN DE CONTROL		
O18.2 Desarrollar mecanismos de control para la administración y gestión interna del municipio	A.18.1.2 Reformulación de proceso y delimitaciones de responsabilidades	Elaborar un proceso vinculado a los procedimientos de la unidad
O18.2 Desarrollar mecanismos de control para la administración y gestión interna del municipio	A.18.1.3 Establecer mecanismos de control para la administración y gestión interna del municipio	Mantener actualizada la base de datos de indicadores de gestión

DIRECCIÓN DE ASESORÍA JURÍDICA		
O18.2 Desarrollar mecanismos de control para la administración y gestión interna del municipio.	A.18.1.3. Establecer mecanismos de control para la administración y gestión interna del municipio	Mantener actualizada la base de datos de indicadores de gestión
O18.2 Desarrollar mecanismos de control para la administración y gestión interna del municipio	A.18.1.3 Establecer mecanismos de control para la administración y gestión interna del municipio	Confeccionar y mantener una bases de datos actualizada trimestralmente
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL		
O3.1 Ampliar y comunicar la oferta de programas deportivos	A.3.1.3 Implementación de diversos programas deportivos en variadas disciplinas deportivas abiertas dirigidos a grupos de niños y jóvenes.	Mantener actualizada la cobertura de los programas
O3.2 Fomentar la recreación y el esparcimiento en familia	A3.2.1: Programa de actividad física al aire libre en barrios de los macrosectores de Temuco.	Número de actividades prácticas deportivas ejecutadas / (Macrosector) (Número de actividades prácticas deportivas ejecutadas) / Número total de actividades planificadas) *100
O3.3 Contar con oferta deportiva y recreacional en macrosectores de Temuco	A3.3.4 Generación de oferta deportiva con identidad y que incorpore elementos simbólicos de la ciudad como el Cerro Ñielol, el Río Cautín, etc.	(Número de actividades deportivas realizadas) /(año)
O.3.5 Recuperar y generar nueva infraestructura deportiva en macrosectores, promoviendo su uso.	A3.5.1 Promoción de la disponibilidad y uso de infraestructura deportiva en la comuna.	Confeccionar y ejecutar un Plan de difusión % de ocupación de infraestructura: Programas, eventos u otros
O13.3. Promocionar el uso de la infraestructura pública	A13.3.2 Implementar sistemas de procesos y control para el uso de la infraestructura en todos los recintos municipales comunitarios.	Confeccionar e implementar sistema

O15.1. Fortalecer las organizaciones ciudadanas, funcionales y territoriales.	A15.1.5 Asignación de recursos municipales a instituciones sociales impulsando su trabajo por la comunidad por medio de la subvención.	(Nº de instituciones sociales beneficiadas / Nº de instituciones sociales solicitantes) * 100
O16.2. Generar instancias de acercamiento del municipio a los ciudadanos.	A16.2.1 Crear procedimientos y protocolos eficaces de comunicación de la información dentro del municipio, para entregar información de calidad a la ciudadanía	Manual de procedimientos publicado y distribuido en cada repartición del municipio
O18.2 Desarrollar mecanismos de control para la administración y gestión interna del municipio	A.18.1.2 Reformulación de proceso y delimitaciones de responsabilidades	Elaborar un proceso vinculado a los procedimientos de la unidad
O18.2 Desarrollar mecanismos de control para la administración y gestión interna del municipio	A.18.1.3 Establecer mecanismos de control para la administración y gestión interna del municipio	Mantener actualizada la base de datos de indicadores de gestión
SECRETARIA MUNICIPAL		
O18.2 Desarrollar mecanismos de control para la administración y gestión interna del municipio	A.18.1.2 Reformulación de proceso y delimitaciones de responsabilidades	Elaborar un proceso vinculado a los procedimientos de la unidad
O18.2 Desarrollar mecanismos de control para la administración y gestión interna del municipio	A.18.1.3 Establecer mecanismos de control para la administración y gestión interna del municipio	Mantener actualizada la base de datos de indicadores de gestión
O18.2 Desarrollar mecanismos de control para la administración y gestión interna del municipio	A.18.1.3 Establecer mecanismos de control para la administración y gestión interna del municipio	Emisión de informe anual de organizaciones territoriales vigentes con detalle de las nuevas incorporaciones (Nº de Org. Territoriales vigentes año 2018 - Nº de Org. Territoriales vigentes año 2017 / Nº de Org. Territoriales vigentes año 2017) * 100%

DIRECCIÓN DE OBRAS MUNICIPALES		
O.9.2. Facilitar las tramitaciones municipales para la generación de nuevos negocios para micro emprendedores.	A9.2.3: Generar programa de información de procedimientos y trámites municipales a los actores involucrados	(Número de actividades desarrolladas) /(año)
O18.2 Desarrollar mecanismos de control para la administración y gestión interna del municipio.	A.18.1.2 Reformulación de proceso y delimitaciones de responsabilidades	Elaborar un proceso vinculado a los procedimientos de la unidad
O18.2 Desarrollar mecanismos de control para la administración y gestión interna del municipio	A.18.1.3 Establecer mecanismos de control para la administración y gestión interna del municipio	Mantener actualizada la base de datos de indicadores de gestión
DIRECCIÓN DE TRANSITO		
O12.1. Regular la calidad y eficiencia del transporte público comunal.	A12.2.1: Generar instancias de coordinación periódica con SEREMI de Transporte	(Número de reuniones efectivamente ejecutadas año / N° de reuniones programadas año) * 100
O.12.2. Mejoramiento y ampliación de la infraestructura vial	A12.3.9: Programa Seguridad Vial (Garitas, pasos peatonales, otros)	(N° proyectos ejecutados / N° de proyectos en cartera) * 100
O.13.4 Establecer medidas de ordenamiento del territorio y espacio público	A.13.4.1 Elaborar e implementar planes y ordenanzas de ordenamiento en tránsito y transporte urbano y del uso del espacio público	N° de ordenanzas modificadas N° de planes elaborados
O.13.4 Establecer medidas de ordenamiento del territorio y espacio público	A.13.4.4 Elaborar un plan de inversión en el mejoramiento de señalética vial, refugios peatonales y/o semaforización en los diversos macrosectores de Temuco	(N° de proyectos ejecutados y/o postulados año / N° de proyectos programados año)*100
O.13.4 Establecer medidas de ordenamiento del territorio y espacio público	A.13.4.5 Apoyar el desarrollo de estudios y diseño de proyectos viales de la cartera municipal y sectorial	Elaboración de informes emitidos según proyectos
O18.2 Desarrollar mecanismos de control para la administración y gestión interna del municipio	A.18.1.2 Reformulación de proceso y delimitaciones de responsabilidades	Elaborar un proceso vinculado a los procedimientos de la unidad

O18.2 Desarrollar mecanismos de control para la administración y gestión interna del municipio	A.18.1.3 Establecer mecanismos de control para la administración y gestión interna del municipio	Mantener actualizada la base de datos de indicadores de gestión
DIRECCIÓN DE ASEO Y ORNATO		
O10.1. Dotar y atender el espacio público por medio de los diversos programas de servicio municipales.	A10.1.1 Ejecutar servicio de recolección de basura diferido para conjuntos habitacionales nuevos de acuerdo a Normativa Ordenanza de Aseo (01-01-2015).	(N° de villas con servicio diferido) / (N° de servicios totales a partir del año 2015) * 100
O10.1. Dotar y atender el espacio público por medio de los diversos programas de servicio municipales.	A10.1.2 Efectuar fiscalizaciones permanentes a los aspectos que contempla la ordenanza N° 01 de aseo.	(N° de reclamos atendidos /N° de reclamos recepcionados) * 100
O10.1. Dotar y atender el espacio público por medio de los diversos programas de servicio municipales.	A10.1.3: Programa de educación sobre manejo de residuos y reciclaje para la comunidad	Número de actividades realizadas año
O10.1. Dotar y atender el espacio público por medio de los diversos programas de servicio municipales.	A10.1.4: Habilitación de un centro de disposición de residuos sólidos inertes con autorización sanitaria	Centro habilitado en plazo programado
O10.1. Dotar y atender el espacio público por medio de los diversos programas de servicio municipales.	A10.1.5: Prestar servicio de barrido de calles de la ciudad	Informe semestral de fiscalización Metro lineal de barrido de calles / (mes) (Metro lineal de barrido de calles 2018 - Metro lineal de barrido de calles 2017 / Metro lineal de barrido de calles 2017) *100%
O10.1. Dotar y atender el espacio público por medio de los diversos programas de servicio municipales.	A10.1.7 Mantención y limpieza eficiente de sumideros de aguas lluvia	(Número ejecutadas año en sumideros de aguas lluvias / N° de intervenciones programadas año) *100
O10.1. Dotar y atender el espacio público por medio de los diversos programas de servicio municipales.	A10.1.8 Concesión del servicio de disposición de residuos sólidos municipales.	Licitación adjudicada 2018

O10.1. Dotar y atender el espacio público por medio de los diversos programas de servicio municipales.	A10.1.9 Dotar y administrar el servicio de alumbrado público de la ciudad.	Informe alumbrado público instalado en áreas verdes últimos 5 años
O10.1. Dotar y atender el espacio público por medio de los diversos programas de servicio municipales.	A.10.1.10 Ejecutar anualmente el programa de reparación de veredas	(m2 veredas reparadas / N° de m2 proyectadas año) * 100
O10.2 Mejorar los servicios de mantención de áreas verdes	A.10.2.1 Incorporar la cantidad de metros cuadrados de áreas verdes habilitados a mantención.	(m^2 de áreas verdes nuevos) / (m^2totales) *100
O10.2 Mejorar los servicios de mantención de áreas verdes	A.10.2.2 Generar Manual para la tipología y plantación de especies arbóreas en Áreas Verdes y Espacio Público.	Elaboración Manual Especies Arbóreas
O10.2 Mejorar los servicios de mantención de áreas verdes	A.10.2.3 Elaborar Manual de diseño según tipología de área verde.	Elaboración Manual de Diseño
O10.2 Mejorar los servicios de mantención de áreas verdes	A.10.2.5 Ejecutar un programa anual de poda de árboles para diversos sectores de Temuco.	(N° de podas de árboles ejecutadas / N° de podas árboles programadas) * 100
O10.2 Mejorar los servicios de mantención de áreas verdes	A.10.2.6 Implementar operativos por el Programa 24 Horas de atención y servicio directo a la comunidad en limpieza ornato y habilitación de áreas verdes y multicanchas.	(N° de operativos ejecutados / N° de operativos programados) * 100
O11.2. Difundir y educar a la ciudadanía sobre los procesos de descontaminación del aire de la ciudad.	A11.2.1 Realización de ferias educativas (Expo leña, Expo Flores)	(N° ferias realizadas) /(año)
O11.2. Difundir y educar a la ciudadanía sobre los procesos de descontaminación del aire de la ciudad.	A11.2.2 Participación en actividades de promoción y cuidado del medioambiente en coordinación con otras entidades públicas.	(N° Total de participantes / N° Total de actividades programadas)
O.12.2. Mejoramiento y ampliación de la infraestructura vial	A12.3.2 Ejecutar programa anual de mantención de caminos vecinales del sector rural de la comuna	(Superficie de caminos mantenidos año 2018 - Superficie de caminos mantenidos año 2017) / Superficie de caminos mantenidos año 2017) * 100

O14.1. Difundir y promover los Parques Urbanos	A14.1.1 Elaborar un programa de actividades periódicas para la red Parques.	Programa de Actividades anual
O14.1. Difundir y promover los Parques Urbanos	A.14.1.2 Establecer un Plan de Actividades Anual para el desarrollo de actividades en la red de parques.	Plan elaborado y difundido a la comunidad
O18.2 Desarrollar mecanismos de control para la administración y gestión interna del municipio	A.18.1.2 Reformulación de proceso y delimitaciones de responsabilidades	Elaborar un proceso vinculado a los procedimientos de la unidad
O18.2 Desarrollar mecanismos de control para la administración y gestión interna del municipio	A.18.1.3 Establecer mecanismos de control para la administración y gestión interna del municipio	Mantener actualizada la base de datos de indicadores de gestión
DIRECCIÓN DE DESARROLLO COMUNITARIO		
O.3.4. Mejorar las condiciones físicas y recreacionales de los adultos mayores.	A3.4.1 Implementación de un plan y oferta de programática para adultos mayores.	Confección de Plan vinculado a mejorar las condiciones físicas y recreacionales
O.3.4. Mejorar las condiciones físicas y recreacionales de los adultos mayores.	A3.4.2 Implementación de plan de adulto mayor en los distintos barrios de la comuna	(Número de barrios con oferta operativa / Número Total de barrios) *100
O.5.2. Entregar herramientas para el autoempleo	A5.2.1 Elaboración de un diagnóstico que permita conocer en detalle los niveles de demandas por servicios sociales municipales orientados a la empleabilidad.	Desarrollar Diagnostico de situación actual
O.5.3. Fortalecer el emprendimiento	A5.3.1 Potenciación de la oferta laboral y el emprendimiento a través de un programa de apoyo y asesoría para los microemprendedores	Confección de plan y ejecución
O.5.4. Mejorar las condiciones de habitabilidad de la población	A5.4.1 Atender la demanda de comités de vivienda por postulación a diversos programas de subsidio a la vivienda	Nº de comités postulados / Nº de comités con subsidio aprobado
O.5.6 Desarrollar programas de atención directa a grupos prioritarios en	A.5.6.1 Implementación programas de atención a la infancia y grupo familiar	(Nº de acciones prevención ejecutadas anual / Nº de actividades programada) * 100

situación de vulnerabilidad como son la infancia y personas con discapacidad		
O.5.6 Desarrollar programas de atención directa a grupos prioritarios en situación de vulnerabilidad como son la infancia y personas con discapacidad.	A.5.6.2 Apoyo y promoción de actividades integrales a las personas con discapacidad	N° de acciones prevención ejecutadas anual / N° de actividades programadas) * 100
O.5.6 Desarrollar programas de atención directa a grupos prioritarios en situación de vulnerabilidad como son la infancia y personas con discapacidad	A.5.6.3 Atención a grupos de personas en situación de calle	(N° de acciones prevención ejecutadas anual / N° de actividades programadas) * 100
O.5.7 Apoyar a las familias vulnerables urbanas y rurales en manifiesta necesidad básicas de subsistencia.	A.5.7.2 Entregar ayudas sociales a familias de comuna en necesidad manifiesta y por casos de emergencia	Informe gestión semestral N° de ayudas sociales / (año) (N° de ayudas sociales 2018 - N° de ayudas sociales 2017 / N° de ayudas sociales 2017) * 100%
O.5.7 Apoyar a las familias vulnerables urbanas y rurales en manifiesta necesidad básicas de subsistencia.	A.5.7.3 Entregar subsidio de beneficios sociales, postulación a becas u otros beneficios indicados en políticas sociales	Informe Cobertura subsidios entregados por macro sector
O6.8 Asegurar el libre acceso a la información y conocimiento del arte literario y acceso a las fuentes de información tecnológicas.	A6.8.1: Promover y animar el habito lector y el gusto por los libros mediante un programa dinámico, integrador y participativo de los usuarios a través de las "Cajas Viajeras" y "Visitas guiadas a bibliotecas"	(N° de vistas guiadas realizadas a Bibliotecas / N° total de visitas guiadas programadas) * 100 (N° de cajas viajeras ejecutadas / N° de cajas viajeras programadas) * 100
O6.8 Asegurar el libre acceso a la información y conocimiento del arte literario y acceso a las fuentes de información tecnológicas.	A6.8.2: Funcionamiento del programa de biblioredes (Municipal y en convenio) por medio de la prestación del servicio de internet diario a quienes consultan en cada una de las bibliotecas.	(N° de usuarios bibliotecas 2018 - N° de usuarios bibliotecas 2017 / N° de usuarios bibliotecas 2017) * 100%
O6.8 Asegurar el libre acceso a la información y conocimiento del arte literario y acceso a las	A6.8.3: Realizar actividades de fomento lector a sectores rurales y de la periferia a través de actividades del Bibliomóvil.	(N° de vistas realizada bibliomóvil / N° de visitas programadas) * 100

fuentes de información tecnológicas.		
O6.9 Promover actividades culturales en la comuna.	A6.9.1: Elaborar un Plan de acción para promover los servicios de bibliotecas: préstamo de libros a domicilio y en bibliotecas, asistencia a lectores en búsqueda de información bibliográfica, salas de lectura, capacitaciones digitales y cursos complementarios.	Plan de acciones elaborado
O6.9 Promover actividades culturales en la comuna.	A6.9.2 Préstamo de espacio para exposición de artistas locales en recintos de bibliotecas.	N° de exposiciones realizadas (N° de exposiciones realizadas 2018 - N° de exposiciones realizadas 2017 / N° de exposiciones realizadas 2017) * 100%
O6.9 Promover actividades culturales en la comuna.	A6.9.3 Administración de los procesos de postulación a los Fondos de desarrollo de la Cultura FOMDEC. Evaluación y supervisión de la ejecución de los proyectos aprobados.	(N° de proyectos postulados / N° de proyectos ejecutados) * 100
O6.9 Promover actividades culturales en la comuna.	A.6.9.4 Coordinar actividades artísticos – culturales en salón Auditórium de la Biblioteca Galo Sepúlveda (obras de teatro, artes escénicas, audiovisuales, seminarios, etc.) preferentemente a la comunidad y organizaciones comunitarias.	Número de actividades culturales realizadas / año
O7.3 Fortalecer la plataforma de servicios de la comuna para fomentar la atracción de inversiones	A7.3.2 Realizar Estudio de competencias técnicas y profesionales requeridas por el sector empresarial y productivo comunal	Realizar estudio
O8.1 Mejorar las políticas de capacitación de la mano de obra y especialización del empleo	A.8.1.2 Gestionar un Plan de Difusión respecto a las oportunidades y beneficios de capacitación a microemprendedores.	(N° de actividades de Difusión realizadas) / (año)
O8.1 Mejorar las políticas de capacitación de la mano de	A.8.1.3 Diagnóstico de la empleabilidad y demandas, tipo	Realizar Diagnóstico

obra y especialización del empleo	y competencias necesarias en la comuna.	
O8.1 Mejorar las políticas de capacitación de la mano de obra y especialización del empleo	A.8.1.4 Adecuación de la oferta de capacitaciones de la OMIL a la demanda real de los sectores mediante visitas y entrevistas	Realizar Proceso de levantamiento de demanda real N° de visitas y entrevistas / (año)
O8.1 Mejorar las políticas de capacitación de la mano de obra y especialización del empleo	A.8.1.5 Generación de oferta de capacitación de mano de obra, en alianza con servicios públicos	Ejecutar programa
O8.1 Mejorar las políticas de capacitación de la mano de obra y especialización del empleo	A.8.1.6 Aplicar mecanismos de seguimiento para evaluar la duración en el empleo.	Construir herramienta de control y seguimiento
O8.2 Generar alianzas y actividades para la absorción de mano de obra.	A.8.2.1 Realización de Ferias laborales	(N° de ferias realizados) / (año) (N° de ferias realizados 2018 - N° de ferias realizados 2017 - N° de ferias realizados 2017) * 100%
O8.2 Generar alianzas y actividades para la absorción de mano de obra.	A.8.2.2 Visita a empresas locales	(N° de empresas visitada efectivamente / N° de visitas a empresas programadas) * 100
O8.2 Generar alianzas y actividades para la absorción de mano de obra.	A.8.2.3 Incorporar mecanismos de seguimiento para evaluar la duración en el empleo	(N° de visitas inspectiva a empresas ejecutadas / N° de visitas inspectiva programadas) * 100
O.9.1 Fomentar y entrenar el espíritu emprendedor.	A9.1.2 Crear instrumento informativo con las distintas instancias de fomento y capacitación disponibles en la comuna.	Confeccionar instrumento informativo
O.9.1 Fomentar y entrenar el espíritu emprendedor.	A9.1.3 Gestionar Programa de Capacitaciones integral para emprendedores	(Número de talleres) /(año)
O.13.4 Establecer medidas de ordenamiento del territorio y espacio público	A.13.4.2 Regulación del Comercio ambulante por medio de acciones de control y fiscalización como también del apoyo al microemprendimiento.	Confeccionar Programa de apoyo
O15.1 Fortalecer las organizaciones ciudadanas, funcionales y territoriales.	A15.1.2 Ejecución de un programa de formación y capacitación de líderes sociales	N° de dirigentes organizaciones territoriales y funcionales capacitadas.

	y comunitarios	
O15.1 Fortalecer las organizaciones ciudadanas, funcionales y territoriales.	A15.1.3 Generación de un Mecanismo de actualización de información relativa a la participación ciudadana: bases de datos.	Sistema operativo y en funcionamiento Bases de datos actualizadas semestralmente
O15.1 Fortalecer las organizaciones ciudadanas, funcionales y territoriales.	A15.1.4 Implementación de incentivos de participación para organizaciones territoriales y funcionales a través de proyectos y fondos concursables. (FONDEVE)	N° proyectos beneficiados
O15.1 Fortalecer las organizaciones ciudadanas, funcionales y territoriales.	A15.1.6 Desarrollar experiencias piloto de participación ciudadana activa, identificando un modelo de participación asociado al territorio y las organizaciones territoriales.	Elaborar Programa acreditación de excelencia para organizaciones territoriales
O15.1 Fortalecer las organizaciones ciudadanas, funcionales y territoriales.	A15.1.7 Ejecución de encuestas de satisfacción de los servicios municipales	(Encuesta de satisfacción Aplicada) /(año)
O16.1 Modernizar los canales de comunicación del municipio con la ciudadanía.	A16.1.2 Ejecución de campañas informativas puerta a puerta y/o consultas ciudadanas	N° de hogares consultados
O16.1 Modernizar los canales de comunicación del municipio con la ciudadanía.	A.16.1.3 Entregar una asesoría y diálogo directo en terreno por medio de personal asignado a los macrosectores	(Cobertura atención organizaciones sociales visitadas trimestralmente año anterior / Cobertura atención organizaciones sociales visitadas trimestralmente año actual) * 100
O16.2 Generar instancias de acercamiento del municipio a los ciudadanos.	A16.2.2 Desarrollo de Programas comunitarios por macrosector (adultos mayores, jóvenes y mujeres)	Creación mesas territoriales de jóvenes en la comuna diferentes macrosectores
O16.2 Generar instancias de acercamiento del municipio a los ciudadanos.	A16.2.3 Fortalecer actividades de prestación de servicios en terreno	N° actividades "A todo terreno" N° de mesas de trabajo para difundir beneficios del municipio N° salidas a terreno diversos macro sectores

O17.6 Administrar y promover el uso de infraestructura comunitaria a la comunidad	A.18.6.1 Instalar un Modelo de administración y uso comunitario para los Centros Comunitarios.	(N° Actividades de difusión de los inmuebles municipales abiertos a la comunidad ejecutadas / N° de actividades programadas) *100
O18.2 Desarrollar mecanismos de control para la administración y gestión interna del municipio	A.18.1.2 Reformulación de proceso y delimitaciones de responsabilidades	Elaborar un proceso vinculado a los procedimientos de la unidad
O18.2 Desarrollar mecanismos de control para la administración y gestión interna del municipio	A.18.1.3 Establecer mecanismos de control para la administración y gestión interna del municipio	Mantener actualizada la base de datos de indicadores de gestión
DIRECCION DE SEGURIDAD CIUDADANA		
O4.1 Apoyar acciones para disminuir los hechos delictuales en la comuna.	A4.1.1 Construcción de un diagnóstico que permita identificar factores para intervención (prevención y rehabilitación) en barrios críticos, en base a la oferta coordinada, focalizada y organizada	(N° de macrosectores Intervenidos / Número total de macrosectores) *100
O4.1 Apoyar acciones para disminuir los hechos delictuales en la comuna.	A4.1.2 Instalación de un Programa de trabajo con jóvenes infractores de ley, varones entre 7 y 17 años, localizado en prevención de conductas preventivas del delito	Documento de diseño Plan de acción N° Programas desarrollados
O4.1 Apoyar acciones para disminuir los hechos delictuales en la comuna.	A4.1.3 Fortalecimiento de los Planes de Seguridad Comunal (Plan Comunal de Seguridad Pública – Plan Estratégico de Seguridad Ciudadana).	(Números de talleres en prevención de delitos realizados) / N° de talleres realizados año anterior) *100 N° de proyectos postulados a fondos concursables de seguridad N° de Conformaciones de Comités de Seguridad y Juntas de Vigilancia Rural

O4.1 Apoyar acciones para disminuir los hechos delictuales en la comuna.	A4.1.4 Diseño de un Modelo de Oficina de Atención Informativa Comunitaria en temáticas de seguridad pública	Diseño elaborado
O4.1 Apoyar acciones para disminuir los hechos delictuales en la comuna.	A4.1.5 Instalación de un plan de promoción para la intervención en espacios públicos (Proyectos a ejecutar)	N° de actividades desarrolladas (N° de actividades desarrolladas nuevo año / N° actividades desarrolladas año anterior) * 100
O.4.2 Desarrollar acciones tendientes a disminuir situaciones de violencia y/o delitos en establecimientos educacionales	A4.2.1: Instalación de un programa de prevención temprana en establecimientos municipales	Diseño elaborado
O4.3 Apoyar acciones para disminuir los hechos de violencia intrafamiliar en la comuna y protección a la Infancia.	A4.3.1 Desarrollo de acciones del plan de atención a Mujeres por medio del Centro de la Mujer	(N° de mujeres ingresadas al programa / N° de mujeres programadas en convenio) *100
O4.3 Apoyar acciones para disminuir los hechos de violencia intrafamiliar en la comuna y protección a la Infancia.	A4.3.2 Ejecución de campaña de difusión y promoción para que mujeres efectúen las denuncias	(N° Apariciones en Medios de Comunicación) /(Semana) N° de talleres de prevención y sensibilización con la comunidad
O4.3 Apoyar acciones para disminuir los hechos de violencia intrafamiliar en la comuna y protección a la Infancia.	A4.3.3 Ejecución de Programa de trabajo con hombres agresores	(N° Hombres Agresores ingresados / Hombres agresores ingresados contemplados en convenio anual) *100
O4.3 Apoyar acciones para disminuir los hechos de violencia intrafamiliar en la comuna y protección a la Infancia.	A4.3.6 Programa de atención de niños, niñas y adolescentes en situación de vulneración de derechos.	(N° de Niños y Adolescentes ingresados al programa / N° de ingreso estipulado en convenio) *100
O.4.4. Promover acciones directas de prevención en el espacio público por medio de la vigilancia y mantener los canales de comunicación formal e informal con la institución.	A4.4.1 Generar una red de apoyo a la comunidad en prevención por medio de los procesos de vigilancia del patrullaje urbano y ciclo vías.	(N° de contactos efectivos mensuales / N° de contactos programados) * 100

O.4.4 Promover acciones directas de prevención en el espacio público por medio de la vigilancia y mantener los canales de comunicación formal e informal con la institución.	A4.4.2 Operar una oficina de comunicaciones telefónica con la comunidad con la finalidad de prestar apoyo en emergencias; entrega información general y servicios municipales (Fono Seguridad y Emergencia 1409)	Elaborar informe trimestral de estadística y análisis de información
O.4.4 Promover acciones directas de prevención en el espacio público por medio de la vigilancia y mantener los canales de comunicación formal e informal con la institución.	A4.4.3 Apoyo logístico a la prevención de delitos en espacios públicos por medio del funcionamiento del Sistema de Tele vigilancia.	N° de Procedimientos de carabineros por informe semestral de cámaras de tele vigilancia con control de CCTV en Cenco N° de Procedimientos de carabineros, con resultados de detención, control de identidad y denuncias
O.4.5 Contribuir a la disminución del consumo de alcohol y drogas en la comuna por medio de la difusión y la educación ciudadana.	A4.5.1 Diseño e implementación de una Estrategia de Difusión comunal que contribuya al aumento de la responsabilidad ciudadana frente al consumo de alcohol y drogas.	N° de actividades de difusión comunal realizadas por año
O.13.4 Establecer medidas de ordenamiento del territorio y espacio público	A.13.4.2 Regulación del Comercio ambulante por medio de acciones de control y fiscalización	Confeccionar Programa de apoyo
O18.2 Desarrollar mecanismos de control para la administración y gestión interna del municipio	A.18.1.2 Reformulación de proceso y delimitaciones de responsabilidades	Elaborar un proceso vinculado a los procedimientos de la unidad
O18.2 Desarrollar mecanismos de control para la administración y gestión interna del municipio	A.18.1.3 Establecer mecanismos de control para la administración y gestión interna del municipio	Mantener actualizada la base de datos de indicadores de gestión
SECRETARIA COMUNAL DE PLANIFICACION		
O.3.5 Recuperar y generar nueva infraestructura deportiva en macrosectores, promoviendo su uso.	A.3.5.2 Desarrollo de proyectos de recuperación y nueva infraestructura deportiva y recreativa con el desarrollo de los proyectos urbanos: - Polideportivo - Gimnasio Pueblo Nuevo	(Números de proyectos en postulación /N° de ideas de proyectos) * 100

	- Recuperación y construcción de Multicanchas	
O.5.5 Gestionar cartera de proyectos de infraestructura en servicios básicos de agua potable y electrificación rural	A.5.5.1 Gestionar cartera de proyectos de electrificación rural (6 proyectos)	(N° de expedientes por proyecto elaborados / N° de proyectos en cartera) * 100
O6.7 Promover y mantener en condiciones la infraestructura patrimonial municipal.	A.6.7.3 Gestión del Proyecto de reposición del Mercado Municipal	Proyecto Postulado
O7.3 Fortalecer la plataforma de servicios de la comuna para fomentar la atracción de inversiones	A7.3.1 Encuentros con actores privados para el desarrollo de estrategias de desarrollo e inversión	N° de reuniones con actores privados de la comuna
O7.3 Fortalecer la plataforma de servicios de la comuna para fomentar la atracción de inversiones	A7.3.3 Potenciar la inversión pública en la comuna que permita absorción de mano de obra de la comuna	(Total inversión programa y gestionada / Total inversión ejecutada año) * 100
O12.2 Mejoramiento y ampliación de la infraestructura vial	A12.3.1 Instauración de instancias periódicas de coordinación con SECTRA para transferencia de ideas y generación de corrección de proyectos	(Número de reuniones desarrolladas) / (año)
O12.2 Mejoramiento y ampliación de la infraestructura vial	A12.3.8 Programa Anual Pavimentos Participativos	(N° proyectos postulados / N° de calles sin pavimento con factibilidad técnica)* 100
O12.2 Mejoramiento y ampliación de la infraestructura vial	A.12.4.2 Gestionar cartera de proyectos viales con expropiación a fuentes de financiamiento públicas y sectoriales.	(N° de proyectos postulados año / N° de proyectos del plan) * 100
O.13.4 Establecer medidas de ordenamiento del territorio y espacio público	A.13.4.3 Apoyar estudios y propuestas en materia para un plan de peatonalización del sector centro de Temuco en conjunto con otras instituciones.	Elaboración de informes de propuesta y revisión técnica en las etapas de estudio y diseño
O18.2 Desarrollar mecanismos de control para la administración y	A.18.1.2 Reformulación de proceso y delimitaciones de responsabilidades	Elaborar un proceso vinculado a los procedimientos de la unidad

gestión interna del municipio		
O18.2 Desarrollar mecanismos de control para la administración y gestión interna del municipio	A.18.1.3 Establecer mecanismos de control para la administración y gestión interna del municipio	Mantener actualizada la base de datos de indicadores de gestión
ALCALDIA Y GABINETE		
O3.1 Ampliar y comunicar la oferta de programas deportivos	A3.1.1 Generación campañas que difundan de manera amplia la oferta de programas deportivos.	(Número de actividades de difusión realizados) /(año)
O13.3 Promocionar el uso de la infraestructura pública	A13.3.1 Desarrollar programa de difusión para incentivar el uso de infraestructura pública (centros comunitarios, gimnasios, multicanchas, bibliotecas, complejos deportivos)	(Número de actividades desarrolladas) / (año)
O16.1 Modernizar los canales de comunicación del municipio con la ciudadanía.	A16.1.1 Entrega efectiva de información de los departamentos municipales al departamento de comunicación e información.	(Número de boletines efectivamente emitidos por el departamento de comunicaciones / Total de departamentos) * 100
O18.2 Desarrollar mecanismos de control para la administración y gestión interna del municipio	A.18.1.2 Reformulación de proceso y delimitaciones de responsabilidades	Elaborar un proceso vinculado a los procedimientos de la unidad
O18.2 Desarrollar mecanismos de control para la administración y gestión interna del municipio	A.18.1.3 Establecer mecanismos de control para la administración y gestión interna del municipio	Mantener actualizada la base de datos de indicadores de gestión
PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL		
O18.2 Desarrollar mecanismos de control para la administración y gestión interna del municipio	A.18.1.3 Establecer mecanismos de control para la administración y gestión interna del municipio	Mantener actualizada la base de datos de indicadores de gestión
O16.2 Generar instancias de acercamiento del municipio a los ciudadanos.	A16.2.1 Crear procedimientos y protocolos eficaces de comunicación de la información dentro del municipio, para	Protocolo de atención de publico

	entregar información de calidad a la ciudadanía	
O18.2 Desarrollar mecanismos de control para la administración y gestión interna del municipio	A.18.1.2 Reformulación de proceso y delimitaciones de responsabilidades	Elaborar un proceso vinculado a los procedimientos de la unidad
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL		
O18.2 Desarrollar mecanismos de control para la administración y gestión interna del municipio	A.18.1.3 Establecer mecanismos de control para la administración y gestión interna del municipio	Mantener actualizada la base de datos de indicadores de gestión
O16.2 Generar instancias de acercamiento del municipio a los ciudadanos.	A16.2.1 Crear procedimientos y protocolos eficaces de comunicación de la información dentro del municipio, para entregar información de calidad a la ciudadanía	Protocolo de atención de publico
O18.2 Desarrollar mecanismos de control para la administración y gestión interna del municipio	A.18.1.2 Reformulación de proceso y delimitaciones de responsabilidades	Elaborar un proceso vinculado a los procedimientos de la unidad
TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL		
O18.2 Desarrollar mecanismos de control para la administración y gestión interna del municipio	A.18.1.3 Establecer mecanismos de control para la administración y gestión interna del municipio	Mantener actualizada la base de datos de indicadores de gestión
O16.2 Generar instancias de acercamiento del municipio a los ciudadanos.	A16.2.1 Crear procedimientos y protocolos eficaces de comunicación de la información dentro del municipio, para entregar información de calidad a la ciudadanía	Protocolo de atención de publico
O18.2 Desarrollar mecanismos de control para la administración y gestión interna del municipio	A.18.1.2 Reformulación de proceso y delimitaciones de responsabilidades	Elaborar un proceso vinculado a los procedimientos de la unidad

DIRECCION DE TURISMO		
O6.7 Promover y mantener en condiciones la infraestructura patrimonial municipal.	A.6.7.1 Desarrollo de acciones de mantención de inmuebles y muebles patrimoniales	(N° de acciones de mantención ejecutadas /N° de acciones de actividades programadas) * 100
O6.7 Promover y mantener en condiciones la infraestructura patrimonial municipal.	A.6.7.2 Generar un programa cultural asociado a la infraestructura patrimonial municipal que considera el Museo Ferroviario y Galería de Arte.	(N° de actividades culturales ejecutadas año / N° de actividades programadas al año) * 100
O7.1. Fortalecer la plataforma de apoyo para el desarrollo del sector Turismo en la comuna	A.7.1.1 Promoción y Difusión Ruta Patrimonial Huellas de Neruda	(N° de acciones de mantención ejecutadas/ N° de acciones programadas) * 100
O7.1 Fortalecer la plataforma de apoyo para el desarrollo del sector Turismo en la comuna	A.7.1.2 Construcción de un Plan Comunal de Desarrollo Turístico	Elaborar PLADETUR para periodo 2018- 2020
O7.1 Fortalecer la plataforma de apoyo para el desarrollo del sector Turismo en la comuna	A.7.1.3 Mantener frecuencia de recorridos del City tour anual	(Número de recorridos anual /Número recorridos año anterior) * 100
O7.1 Fortalecer la plataforma de apoyo para el desarrollo del sector Turismo en la comuna	A.7.1.4 Realizar actividades de encuentro, ferias y/o eventos de micro emprendedores y empresarios del área turística.	N° de encuentros ferias y/o eventos de micro emprendedores y empresarios turísticos Año
O7.1 Fortalecer la plataforma de apoyo para el desarrollo del sector Turismo en la comuna	A.7.1.5 Articular actividades turísticas a nivel de la comuna poniendo en valor la oferta turística cultural del pueblo mapuche rescatando y protegiendo sus tradiciones, identidad y cultura.	Número de actividades programadas / (año)
O7.4 Fomentar el asociativismo para el desarrollo de negocios	A7.4.2 Realización y/o participación en actividades anuales en ferias y giras de promoción y difusión del turismo comunal que involucren la participación de empresarios turísticos	(Número de acciones ejecutadas anual/ N° de acciones programadas y/o invitaciones a participar) *100

O7.4 Fomentar el asociativismo para el desarrollo de negocios	A7.4.3 Articulación y/o participación de mesas de trabajo público-privado.	(N° de reuniones asistidas / N° de mesas programadas y/o invitaciones recibidas) * 100
O8.1 Mejorar las políticas de capacitación de la mano de obra y especialización del empleo	A.8.1.7 Realización de talleres de capacitación dirigida a personas que laboran en el área de servicios de Turismo.	N° de personas capacitadas anualmente
O18.2 Desarrollar mecanismos de control para la administración y gestión interna del municipio	A.18.1.2 Reformulación de proceso y delimitaciones de responsabilidades	Elaborar un proceso vinculado a los procedimientos de la unidad
O18.2 Desarrollar mecanismos de control para la administración y gestión interna del municipio	A.18.1.3 Establecer mecanismos de control para la administración y gestión interna del municipio	Mantener actualizada la base de datos de indicadores de gestión
DIRECCION DE DESARROLLO RURAL		
O.5.7 Apoyar a las familias vulnerables urbanas y rurales en manifiesta necesidad básicas de subsistencia.	A.5.7.1 Programa de abastecimiento de agua potable a familias del sector rural por déficit hídrico.	Satisfacción de la demanda según estación del año.
O6.3 Visibilizar y valorar las expresiones culturales e identitarias	A.6.3.4 Fomentar una línea cultural que contemple las raíces de la comuna y de la Región por medio del desarrollo de actividades culturales de expresión del pueblo mapuche como Wetripantu, Trafkintu y Día de la Mujer Indígena.	(N° de eventos ejecutados / N° de eventos programados) * 100
O7.2 Generar instancias de transferencia tecnológica e investigación y desarrollo para el sector agropecuario	A7.2.1 Asesorar al pequeño agricultor por medio del programa municipal PRODER.	(N° de asesorías ejecutadas / N° de asesorías programadas)* 100% (N° de asesorías 2018 - N° de asesorías 2017 / N° de asesorías 2017) * 100%
O7.2 Generar instancias de transferencia tecnológica e investigación y desarrollo para el sector agropecuario	A7.2.2 Entregar capacitaciones técnicas a los pequeños agricultores según rubro de producción a los usuarios del PRODER.	(N° de capacitación ejecutadas / N° de capacitaciones programadas) * 100

O7.2 Generar instancias de transferencia tecnológica e investigación y desarrollo para el sector agropecuario	A7.2.3 Desarrollo de actividades para mejorar la sanidad animal de los productores de ganado usuarios del PRODER.	(N° de Operat. Ejecutados / N° de Operat. Program.Est. Otoño)* 100 (N° de operativos ejecutados / N° de operativos. Programados) * 100%
O8.1 Mejorar las políticas de capacitación de la mano de obra y especialización del empleo	A.8.1.1 Diseño de programa de capacitación atingentes a productores rurales según demanda	(Número de programas diseñados) / (año)
O.9.3 Apoyar el emprendimiento por medio de las diversas Ferias y Muestras en Temuco.	A.9.3.1 Apoyar la muestra de los pequeños agricultores y la comercialización de sus productos en Actividad "Muestra Campesina"	(N° de eventos ejecutados / N° de eventos programados) * 100
O15.2 Fortalecer las relaciones con agrupaciones de pueblos originarios	A15.2.2 Desarrollar reuniones informativas y periódicas con dirigentes de las organizaciones sociales del sector rural de la comuna.	N° de reuniones realizadas / año N° de dirigentes de organizaciones sociales (N° de dirigentes asistentes / N° de dirigentes convocados) * 100% Satisfacción de la demanda según estación del año.
O17.6 Administrar y promover el uso de infraestructura comunitaria a la comunidad	A.18.6.1 Instalar un Modelo de administración y uso comunitario para los Centros Comunitarios.	(N° Actividades de difusión de los inmuebles municipales abiertos a la comunidad ejecutadas / N° de actividades programadas) *100%
O18.2 Desarrollar mecanismos de control para la administración y gestión interna del municipio	A.18.1.2 Reformulación de proceso y delimitaciones de responsabilidades	Elaborar un proceso vinculado a los procedimientos de la unidad
O18.2 Desarrollar mecanismos de control para la administración y gestión interna del municipio	A.18.1.3 Establecer mecanismos de control para la administración y gestión interna del municipio	Mantener actualizada la base de datos de indicadores de gestión