

DECRETO N° **4205**

TEMUCO, **24 NOV. 2023**

**VISTOS:**

- 1.- El Reglamento Interno N° 004 de fecha 27.05.2021, sobre estructuras, funciones y coordinación del Municipio de Temuco y sus modificaciones posteriores.
- 2.- La Ley 18.883, Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales.
- 3.- Las facultades contenidas en la Ley 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.

**CONSIDERANDO:**

- 1.- Que el Municipio de Temuco, está preocupado de mejorar su gestión interna, como así también aquella que permita mejorar la calidad de los servicios que se entregan a la comunidad.
- 2.- Que existe la necesidad de sistematizar, contextualizar y formalizar el Proceso de “Registro de actividades para el cumplimiento de las metas colectivas y objetivos institucionales del Programa de Mejoramiento de la Gestión Municipal por medio del Sistema Informático PMG”, de la Municipalidad de Temuco, para contribuir al mejoramiento de los procesos interno institucionales.


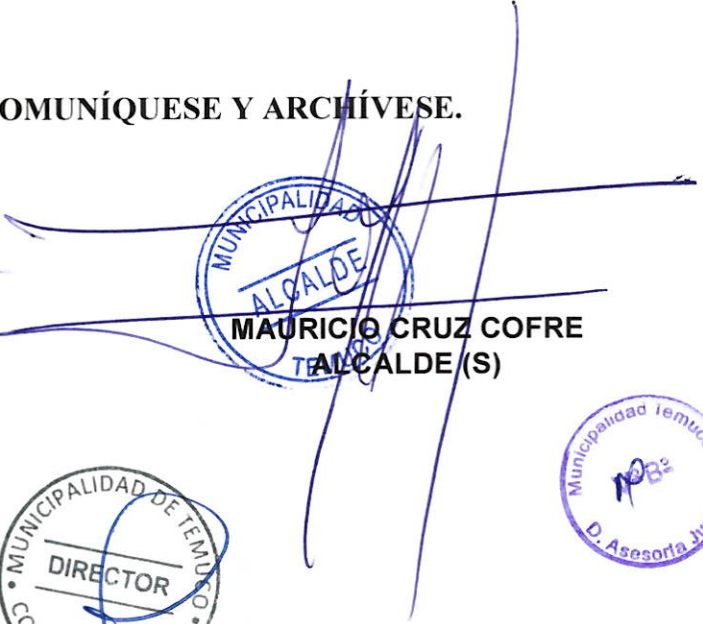
**DECRETO:**



1.- Apruébese el Manual de Proceso que a continuación se indica:

<p>NOMBRE DEL MANUAL</p>	<p>REGISTRO DE CUMPLIMIENTO DE METAS COLECTIVAS Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN MUNICIPAL EN SISTEMA INFORMÁTICO PMG</p>
<p>OBJETIVO DEL MANUAL</p>	<p>Sistematizar el registro de actividades para el cumplimiento de metas colectivas y objetivos institucionales del Programa de Mejoramiento de la Gestión Municipal, a través del ingreso de sus medios de verificación al Sistema informático PMG</p>
<p>AMBITO DE ACCIÓN</p>	<p>Programa de Mejoramiento de la Gestión Municipal (PMG)</p>

2.- Se hace presente que el referido manual, debidamente refrendado por el Sr. Secretario Municipal, se entiende formando parte integrante del presente decreto, el cual está compuesto de 12 hojas.




**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.**





**JUAN ARANEDA NAVARRO**  
**SECRETARIO MUNICIPAL**

**MAURICIO CRUZ COFRE**  
**ALCALDE(S)**



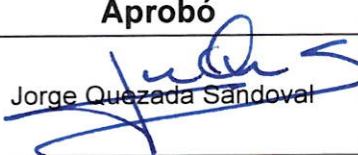





JCS/ocd/est  
**Distribución**  
 - Todas las unidades municipales

 MUNICIPALIDAD DE <b>TEMUCO</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>REGISTRO DE CUMPLIMIENTO DE METAS</b> <b>COLECTIVAS Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES EN</b> <b>SISTEMA INFORMÁTICO PMG</b> <b>DEPARTAMENTO DE CALIDAD Y CONTROL DE</b> <b>GESTIÓN</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 1 de 12
		Fecha: 22/11/2023


**MANUAL DE PROCESOS**

**“REGISTRO DE CUMPLIMIENTO DE METAS COLECTIVAS Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN MUNICIPAL EN SISTEMA INFORMÁTICO PMG”**

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
 Exel Silva Troppa	 Oriana Castro Dubrenil	 Jorge Quezada Sandoval

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS REGISTRO DE CUMPLIMIENTO DE METAS COLECTIVAS Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES EN SISTEMA INFORMÁTICO PMG DEPARTAMENTO DE CALIDAD Y CONTROL DE GESTIÓN</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 2 de 12
		Fecha: 22/11/2023

	<b>CONTENIDOS</b>	<b>PÁGINA</b>
I	<b>ANTECEDENTES</b>	<b>3</b>
II	<b>FUNCIONES DE LA UNIDAD</b>	<b>3</b>
III	<b>OBJETIVO DEL MANUAL</b>	<b>4</b>
IV	<b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>	<b>4</b>
V	<b>ALCANCE DEL MANUAL</b>	<b>4</b>
VI	<b>CONTROL DEL MANUAL</b>	<b>4</b>
VII	<b>REFERENCIA NORMATIVA</b>	<b>5</b>
VIII	<b>DOCUMENTACIÓN</b>	<b>5</b>
IX	<b>PRODUCTOS</b>	<b>5</b>
X	<b>USUARIOS</b>	<b>5</b>
XI	<b>PROVEEDORES</b>	<b>6</b>
XII	<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>7</b>
XIII	<b>DIAGRAMA</b>	<b>8</b>
XIV	<b>ANEXOS Y FORMULARIOS</b>	<b>9</b>

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS REGISTRO DE CUMPLIMIENTO DE METAS COLECTIVAS Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES EN SISTEMA INFORMÁTICO PMG DEPARTAMENTO DE CALIDAD Y CONTROL DE GESTIÓN</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 3 de 12
		Fecha: 22/11/2023

## I. ANTECEDENTES

El Sistema Informático PMG, es la herramienta utilizada por el municipio para el registro y revisión de las actividades que realizan las distintas unidades en el cumplimiento de las metas colectivas y objetivos institucionales anualmente en el Programa de Mejoramiento de la Gestión Municipal.

Dicho sistema data desde el año 2013, y dada su antigüedad, ha sido sometido a una actualización mayor durante el año 2023, a fin de modernizar su operación y responder de mejor manera a las necesidades actuales del proceso del PMG.


### I.1. DEFINICIONES

- Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) Instrumento para la mejora de la gestión municipal, define objetivos y metas que el municipio se propone obtener en un año calendario, sus mecanismos de evaluación y control, y los incentivos asociados.
- Sistema Informático PMG: Herramienta de software basa en web, utilizada para el registro y revisión de las actividades realizadas para el cumplimiento de las metas colectivas y objetivos institucionales del Programa de Mejoramiento de la Gestión de la Municipalidad de Temuco.
- Secretaría Técnica PMG: Unidad encargada de llevar seguimiento del registro de las actividades para el cumplimiento de las metas colectivas y objetivos institucionales del PMG
- Soporte Técnico Sistema PMG: Profesional encargado de realizar mantenimiento y supervisar el correcto funcionamiento del Sistema Informático PMG.
- Medios de verificación: Documentos digitales que constituyen prueba de la realización de una determinada actividad, ingresados al Sistema Informático PMG como parte del registro de esta.

## II. FUNCIONES DE LA UNIDAD

De acuerdo al reglamento N°006 del 07.10.2022, las funciones del Departamento de Calidad y Control de Gestión son las siguientes:

- Efectuar estudios, directamente o a través de terceros, con el fin de mejorar los procesos internos del municipio y efectuar propuestas al respecto.
- Administrar el Programa de Mejoramiento de la Gestión Municipal, sirviendo de secretaría técnica de dicho programa.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>REGISTRO DE CUMPLIMIENTO DE METAS</b> <b>COLECTIVAS Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES EN</b> <b>SISTEMA INFORMÁTICO PMG</b> <b>DEPARTAMENTO DE CALIDAD Y CONTROL DE</b> <b>GESTIÓN</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 4 de 12
		Fecha: 22/11/2023


- Colaborar con las unidades correspondientes en la preparación y elaboración de los instrumentos de gestión municipal y formulación de políticas de gestión interna.
- Analizar las instrucciones, reglamentos, manuales de organización, procedimientos y descripción de cargos, a fin de comprobar su utilidad y actualización, de acuerdo a la normativa vigente. En caso de no contar con estos instrumentos, deberá dirigir y supervisar su elaboración por las unidades respectivas.
- Asesorar la puesta en marcha de cualquier nueva función que se establezca, así como de cualquier cambio o modificación de la organización de la Municipalidad o de su funcionamiento.
- Coordinar las acciones para el cumplimiento de las funciones de la estructura organizacional y los futuros cambios y ajustes que esta requiera.
- Evaluar el cumplimiento de planes, programas, proyectos e inversiones municipales e informar al menos semestralmente a la autoridad.
- Monitorear niveles de satisfacción de las usuarias y usuarios en la prestación de los servicios municipales.

### **III. OBJETIVO DEL MANUAL**

Sistematizar el registro de actividades para el cumplimiento de metas colectivas y objetivos institucionales del Programa de Mejoramiento de la Gestión Municipal, a través del ingreso de sus medios de verificación al Sistema informático PMG.

### **IV. OBJETIVO DEL PROCESO**

Permitir a las distintas unidades, el registro de las actividades realizadas en cumplimiento de las metas colectivas y objetivos institucionales del Programa de Mejoramiento de la Gestión, de forma expedita y centralizada, a fin de llevar control y seguimiento de su cumplimiento.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS REGISTRO DE CUMPLIMIENTO DE METAS COLECTIVAS Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES EN SISTEMA INFORMÁTICO PMG DEPARTAMENTO DE CALIDAD Y CONTROL DE GESTIÓN</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 5 de 12
		Fecha: 22/11/2023

## **V. ALCANCE DEL MANUAL**

Todos los funcionarios de planta y contrata de las unidades municipales que deben cumplir las metas colectivas y objetivos institucionales del Programa de Mejoramiento de la Gestión.

## **VI. CONTROL DEL MANUAL**

El resguardo, control y correcta implementación del presente manual de proceso estará bajo la responsabilidad de la encargada del Departamento de Calidad y Control de Gestión.

## **VII. REFERENCIA NORMATIVA**


- Ley N°19.803 del 27 de abril de 2002, sobre incentivos al Mejoramiento de la Gestión Municipal
- Reglamento N°001 del 29 de abril de 2014, de la Municipalidad de Temuco, que regula la aplicación del sistema de incentivos del Programa de Mejoramiento de la Gestión Municipal.

## **VIII. DOCUMENTACIÓN**

Los distintos medios de verificación de las actividades realizadas para el cumplimiento de metas colectivas y objetivos institucionales del PMG, por parte de las unidades, registrados en el Sistema Informático PMG.

## **IX. PRODUCTOS**

El cumplimiento de metas colectivas y objetivos institucionales del Programa de Mejoramiento de la Gestión, de todas las unidades adscritas a este.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>REGISTRO DE CUMPLIMIENTO DE METAS</b> <b>COLECTIVAS Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES EN</b> <b>SISTEMA INFORMÁTICO PMG</b> <b>DEPARTAMENTO DE CALIDAD Y CONTROL DE</b> <b>GESTIÓN</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página <b>6</b> de <b>12</b>
		Fecha: 22/11/2023


## **X. USUARIOS**

Todos los funcionarios de planta y contrata de las unidades municipales que deben cumplir metas colectivas y objetivos institucionales del Programa de Mejoramiento de la Gestión.

## **XI. PROVEEDORES**

- Departamento de Informática
- Departamento de Calidad y Control de Gestión como Secretaría Técnica PMG
- Profesional encargado del soporte técnico al Sistema Informático PMG

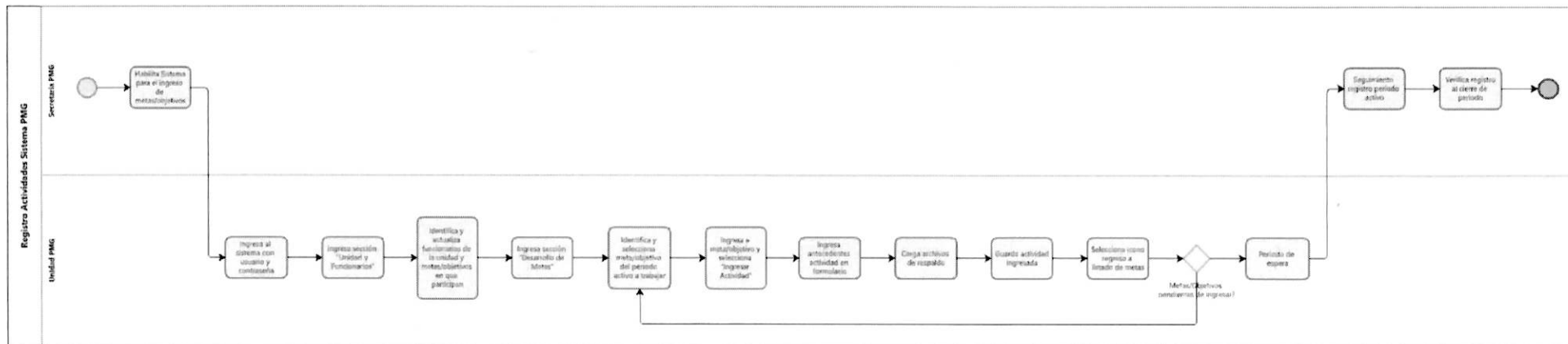


	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>REGISTRO DE CUMPLIMIENTO DE METAS</b> <b>COLECTIVAS Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES EN</b> <b>SISTEMA INFORMÁTICO PMG</b> <b>DEPARTAMENTO DE CALIDAD Y CONTROL DE</b> <b>GESTIÓN</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 7 de 12
		Fecha: 22/11/2023

## XII. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

RESPONSABLE	N°	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
<b>Secretaría PMG</b>	<b>1</b>	Habilita Sistema informático para el ingreso de metas colectivas y objetivos institucionales.	
<b>Unidades PMG</b>	<b>2</b>	Ingresa a Sistema informático PMG con nombre de usuario y contraseña	
<b>Unidades PMG</b>		Ingresa a sección "Unidad y Funcionarios" para identificar funcionarios de la unidad y metas u objetivos en que estos participan	
<b>Unidades PMG</b>	<b>4</b>	Ingresa a sección "Desarrollo de Metas"	
<b>Unidades PMG</b>	<b>5</b>	Identifica y selecciona en qué meta colectiva u objetivo institucional del periodo activo desea trabajar	
<b>Unidades PMG</b>	<b>6</b>	Ingresa a la meta colectiva u objetivo institucional, y selecciona el ícono "Ingresar Actividad"	
<b>Unidades PMG</b>	<b>7</b>	Ingresa antecedentes de la nueva actividad en el formulario en pantalla	
<b>Unidades PMG</b>	<b>8</b>	Carga archivos correspondientes a los medios de verificación de la actividad	
<b>Unidades PMG</b>	<b>9</b>	Guarda actividad ingresada	
<b>Unidades PMG</b>	<b>10</b>	Selecciona ícono de regreso al listado de metas colectivas u objetivos institucionales para el periodo	
<b>Unidades PMG</b>	<b>11</b>	Se repiten los pasos del 5 al 10 para cada meta colectiva u objetivo institucional del periodo, según corresponda	
<b>Unidades PMG</b>	<b>12</b>	Periodo de espera al término de cumplimiento de metas colectivas y objetivos institucionales	
<b>Secretaría PMG</b>	<b>13</b>	Seguimiento del registro de metas colectivas y objetivos institucionales durante el periodo activo	
<b>Secretaría PMG</b>	<b>14</b>	Verifica el registro de metas al cierre del periodo.	

**XIII. DIAGRAMA.**



## XIV. ANEXOS Y FORMULARIOS.

### BIENVENIDA AL SISTEMA

Sistema de Gestión PMG

- [★ Bienvenida](#)
- [✚ Unidad y Funcionarios](#)
- [📁 Desarrollo de Metas](#)
- [🚪 Salir](#)

### Bienvenido al sistema de gestión del PMG

Este sistema, le permite desarrollar y presentar el cumplimiento de metas del Programa de Mejoramiento de Gestión para su unidad, de forma más ordenada y eficiente.

El presente sistema de administración de datos NO acredita la evaluación de los antecedentes recibidos, solamente la recepción de la información parcial, para su posterior revisión.

**Secciones del sistema**

- [✚ Unidad y Funcionarios](#) - Muestra la información de la unidad, y permite el registro de los funcionarios que cumplen con el PMG en esta.
- [📁 Desarrollo de Metas](#) - Muestra las metas asignadas a la unidad catalogadas por fecha de cumplimiento. Permite la edición de las actividades realizadas en cada meta, así como el envío de las metas para su revisión y evaluación.
- [🚪 Salir](#) - Cierra la sesión actual y sale del sistema.

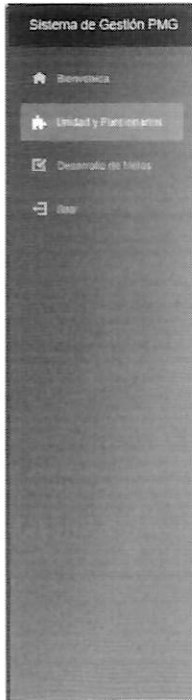
---

#### Calendario cumplimiento año 2023

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1 Actualizar base de datos de variables de gestión en el sistema estadístico municipal	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	📅	📅
2 Planificar y ejecutar actividades de transferencia de conocimientos	-	-	📅	📅	📅	📅	📅	📅	📅	📅	📅	📅
3 Mantener actualizado el inventario	-	-	-	-	-	-	-	-	📅	-	-	📅
4 Realizar reuniones mensuales de trabajo	-	-	📅	📅	📅	📅	📅	📅	📅	📅	📅	📅
5 Dar respuesta oportuna a las solicitudes de concipo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	📅	📅
6 Confeccionar o actualizar un manual de procedimiento	-	-	📅	📅	📅	📅	📅	📅	📅	📅	📅	📅

Departamento de Calidad y Control de Gestión - Municipalidad de Temuco

## “UNIDAD Y FUNCIONARIOS”



### Departamento de Calidad y Control de Gestión

Dirección de Presupuesto, Licitaciones y Control de Gestión

Encargado: Nombre del encargado  
 Teléfono de contacto: 452 XXX XXX

Funcionarios de la unidad	M1	M2	M3	M4	M5	M6
1 Oriana Castro Dabreuil	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2 Eriel Silva Troppa	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3 Margot Montoya Arias	✓	✓	✓	✓	✓	✓

#### Acciones

[Ingresar nuevo funcionario](#) [Modificar funcionarios ingresados](#)

## INGRESO DE FUNCIONARIOS

Ingresar nuevo funcionario ✕

Nombre del funcionario

Metas en las que participa

M1
  M2
  M3
  M4
  M5
  M6

## “DESARROLLO DE METAS”

Sistema de Gestión PMG

- Inicio
- Unidad y Funcionarios
- Desarrollo de Metas
- Salir

### Desarrollo de metas año 2023

Calendario cumplimiento año 2023

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1 Actualizar base en datos de variables de gestión en el sistema estadístico municipal												■	■
2 Planificar y ejecutar actividades de transferencia de conocimientos			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
3 Mantener actualizado el inventario											■		■
4 Realizar reuniones mensuales de trabajo			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
5 Dar respuesta oportuna a las solicitudes de concepto												■	■
6 Confeccionar o actualizar un manual de procedimiento			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

---

Metas del periodo : Noviembre 2023

	ESTADO	ACTUALIZACION
2 Planificar y ejecutar actividades de transferencia de conocimientos	sin ingresar	11/02/23 17:00:00 AM
4 Realizar reuniones mensuales de trabajo	sin ingresar	11/02/23 12:00:00 AM
5 Dar respuesta oportuna a las solicitudes de concepto	sin ingresar	11/02/23 12:00:00 AM
6 Confeccionar o actualizar un manual de procedimiento	sin ingresar	11/02/23 12:00:00 AM

Departamento de Calidad y Control de Gestión - Municipalidad de Temuco

## ACTIVIDADES DE LA META

Sistema de Gestión PMG

- Inicio
- Unidad y Funcionarios
- Desarrollo de Metas
- Salir


### 4 - Realizar reuniones mensuales de trabajo

Actividades Desarrolladas

	ARCHIVOS	ACTUALIZACION
Reunión mes de Enero	ver archivos	31/01/2023 16:15:27
Reunión mes de Febrero	ver archivos	27/02/2023 06:37:54
Reunión mes de Marzo	ver archivos	24/03/2023 10:36:04
Reunión mes de Abril	ver archivos	28/04/2023 10:42:24
Reunión mes de Mayo	ver archivos	26/05/2023 22:47:21

Acciones

Ingresar nueva actividad

 <p>MUNICIPALIDAD DE TEMUCO</p>	<p><b>MANUAL DE PROCESOS</b>  <b>REGISTRO DE CUMPLIMIENTO DE METAS</b>  <b>COLECTIVAS Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES EN</b>  <b>SISTEMA INFORMÁTICO PMG</b>  <b>DEPARTAMENTO DE CALIDAD Y CONTROL DE</b>  <b>GESTIÓN</b></p>	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 12 de 12
		Fecha: 22/11/2023

## INGRESO DE ACTIVIDADES

Nueva Actividad
✕

Título de la actividad

Descripción de la actividad

Archivos de respaldo

Seleccionar archivo

Ningún archivo seleccionado.