

# INFORME DE GESTIÓN MENSUAL

Periodo: febrero 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:** Febrero, 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 febrero se consolidaron avances relevantes en materia de modernización, implementación tecnológica y levantamiento de procesos en distintas unidades municipales.

A comienzos del mes se finalizó la implementación del nuevo layout en la Dirección de Tránsito, junto con la puesta en marcha de la nueva agenda digital y el gestor de filas. Este proceso se realizó con acompañamiento de las direcciones involucradas y del proveedor, con el objetivo de asegurar una correcta adopción y funcionamiento del sistema. Se proyecta que, a partir de marzo, la capacidad de atención se duplique, mejorando significativamente los tiempos de atención y la experiencia usuaria.

En paralelo, se realizó el levantamiento de procesos del Departamento Social, iniciando el trabajo para la implementación de su agenda digital, lo que permitirá ordenar la demanda,

mejorar la trazabilidad de los trámites y contar con información estadística para la toma de decisiones. La puesta en marcha está considerada para marzo.

Finalmente, se avanzó en el trabajo con la Dirección de Obras Municipales (DOM), sosteniendo reuniones para abordar sus principales requerimientos operativos y tecnológicos. En este contexto, también se desarrolló una reunión con proveedores para evaluar la digitalización del archivo histórico. Asimismo, se efectuó el levantamiento de procesos en el Departamento de Alumbrado Público, en la oficina compartida con el Servicio de Impuestos Internos y en el Departamento de Edificación, como parte del plan integral de mejora continua y estandarización de procesos.

## **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. Principales Reuniones**

### **3.1. Dirección de Obras Municipales**

- Reunión con Proveedor de Digitalización de archivo digital (11/02)
- Reunión para definición de equipos de escaneo en DOM (18/02)
- Reunión con Departamento de Alumbrado Público (19/02)
- Reunión con Departamentos de Edificación y OCM/SII (19/02)

### **3.2. Dirección de Tránsito**

- Reunión para definir estado de digitalización (05/02)
- Reunión con Directora y Subdirectora para traspaso de control de agenda (09/02)

- Reunión para ajuste de detalles de gestor de filas y presentación a la Directora (17/02)
- Reunión de presentación de solución de tránsito a comunicaciones y de actualización del estado de digitalización (17/02)

### 3.3. Departamento Social

- Reunión con Jefa del departamento Social para el levantamiento de los procesos (12/02)
- Reunión de coordinación para implementación de agenda (13/02)
- Reunión de coordinación para implementación de agenda (19/02)

## **4. Principales Hallazgos y Avances:**

### 4.1. Dirección de Tránsito

Durante el mes se concretó la entrega oficial del nuevo layout de la Dirección de Tránsito, dando paso a la etapa de operación efectiva del modelo diseñado en los meses anteriores. Con esto, no solo se materializó la renovación del espacio físico, sino que se inició formalmente la implementación del nuevo sistema de atención.

En la primera semana comenzó a operar la nueva agenda, junto con la puesta en marcha del gestor de filas. Dado que este cambio implicaba una modificación relevante en la forma de trabajo, se realizó un acompañamiento diario en terreno para resolver incidencias operativas, ajustar parámetros y asegurar una correcta adaptación de los funcionarios al nuevo sistema. Este acompañamiento permitió realizar mejoras en tiempo real, disminuyendo fricciones propias del proceso de cambio y asentando la nueva forma de trabajo a los funcionarios.

Paralelamente, se confeccionó la agenda correspondiente al mes de marzo, la cual fue presentada y validada. Una vez ya con el modelo andando, se hizo entrega formal del modelo de agenda a la Dirección, con el objetivo de que a partir de abril puedan generar y administrar su propia planificación de manera autónoma.

Asimismo, también se presentó el funcionamiento del sistema de reportes a la Directora, entregándole herramientas de monitoreo en línea para la toma de decisiones y el control de gestión, fortaleciendo así la capacidad de supervisión y de asignación de funcionarios.

En materia de gestión documental, se iniciaron pruebas en el archivo físico para separar las carpetas con vencimiento en 2026, adelantando el proceso de digitalización de las futuras atenciones. Este trabajo busca anticipar la carga operativa del año y descomprimir la digitalización del resto del archivo. Actualmente, el procedimiento se encuentra en etapa de ajuste para optimizar tiempos y metodología de extracción.

#### 4.2. 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.

#### 4.3. Departamento Social

Durante el mes de febrero se realizó el levantamiento de los procesos del Departamento Social, identificando flujos de atención, puntos críticos y oportunidades de mejora. A partir de este trabajo, se diseñó una propuesta de nuevo modelo de atención, el cual comenzará a operar desde marzo.

El nuevo modelo apunta no solo a la reorganización de los procesos internos, sino también a una mejora estructural en la experiencia usuaria. En este contexto, se desarrolló una propuesta de nuevo layout para optimizar los espacios de atención y ordenar los flujos de público, junto con la creación de un landing web que permitirá orientar a los vecinos respecto de los servicios disponibles y canalizar adecuadamente la demanda hacia la nueva agenda digital.

La solución tecnológica se trabajó en conjunto con el Departamento Social y la Dirección de Informática, asegurando que la implementación permita avanzar hacia la trazabilidad completa de los trámites. La incorporación de la agenda digital constituye un eje central de este proceso, ya que permitirá registrar, segmentar y monitorear cada tipo de atención, generando información para la toma de decisiones y mejorando el control de gestión.

La implementación del nuevo sistema comenzará la primera semana de marzo de marzo. Durante esta etapa se realizará un acompañamiento activo, tanto de nuestra parte como del proveedor, con el objetivo de asegurar una correcta adopción del modelo y realizar los ajustes necesarios en su fase inicial de operación.

## 5. Conclusión

Durante el mes se avanzó de manera significativa en la modernización y fortalecimiento de procesos en tres áreas clave del municipio. En la Dirección de Tránsito se consolidó la implementación del nuevo modelo de atención, con la puesta en marcha de la agenda digital, el gestor de filas y herramientas de control de gestión, avanzando hacia una operación autónoma y con mayor capacidad de supervisión. En la Dirección de Obras Municipales se profundizó el diagnóstico y se inició la estructuración de soluciones para la digitalización documental, el resguardo de la información y la mejora de sus procesos internos. En el Departamento Social, se completó el levantamiento de procesos y se diseñó un nuevo modelo de atención que comenzará a operar en marzo, incorporando agenda digital y mejoras en experiencia usuaria. En conjunto, los avances del mes reflejan un tránsito desde el diagnóstico hacia la implementación concreta de soluciones tecnológicas y organizacionales, orientadas a mejorar eficiencia, trazabilidad y control de gestión.



Matías Flores Labarca

PRESTADOR A HONORARIO

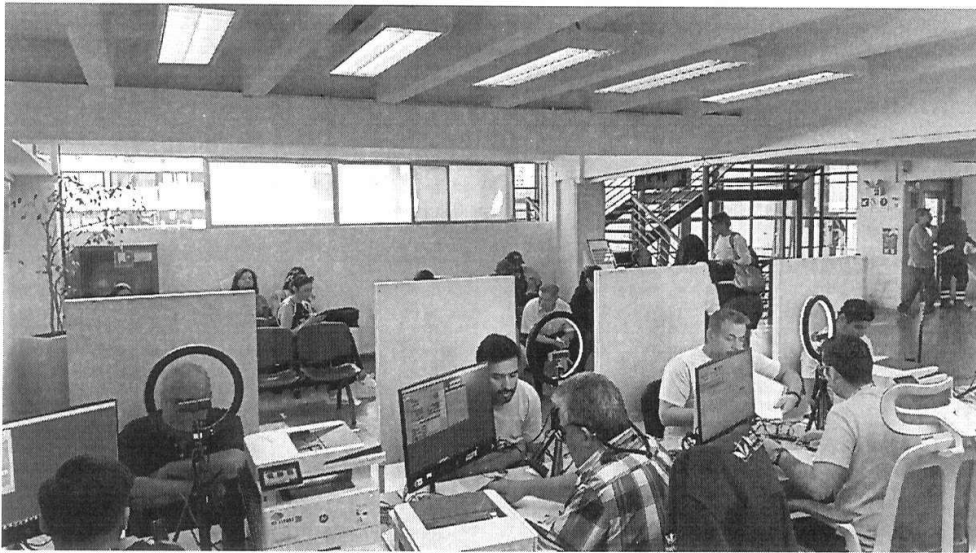


Jaime Tohá Lavanderos

DIRECTOR SECPLA

## Verificadores

### 1. Nuevo formato de atención, Dirección de Tránsito



2. Visitas a terreno y levantamiento de Procesos, Departamento Social



## Ilustre Municipalidad de Ñuñoa

