

INFORME DE GESTIÓN MENSUAL

Periodo: enero 2026

Antecedentes Generales

Nombre: Matías Ignacio Flores Labarca
Cargo: Ingeniero Civil Industrial
Departamento: Planificación y Control de la gestión
Unidad Técnica: SECPLA
Modalidad: Honorarios
Periodo: Enero, 2026
Institución: Ilustre Municipalidad de Ñuñoa

Cometido Especifico:

“Prestar asesoría en diversos proyectos de inversión municipal y asesorar en la elaboración de proyectos estratégicos para el desarrollo comunal”, con los siguientes cometidos específicos:

- Creación de datos y reportes
- Control de indicadores.
- Seguimiento de procesos institucionales.

1. Resumen Ejecutivo

Durante el mes de enero se desarrollaron diversas actividades orientadas al levantamiento, análisis, optimización e implementación de procesos internos asociados a la gestión municipal, con foco en la mejora de la atención y la modernización de los servicios.

En este período, se avanzó significativamente en las gestiones para la entrega del nuevo layout de la Dirección de Tránsito, incorporando criterios de ordenamiento y mejora de flujos de atención. De manera paralela, se está trabajando en la implementación de una nueva agenda y de un gestor de filas para dicha Dirección, sistema que ya se encuentra definido y cuya instalación se proyecta de forma coordinada con la habilitación del nuevo espacio físico.

Asimismo, se avanzó en el desarrollo del landing web de las plataformas de Permisos de Circulación y Patentes Comerciales, las cuales se encuentran actualmente en su etapa final de implementación.

Finalmente, se realizaron las primeras reuniones de coordinación con la Dirección de Obras Municipales y el Departamento Social, dando inicio al levantamiento de procesos de estas unidades, con el objetivo de identificar oportunidades de mejora y futuras acciones de optimización.

2. Objetivos del Periodo

- Levantar y documentar los flujos actuales de los procesos internos solicitados por la alcaldía.
- Identificar inefficiencias, cuellos de botella y redundancias en las etapas críticas que generen subóptimos y ensucien y retrasen los procesos estudiados.
- Avanzar en propuestas de mejora orientadas a la digitalización, la cooperación entre departamentos y organismos, y la trazabilidad de la información.
- Coordinar reuniones con los equipos de las direcciones involucradas para validar la información y hacer hincapié en sus dolores y fortalezas.
- Preparar bases para el diseño de indicadores de gestión (KPI) previo a la implementación de soluciones.
- Presentar propuestas de implementación y desarrollo de las iniciativas en estudio.
- Dar seguimiento al avance de las soluciones, generar reportes y documentar.

3. Reuniones Realizadas

3.1. Presupuesto

- Presentación de implementación de Sistema de Gestión Calidad (13/01)

3.2. Dirección de Obras Municipales

- Reunión inicial con la Dirección (22/1)
- Reunión de primer acercamiento para el levantamiento de procesos (29/1)

3.3. Dirección de Tránsito

- Visitas a terreno para avance y reporte de cambio de Layout (13/1)
- Reunión de coordinación para Digitalizar carpetas y cargarlas a SGL (20/1)
- Reunión con Jefe de Tránsito y Directora Subrogante para presentación de la Propuesta del gestor de filas (21/1)
- Visitas a terreno para avance y reporte de cambio de Layout (28/1)
- Visitas a terreno para avance y definición del Gestor de Filas (29/1)

3.4. Dirección de Rentas

- Reunión para presentación de la solución web para Patentes Comerciales (20/1)

3.5. Departamento Social

- Reunión de primer acercamiento para levantar procesos (28/1)

3.6. Informática

- Reunión con INGELAN para discutir especificaciones de nuevo servicio de Tótem (08/01)
- Reunión con Dirección de Informática por avance de implementación del Tótem (13/1)
- Reunión en Servicios Públicos con INGELAN e D. de Informática para definir parámetros de configuración del sistema. (29/1)

4. Principales Hallazgos y Avances:

4.1. Dirección de Tránsito

Durante este mes se continuó avanzando en la renovación del Layout de la Dirección de Tránsito. Se incorporaron mejoras asociadas al cambio de mobiliario, la instalación de nuevas máquinas Petrinovic, tanto como la incorporación de aparatos electrónicos para una mejor atención y bienestar de los funcionarios. En paralelo se completó la incorporación de la nueva agenda y el gestor de filas que entrará en vigencia junto con la entrega del espacio físico.

4.2. Departamento de Patentes Comerciales

Se están realizando correcciones asociadas a la interacción y posibles inconsistencias del funcionamiento de la plataforma, la cual se encuentra en su fase final de ajuste.

4.3. Dirección de Obras Municipales

Se realizaron los primeros acercamientos a la Dirección de Obras, dentro de los hallazgos levantados están la falta de herramientas que les permitan tener un mejor control de la documentación que ingresa y así como las implicancias que tiene contar con un archivo digitalizado parcialmente. Por otra parte, el repositorio documental que están llevando presenta fallas de vulnerabilidad, generando riesgos.

Esto le ha significado a la Dirección perjuicios en materia de plazos de entrega, complicando los compromisos adquiridos con otras direcciones y con contribuyentes. A la vez, se han presentado falencias comunicacionales entre direcciones que han implicado reprocesos y pérdida de información.

Internamente, llevan avanzado el levantamiento de sus procesos y cuentan con una buena trazabilidad de los últimos años en materia documental. Han implementado buenas iniciativas, pero en consecuencia a las limitaciones que los aquejan.

Dentro de las acciones tomadas está hacer un levantamiento de las herramientas tecnológicas que les facilitarán llevar el control de la digitalización de nueva documentación y dejar la dependencia en la externalización de este servicio. En paralelo se están coordinando reuniones con proveedores del servicio de digitalización para cargar el archivo histórico. Con estas acciones en conjunto se busca limpiar sus procesos y levantar el mapa de la Dirección completa.

4.4. Dirección de Informática

Durante enero se avanzó en la implementación del Gestor de Filas para la Dirección de Tránsito. Particularmente, se hicieron las gestiones para la modificación y ampliación del contrato, y luego se generó una agenda en función de la dotación y las consideraciones horarias entregadas por la Dirección.

Estas propuestas se incorporaron en tiempo real con los cambios que se están realizando en el Layout, y a día de hoy se encuentran instaladas y en funcionamiento las pantallas y Tótem nuevos acordados con el proveedor.

Finalmente, se debe realizar la instalación de la botonera en los computadores institucionales y las capacitaciones al personal, lo cual ya estará listo el lunes 2 de febrero para comenzar con el nuevo formato de atención en la Dirección de Tránsito.

4.5. Departamento Social

Se realizó el primer acercamiento al Departamento Social, en principio para la implementación de la agenda online. A la vez se comenzó con el levantamiento de los procesos y el diseño de los mapas asociados.

Dentro de los principales hallazgos está la carga laboral asociada al alto flujo de contribuyentes en horas específicas, producto de que no existe una agenda de atención. Frente a esto el departamento presenta cierta vulnerabilidad en caso de problemas de dotación.

Como departamento han sabido sobrellevar la sobrecarga con colaboración, orden y trabajo en equipo, pero se debe evaluar el facilitarles herramientas tecnológicas lo que se estima les permitirá entregar un mejor servicio y disminuir sus riesgos.

5. Conclusión

Durante el período informado se avanzó de manera sostenida en el levantamiento y mejora de procesos en distintas direcciones municipales, destacando el trabajo desarrollado en la Dirección de Tránsito, donde se consolidó una propuesta integral que articula mejoras en infraestructura, equipamiento y sistemas de atención. Asimismo, se avanzó en el ajuste de plataformas digitales en el Departamento de Patentes Comerciales, orientadas a fortalecer su funcionamiento y usabilidad.

En paralelo, los primeros acercamientos a la Dirección de Obras Municipales y al Departamento Social permitieron identificar brechas relevantes en materia de gestión documental, control de información y organización de la atención, sentando las bases para la evaluación e incorporación de herramientas tecnológicas que permitan mejorar la eficiencia operativa y la continuidad del servicio. En su conjunto, el trabajo realizado durante el mes establece lineamientos claros para avanzar hacia un modelo de gestión más ordenado, moderno y enfocado en las necesidades de funcionarios y contribuyentes.



Matías Flores Labarca

PRESTADOR A HONORARIO

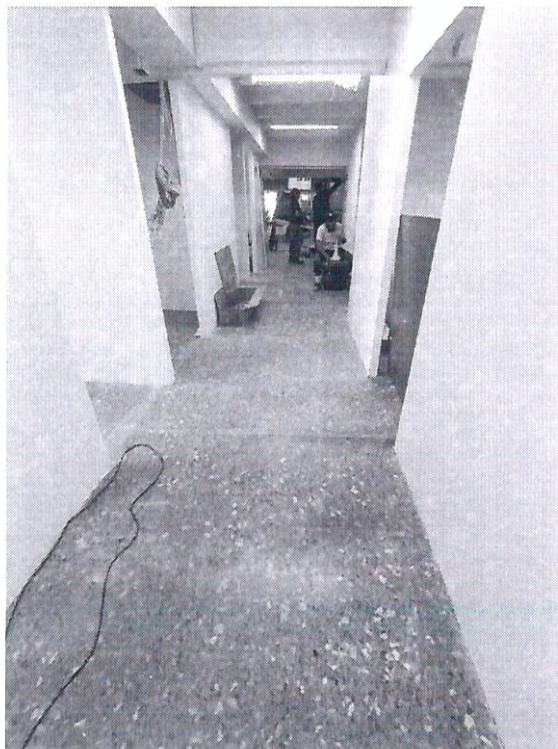
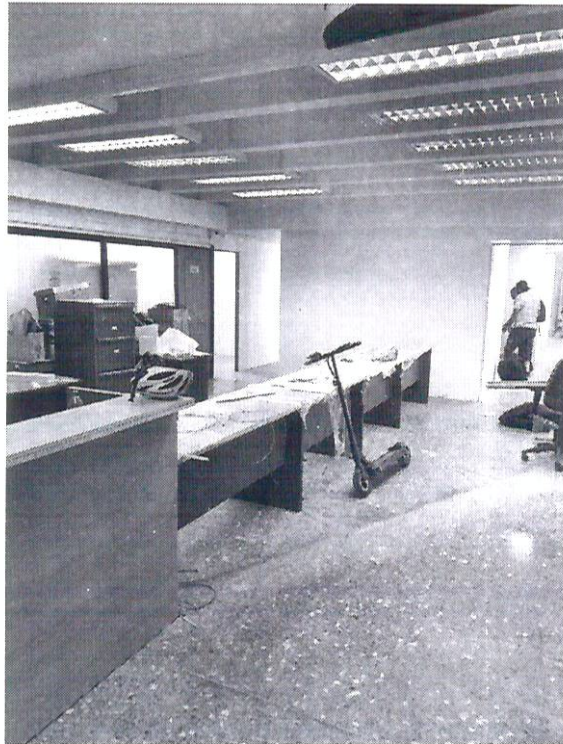


Jaime Tohá Lavanderos

DIRECTOR SECPLA

Verificadores

1. Cambio de Layout en Dirección de Tránsito



2. Instalación de equipos de Agenda y Gestor de filas

