

REPUBLICA DE CHILE
I. MUNICIPALIDAD DE ARICA
Secretaría Concejo Municipal

ACUERDO SESIÓN EXTRAORDINARIA N°04/2011

CONCEJO I. MUNICIPALIDAD DE ARICA
Celebrada el día Miércoles 28 de Marzo del 2011

En Arica, a 28 días del mes de Marzo del 2011 y siendo las 09:14 hrs. se inicia la Sesión Extraordinaria N°04/2011 del Concejo Municipal **PRESIDIDA POR LA CONCEJALA SRA. ELENA DÍAZ HEVIA**, contando con la asistencia de las Concejales Sras. Marcela Palza Cordero y de los Concejales Sres. Emilio Ulloa Valenzuela, Jaime Arancibia y Eloy Zapata Espinoza.

Se encuentran ausentes:

- Alcalde don Waldo Sankán Martínez
- Concejel Sr. Javier Araya Cortés
- Concejala Sra. María Teresa Becerra Jelvez
- Concejala Sra. Patricia Fernández Araya

Actúa como Secretario del Concejo Municipal y Ministro de Fe el Sr. Carlos Castillo Galleguillos.

SE TOMÓ EL SIGUIENTE ACUERDO:

ACUERDO N°087/2011

Por la mayoría de los Concejales presentes Sra. Marcela Palza Cordero, Sres. Emilio Ulloa Valenzuela, Jaime Arancibia y la Sra. Elena Díaz Hevia, quien preside, **SE ACUERDA APROBAR EL “PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN MUNICIPAL AÑO 2011” QUE SE ADJUNTA AL PRESENTE ACUERDO.**

VOTA EN CONTRA: Concejel Sr. Eloy Zapata Espinoza



CARLOS CASTILLO GALLEGUILLOS
Secretario Concejo Municipal
Ministro de Fe

PROPUESTA: PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN MUNICIPAL 2011

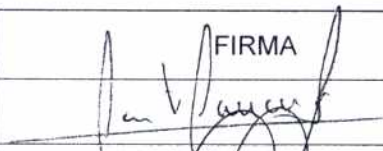
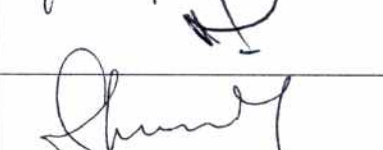
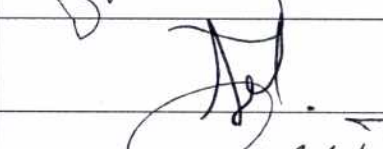
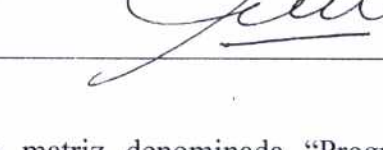
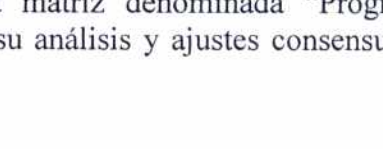
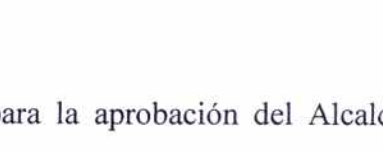
OBJETIVO INSTITUCIONAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE GESTIÓN	PONDERACIÓN	DESCRIPCIÓN	META DE LOGRO PROPUESTO	FECHA CUMPLIMIENTO DE META	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	VERIFICADOR(ES)
MEJORAR SERVICIO ATENCIÓN USUARIO (INSTITUCIONAL)	ACERCAR EL MUNICIPIO A LA COMUNIDAD	50%	REALIZAR ACTIVIDADES DE ATENCIÓN A COMUNIDAD EN TERRENO, SERVICIOS MUNICIPALES, EN DE MÓDULOS DE ATENCIÓN INSTALADOS EN POBLACIONES Y/O LOCALIDADES RURALES	• 3 ACTIVIDADES DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD EN TERRENO. • PARTICIPACIÓN DE 80% DE FUNCIONARIOS(AS) DE PLANTA Y CONTRATA EN A LO MENOS 01 DE LA ACTIVIDADES PROGRAMADAS.	31-12-2011	$\frac{\text{N}^{\circ}\text{Activ. Logradas}}{\text{N}^{\circ}\text{Activ. Comprometidas}} \times 100$ $\frac{\text{N}^{\circ}\text{Funcionarios(as) Participan en Actividad(es)}}{\text{Total Funcionarios(as)}} \times 100$ <i>Nota: Entiéndase por "funcionario(a)" al personal de Planta y Contrata.</i>	• LISTA ASISTENCIA FUNCIONARIOS(AS) INDICANDO DIRECCIÓN, UNIDAD A LA QUE PERTENECEN, MODALIDAD DE CONTRATO. • FICHAS DE ATENCIÓN A CLIENTES COMPLETADAS EN CADA ACTIVIDAD. • 03 FOTOGRAFÍAS DE INTERACCIÓN CON CLIENTES, POR CADA ACTIVIDAD REALIZADA. • 01 COPIA IMPRESA DESDE PÁGINA WEB MUNICIPAL DE ARTÍCULOS SOBRE LAS ACTIVIDADES
	MEJORAR SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN DIRECCIÓN DE TRANSITO	50%	03 DE OFICINAS DE INFORMACIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS UBICADOS EN 3 RECINTOS EN QUE OPERA LA MUNICIPALIDAD DE ARICA.	• 03 PUNTOS DE ATENCIÓN A CLIENTES IMPLEMENTADOS, UBICADOS EN LOS SIGUIENTES RECINTOS MUNICIPALES: 1.- EDIF. CONSISTORIAL; 2.- DEPENDENCIAS DE DIDECO; 3.-DEPENDENCIAS DE DIRECCIONES UBICADAS EN AV. DIEGO PORTALES. ENTRE OTROS SERVICIOS, INFORMARÁ A LOS USUARIOS SOBRE: HORARIOS, UNIDADES Y TRÁMITES MUNICIPALES.	30-11-2011	$\frac{\text{N}^{\circ}\text{ Puntos de Atención Logrados}}{\text{N}^{\circ}\text{Puntos Atención Comprometidos}} \times 100$	• INSTRUCCIÓN ALCALDIA QUE MANDATA LA HABILITACIÓN DE PUNTOS DE ATENCIÓN A CLIENTES. • FOTOGRAFÍAS DE PUNTOS DE ATENCIÓN DE HABILITADOS.

OBJETIVO INSTITUCIONAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE GESTIÓN	PONDERACIÓN	DESCRIPCIÓN	META DE LOGRO PROPUESTO	FECHA CUMPLIMIENTO DE META	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	VERIFICADOR(ES)
MEJORAR LA GESTIÓN POR DEPARTAMENTO MUNICIPAL (COLECTIVO)	REALIZAR ACCIONES DE COORDINACIÓN MENSUAL AL INTERIOR DE CADA DIRECCIÓN MUNICIPAL	60%	REUNIONES DE COORDINACIÓN EN CADA DIRECCIÓN MUNICIPAL, CON EL CONJUNTO DE ENCARGADOS DE UNIDADES RESPECTIVAS (O SU REPRESENTANTE).	08 REUNIONES DE COORDINACIÓN EN EL AÑO 2011	31-12-2011	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ Reuniones Coordinación Realizadas}}{\text{N}^{\circ} \text{ Reuniones Comprometidas}} \times 100$	• ACTA DE REUNIÓN DE COORDINACIÓN CON LISTA DE ASISTENCIA FIRMADAS. • 09 FOTOGRAFÍAS, 01 POR CADA REUNIÓN REALIZADA.
	DEFINICIÓN DE CARGOS Y FUNCIONES DEL PERSONAL DE CADA DEPARTAMENTO	40%	ELABORAR UNA PROPUESTA QUE PRECISE LA DESCRIPCIÓN DE CARGOS Y FUNCIONES POR CADA DIRECCIÓN Y SUS RESPECTIVAS UNIDADES, SIGUIENDO EL FORMATO PROPORCIONADO POR D.A.F. E INSTRUIDO POR ADM. MUNICIPAL.	11 PROPUESTAS DE DESCRIPCIÓN DE CARGOS Y FUNCIONES (1 POR DIRECCIÓN MUNICIPAL),	30-11-2011	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ Descrip. Cargos y Funciones Realiz.}}{\text{N}^{\circ} \text{ Descrip. Cargos y Funciones Comprom.}} \times 100$	• MEMORANDUM INTERNO DE DIRECTOR D.A.F. A FUNCIONARIO(A) DESIGNADO PARA ELABORAR FORMATO DE DOCUMENTO MANUAL PARA ELABORAR DOCUMENTO DE DESCRIPCIÓN DE CARGOS Y FUNCIONES. • MEMORÁNDUM INT. DE DIRECTOR D.A.F. A ADMINISTRADOR MUNICIPAL PARA QUE INSTRUYA ELABORACIÓN DE DOCUMENTO DE DESCRIPCIÓN DE CARGOS Y FUNCIONES SEGÚN FORMATO PROPUESTO. • 11 DOCUMENTOS IMPRESOS DE LA PROPUESTA DE DESCRICIÓN DE CARGOS Y FUNCIONES FIRMADOS POR CADA DIRECTOR.

ACTA SESIÓN COMITÉ TÉCNICO
PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN MUNICIPAL
AÑO 2011

En Arica, a 21 de marzo de 2011, siendo las 16: 00 horas, se constituye el **Comité Técnico**, con el propósito de analizar Y DEFINIR LA Propuesta de, **PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN MUNICIPAL AÑO 2011**.

Participan:

NOMBRE	REPRESENTANTES	FIRMA
DANTE CORVALÁN	PANCANI FUNCIONARIO DESIGNADO POR EL ALCALDE	
BENEDICTO AGRIANO	COLINA FUNCIONARIO DESIGNADO POR EL ALCALDE	
PAOLA BERRIOS	CIFUENTES FUNCIONARIO DESIGNADO POR EL ALCALDE	
MARCOS MONTECINOS	GUTIÉRREZ FUNCIONARIO DESIGNADO POR EL ALCALDE	
FRANCISCO BERTOLOTTO PERALTA	EN REPRESENTACIÓN DE AFUMA 1	
PILAR GÓMEZ LÁZARO	EN REPRESENTACIÓN DE AFUMA 1	
GUILLERMO JIMÉNEZ	GONZÁLEZ EN REPRESENTACIÓN DE AFUMA 2	
MARÍA ÁNGEL CASTILLO	EN REPRESENTACIÓN DE AFUMA 2	

El Comité procede a revisar la propuesta de la matriz denominada “Programa de Mejoramiento de la gestión Municipal 2011”. Tras su análisis y ajustes consensuados, se definen dos Objetivos Institucionales:

- a) Mejorar el Servicio de Atención al Usuario.
- b) Mejorar la Gestión por Dirección Municipal

Se adjunta detalle de la Propuesta en referencia, para la aprobación del Alcalde y del Honorable Consejo Comunal.