



# PLADECO

PLAN DE DESARROLLO COMUNAL

**Período 2009 - 2012**

**ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE PEÑALOLÉN**

(Santiago, Junio 2010)



CENTRO DE  
POLÍTICAS  
PÚBLICAS UC

**PEÑALOLÉN**  **CRECEBIEN**

*“Qué nos ha pasado que le tenemos miedo, a pensar lo nuestro desde nosotros, a pensarnos sin importar plantillas promocionadas por el mercado. Le tenemos miedo a diseñar nuestros planes de desarrollo desde nosotros, dándonos tiempo para saber ¿quiénes somos?, ¿de dónde venimos?, ¿a dónde vamos?”. “No tenemos tiempo para lo esencial, porque el tiempo lo tenemos hipotecado para lo accesorio...”.*

*Fidel Sepúlveda, Recuperar el Alma de Chile*

## INDICE

Presentación del Alcalde Claudio Orrego .....	¡Error! Marcador no definido.
Introducción al PLADECO Peñalolén 2009-2012.....	7
Capítulo I: Situación Actual de la Comuna de Peñalolén .....	10
<b>1. Aspectos Territoriales .....</b>	<b>10</b>
1.1. ¿Es Peñalolén una comuna grande?.....	11
1.2. ¿Cuál es el ordenamiento territorial de la comuna?.....	11
1.3. ¿Cómo es la vivienda en Peñalolén? .....	14
1.4. ¿Tiene Peñalolén urbanización completa? .....	16
1.4.1 Infraestructura Vial .....	16
1.4.2 Evacuación aguas lluvias .....	17
1.4.3 Alcantarillado .....	18
1.4.4 Alumbrado Público .....	18
1.5. ¿Tiene Peñalolén buen equipamiento?.....	20
1.5.1 Educación.....	21
1.5.2 Salud.....	23
1.5.3 Áreas verdes .....	23
1.5.4 Otros tipos de Equipamiento.....	26
1.6. ¿Cuál es la situación del medioambiente en la comuna? .....	27
<b>2. Aspectos Económicos .....</b>	<b>29</b>
2.1. ¿Cómo es la estructura productiva de Peñalolén?.....	29
2.1.1 Evolución Patentes 2000 – 2009 según categoría y monto.....	29
2.1.2 Patentes de alcoholes.....	31
2.1.3 Industria .....	32
2.1.4 Microempresa.....	32
2.1.5 Ferias .....	33
2.1.6 Distribución territorial de las unidades productivas .....	34
2.2. ¿Qué ocurre con el empleo en la comuna? .....	35
<b>3. Aspectos Sociales .....</b>	<b>38</b>
3.1. ¿Es Peñalolén una comuna populosa?.....	39
3.2. ¿Crece la población de Peñalolén? .....	39
3.3. ¿Quiénes viven en la comuna?.....	41
3.4. ¿Cuál es la magnitud de la extrema pobreza? .....	43
3.5. ¿Son fuertes las organizaciones sociales? .....	46
3.6. ¿Cuáles son los grupos más vulnerables en Peñalolén? .....	47
3.6.1 Mujeres .....	47

3.6.2 Adultos Mayores .....	47
3.6.3 Infancia .....	48
3.6.4 Discapacidad .....	49
3.6.5 Pueblos Originarios .....	50
3.7. ¿Qué tan buena es la seguridad ciudadana? .....	50
3.8. ¿Tiene Peñalolén buenos servicios? .....	53
3.8.1 Educación .....	53
3.8.2 Salud .....	55
3.8.3 Vivienda Social .....	57
3.8.4 Transporte Público .....	58
3.8.5 Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's) .....	59
3.8.6 Apoyo al Emprendimiento .....	60
3.9. ¿Cómo ven a su comuna los vecinos? .....	60
4. Inversión Pública en la comuna .....	64
5. Caracterización Territorial .....	69
5.1. Sector La Faena .....	70
5.2. Sector Lo Hermida .....	73
5.3. Sector Peñalolén Alto .....	76
5.4. Sector San Luis de Macul .....	79
5.5. Sector Nuevo Peñalolén .....	82
6. Conclusiones .....	85
Capítulo II: Visión y Estrategia .....	86
1. Antecedentes Generales .....	86
1.1. Ejes Estratégicos: .....	87
1.2. Políticas de Unidades Municipales: .....	88
1.3. Relación Objetivos de Políticas y Ejes estratégicos .....	88
2. Estrategia .....	88
2.1. Barrio Saludable y Amable .....	88
2.1.1 Unidades municipales y objetivos sectoriales asociados al Eje Barrio Saludable y Amable .....	89
2.1.2 Metas del Eje: .....	92
2.2. Desarrollo Social Integrado .....	93
2.2.1 Unidades Municipales y objetivos sectoriales asociados al Eje .....	93
2.2.2 Metas del Eje .....	96
2.3. Desarrollo Económico, Capacitación y Empleo .....	97
2.3.1 Unidades Municipales y objetivos sectoriales asociados al Eje .....	97
2.3.2 Metas del Eje .....	100

<b>2.4. Seguridad Ciudadana</b> .....	101
<b>2.4.1 Unidades municipales y objetivos sectoriales asociados al eje</b> .....	102
<b>2.4.2 Metas del Eje</b> .....	104
<b>2.5. Deporte y Cultura</b> .....	106
<b>2.5.1 Unidades Municipales y objetivos sectoriales asociados al Eje</b> .....	106
<b>2.5.2 Metas del Eje</b> .....	109
<b>2.6. Medio Ambiente</b> .....	110
<b>2.6.1 Unidades municipales y objetivos sectoriales asociados al Eje</b> .....	110
<b>2.6.2 Metas del Eje</b> .....	113
<b>2.7. Educación</b> .....	114
<b>2.7.1 Unidades Municipales y objetivos sectoriales asociados al Eje</b> .....	114
<b>2.7.2 Metas del Eje</b> .....	117
<b>2.8. Modernización institucional para la Calidad</b> .....	118
<b>2.8.1 Metas del Eje:</b> .....	119
<b>3. Conclusiones:</b> .....	120
<b>Capítulo III: Políticas Municipales por Unidad</b> .....	122
<b>Introducción</b> .....	122
<b>Índice de políticas por unidad municipal</b> .....	125



## Introducción al PLADECO Peñalolén 2009-2012

El Plan de Desarrollo 2009 – 2012 de la comuna de Peñalolén que se presenta a continuación, contiene un diagnóstico integrado de la situación actual y el conjunto de estrategias orientadas a promover el avance social, económico y cultural de la comuna.

El plan se ha construido en forma participativa sobre dos pilares fundamentales: las opiniones y aspiraciones de los vecinos y sus organizaciones, así como la experiencia, voluntad y decisión del equipo municipal y sus autoridades comunales de dar un salto cualitativo que permita innovar en la forma de hacer gestión, potenciando una acción concertada que amplíe las oportunidades de las personas y sus familias y construyendo políticas públicas locales de segunda generación que aporten a la calidad de vida de sus barrios.

Desde esta perspectiva, el presente instrumento constituye un camino para los próximos cuatro años, el que sobre la base de los “valores” que inspiran la actual gestión, se proyecta hacia la construcción del sueño de Peñalolén:

### Visión de Peñalolén

En el 2012 Peñalolén será una Comuna referente en Chile por su capacidad de innovación, piloto de iniciativas, el país sabrá que es una comuna segura, solidaria, amigable, con desarrollo urbano integrado, turística, entretenida, digital, pensarán en Peñalolén como una Comuna de encuentro y sabrá que se ha llegado a estos logros con la participación de la gente.

El plan es fruto de un ejercicio de reflexión liderado por el equipo municipal con apoyo metodológico del Centro de Políticas Públicas UC, que incluyó consultas a sus vecinos y organizaciones, así como las opiniones de expertos en un conjunto de comisiones asesoras. En palabras del Alcalde, el año 2009 ha sido un tiempo para escuchar, tanto a los vecinos y sus organizaciones, como a su propio equipo municipal<sup>1</sup>.

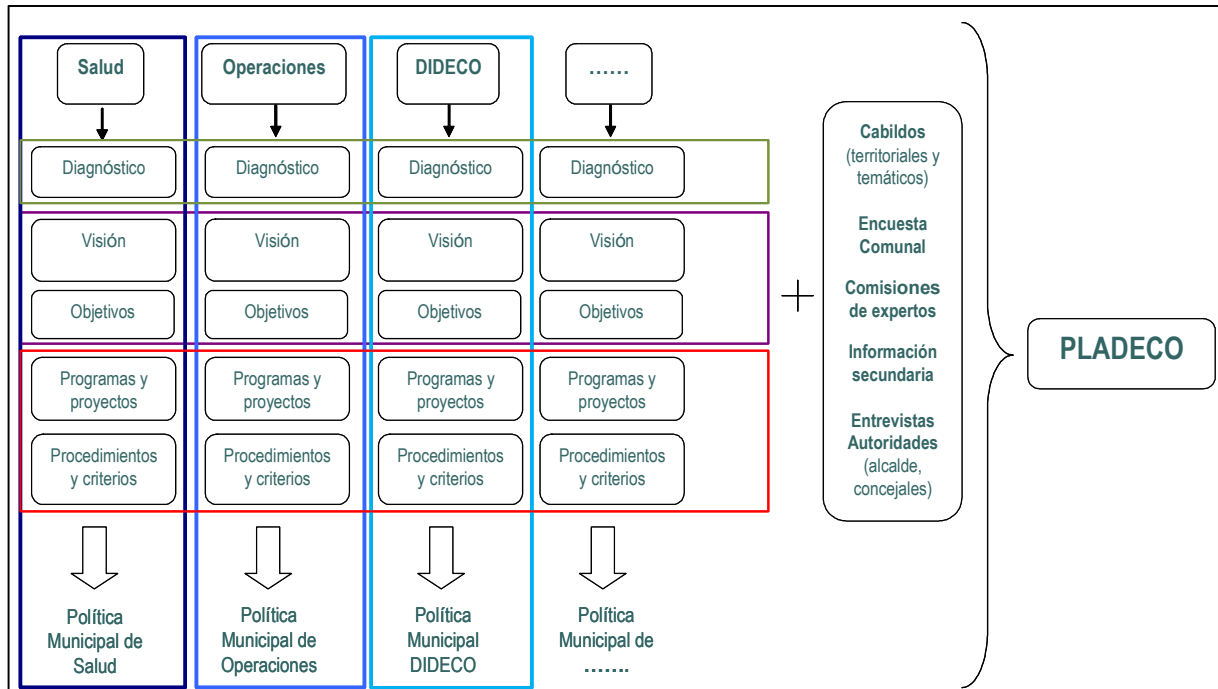
El modelo para la construcción del plan se presenta en la figura 1 y resulta de la integración de las políticas por unidad, la voz de los vecinos, el análisis de información secundaria, definiciones estratégicas previas, así como de la visión de las autoridades, Alcalde y Concejales.

Durante la construcción del plan se estableció una mesa técnica de PLADECO, coordinada por SECPLA en la que participaron el administrador municipal, la directora de la Gerencia de Seguridad Ciudadana, el encargado de Organizaciones Comunitarias y el equipo del Centro de Políticas Públicas de la UC destinado a este proyecto. Esta instancia tuvo la misión de conducir metodológicamente el proceso, vincular las diferentes etapas a la realidad institucional, alineando por tanto su construcción con las definiciones presupuestarias para los próximos años, y revisar cada uno de los instrumentos y productos generados.

---

<sup>1</sup> En general en el documento se entiende por equipo municipal tanto a los funcionarios propios de la municipalidad como a los que laboran en las corporaciones municipales (CORMUP y Deportes)

**Figura N° 1: Modelo para la construcción del PLADECO Peñalolén 2009-2012**



Fuente: Elaboración propia sancionada por la mesa técnica Pladeco 2009

El informe final se estructura en tres capítulos y diversos anexos. En el primero se propone una caracterización resumida e integrada de la situación actual de la comuna de Peñalolén, desde una perspectiva territorial, social y económica. Las fuentes principales se basan en información secundaria nacional y comunal recogida desde las propias unidades municipales en su quehacer cotidiano, a las que se suma la opinión de la comunidad expresada en 40 cabildos<sup>2</sup> territoriales y temáticos, además de una encuesta comunal aplicada en el mes de agosto del 2009.

El segundo capítulo es la expresión de la visión y la estrategia para abordar los temas centrales para el desarrollo de la comuna. Éste se ordena en función de los ocho ejes estratégicos definidos para el período, en el que se plasma de forma concreta la forma de enfrentar los desafíos, incorporando la participación activa desde cada una de las unidades municipales, las corporaciones y el trabajo corresponsable de la comunidad. En este apartado también se incluye la perspectiva de las autoridades, alcalde y concejo municipal, que tienen hoy la responsabilidad de dirigir este proceso. Cabe destacar que esta visión y estrategia son dinámicas y responden a un proceso en construcción, por tanto representan un estado actual de situación que debe seguir sus procesos propios de maduración institucional.

<sup>2</sup> Durante el 2009 se realizaron una serie de cabildos territoriales en los que la comunidad de un sector se reunió con funcionarios municipales y el alcalde para expresar y priorizar sus demandas concretas para el desarrollo de la comuna. Además se realizaron cabildos sobre temáticas específicas en los que se discutió de Medio Ambiente, Cultura, Salud, Deporte, Desarrollo Económico, entre otros temas relevantes para los vecinos.



El tercer capítulo presenta el conjunto de políticas definidas para cada unidad municipal, en el que se integran los objetivos estratégicos, la visión, los principios orientadores fundamentales y la oferta programática, tanto actual como necesaria de desarrollar en el período. Finalmente se presentan un conjunto de fichas con información base de cada territorio de la comuna.

# Capítulo I: Situación Actual de la Comuna de Peñalolén

## 1. Aspectos Territoriales

En relación al territorio, el futuro plan regulador busca otorgar identidad urbana y ordenar las transformaciones que en materia de infraestructura y desarrollo inmobiliario ha sufrido en el último tiempo la comuna. Al respecto es interesante destacar que un quinto de las viviendas actuales se construyeron entre los años 1992 - 2002, destacando un stock de aproximadamente 17 mil unidades gestionadas por inmobiliarias privadas. El plan regulador proyecta un barrio cívico, 6 tipos de zonas residenciales mixtas que disminuyen su densidad hacia el pie de monte, integrando el sistema natural a la ciudad a través de corredores y áreas verdes, las que se espera alcancen un total de 272 hectáreas, lo que implicaría pasar de los actuales 5,8 m<sup>2</sup> por habitante a 6,9 m<sup>2</sup> (cifra por debajo de los 9m<sup>2</sup> que propone la OMS). De hecho hay 10 unidades vecinales sin áreas verdes.

Dicho lo anterior, lo residencial en Peñalolén se caracteriza por la coexistencia de vivienda social con conjuntos residenciales de alto valor comercial (60% y 10% aproximadamente). Se estima que cerca del 80% de de los vecinos son propietarios o están pagando su vivienda, y que un 70% son habitadas por un solo hogar<sup>3</sup>.

En materia de urbanización, la comuna no cuenta con una trama vial jerarquizada, pese a que existen importantes ejes transversales de oriente a poniente, restando reforzar las conexiones en el sentido norte sur. A parte de la mantención permanente de pavimentos en calles y veredas, hay situaciones que resolver en materia de pasajes<sup>4</sup> en los barrios más antiguos, sistemas de evacuación de aguas lluvias considerando la cercanía con el pie de monte, y la red de alcantarillado. El alumbrado público también presenta desafíos en lo relativo a recambio y la necesidad planteada por los vecinos de aumentar la iluminación de los espacios públicos por razones de seguridad, pese a que el gasto municipal ha presentado un aumento sostenido.

El equipamiento en Peñalolén ocupa 106,6 hectáreas (1,1% de la superficie urbanizada) con 62 establecimientos educacionales, 68 jardines infantiles y la sede de dos instituciones de educación superior. En materia de salud se suman 7 consultorios, 1 centro de salud familiar, 1 centro de referencia y el SOMECOR. Adicionalmente, es posible destacar la existencia de la 43a. Comisaría Peñalolén contigua a la Municipalidad de Peñalolén, la nueva subcomisaría de Lo Hermida en Av. Los Presidentes con Caracas, la tenencia de San Luis, la Brigada de Investigación Criminal Peñalolén ubicada en Lo Hermida, la octava compañía de bomberos, 6 supermercados y un mall, 28 capillas y 63 sedes vecinales.

En materia medio ambiental, la situación actual no difiere mayormente de otras comunas del Gran Santiago, siendo un desafío inculcar la corresponsabilidad en el cuidado del barrio y el entorno, el uso conciente del agua y la energía, así como promover el reciclaje en cada uno de los hogares de Peñalolén. El manejo de residuos es uno de los principales problemas debido al alto volumen de basura que generan los vecinos y el

---

<sup>3</sup> Encuesta PLADECO agosto 2009

<sup>4</sup> Pasaje: "vía destinada al tránsito peatonal con circulación eventual de vehículos, con salida a otras vías o espacios de uso público, y edificada a uno o ambos" Artículo 1.1.2, Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones, [www.minvu.cl](http://www.minvu.cl), actualizada en junio de 2009.

costo elevado de su recolección, la que podría ser reutilizada mediante un adecuado manejo que incluya educación ambiental.

### 1.1. ¿Es Peñalolén una comuna grande?

Peñalolén es relativamente extensa en comparación con las demás comunas del Gran Santiago. Está entre las 11 con mayor superficie total (54,2 km<sup>2</sup>) y entre las 8 con mayor superficie urbanizada (25,8 km<sup>2</sup>). A su vez, dentro de la provincia de Santiago es la séptima con mayor superficie total.

Al ser comparada con sus comunas vecinas en cuanto a superficie total y superficie urbanizada, se observa que es mayor que La Reina, Ñuñoa y Macul, pero menor que las comunas de La Florida y Las Condes.

**Cuadro N° 1: Superficie total y urbanizada en comunas del Gran Santiago.**

Comuna	Superficie Total Km2 <sup>(1)</sup>	Superficie Urbanizada Km2 <sup>(2)</sup>	Comuna	Superficie Total Km2 <sup>(1)</sup>	Superficie Urbanizada Km2 <sup>(2)</sup>
Lo Barnechea	1.023,7	28,6	Ñuñoa	16,9	16,9
Pirque	445,3	25,4	Recoleta	16,2	13,3
Pudahuel	197,4	39,2	Providencia	14,4	12,8
San Bernardo	155,1	47,8	El Bosque*	14,1	14,3
Maipú	133	53,1	Estación Central	14,1	14
Las Condes	99,4	40,2	Macul	12,9	12,8
Puente Alto	88,2	48,3	Quinta Normal	12,4	11,9
Calera De Tango	73,3	17,9	Cerro Navia	11,1	9,1
La Florida	70,8	38,6	Conchalí*	10,7	11
Quilicura	57,5	24,8	La Granja	10,1	10,1
<b>Peñalolén</b>	<b>54,2</b>	<b>25,8</b>	La Cisterna	10	10
San José de Maipo	49,9	1,7	PAC	9,7	8,7
Huechuraba	44,8	12,9	San Joaquín*	9,7	10
La Pintana	30,6	18,3	San Miguel*	9,5	9,6
Vitacura	28,3	20,7	Independencia*	7,4	7,5
Renca	24,2	14,8	Lo Espejo*	7,2	8,2
La Reina	23,4	18,5	Lo Prado	6,7	6,6
Santiago*	22,4	23,1	San Ramón	6,5	6,3
Cerrillos	21	15,2	Total	2642,5	708,0

Fuente: (1) División Política Administrativa del país 2007, INE; (2) Plan Regulador Metropolitano de Santiago.

\*En estas comunas aparece una superficie urbanizada mayor que la superficie total, debido a que se utilizaron fuentes distintas.

### 1.2. ¿Cuál es el ordenamiento territorial de la comuna?

El plan regulador que rige a Peñalolén desde 1989 ha perdido vigencia frente a las transformaciones en infraestructura y desarrollo inmobiliario que ha tenido la comuna en las últimas décadas. El nuevo Plan Regulador Comunal (PRC)<sup>5</sup>, que va a operar por los próximos 30 años, viene a revertir la carencia de centralidades, la ausencia de una trama

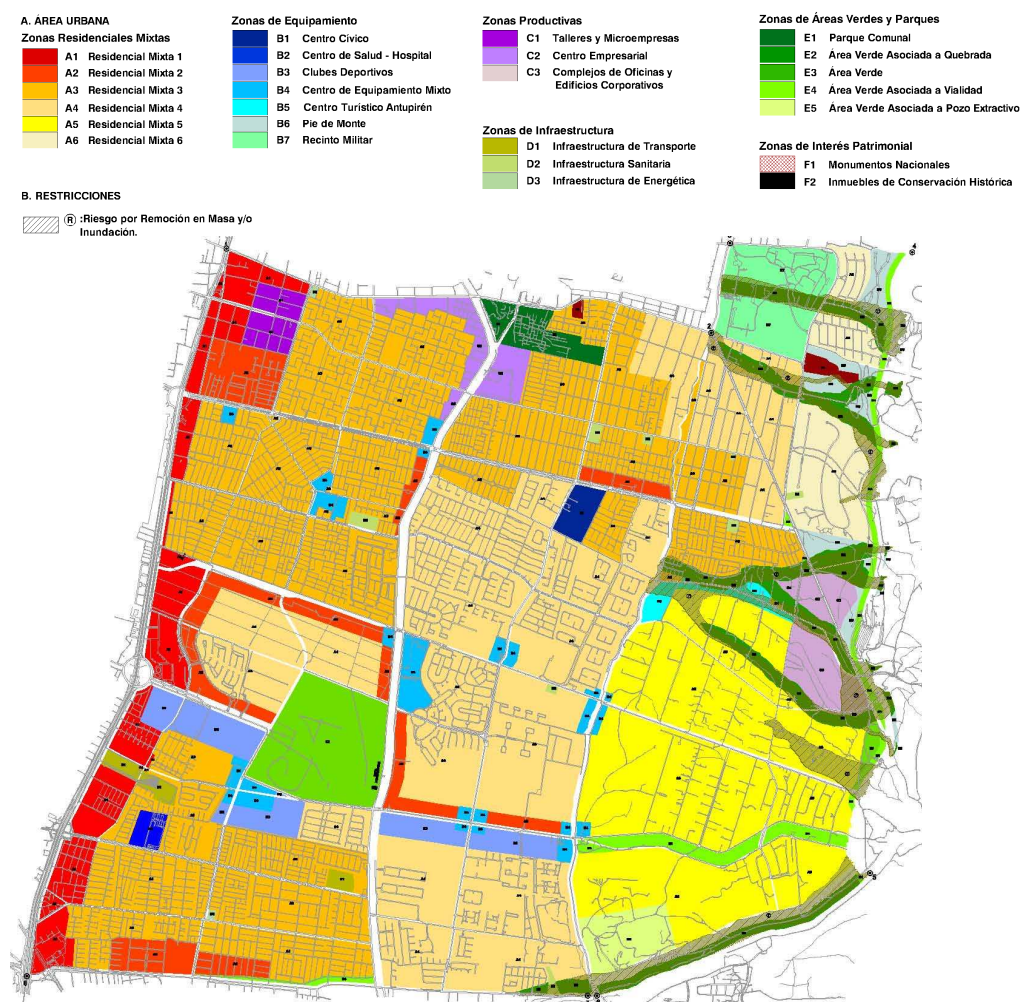
<sup>5</sup> Elaborado por URBE Arquitectos, en proceso de aprobación.

vial jerarquizada y el déficit en identidad urbana que tiene la comuna. Para ello hace diversas propuestas, como la generación de un sector “centro” de la comuna, ubicado entre Av. Grecia, Av. Las Perdices, Av. Quilín Sur y Av. Tobalaba. Este sector debiera concentrar el equipamiento de comercio y servicios, incluyendo al Centro Cívico de la comuna.

El nuevo PRC también considera las particularidades geográficas de la comuna, la cual tiene más de la mitad de su territorio con importantes pendientes asociadas al Piedemonte (22%) y la Cordillera (37% de la superficie comunal)<sup>6</sup>. Propone una graduación desde un sector de alta densidad con edificación en altura, al poniente de la comuna (Américo Vespucio), a un sector de baja densidad hacia el Piedemonte, que representa más del 50% de la superficie urbanizable en la comuna.

El nuevo Plan Regulador considera 6 zonas con diferentes usos de suelo para el área urbana más una zona de riesgo, las cuales están divididas de la siguiente manera:

**Figura Nº 2: Uso de suelo en Peñalolén**



Fuente: Proyecto Plan Regulador, 2009

<sup>6</sup> Los porcentajes corresponden a una aproximación en base a antecedentes planimétricos.

El nuevo Plan propone 6 tipos de zonas residenciales mixtas (con equipamiento). Estas van aumentando su intensidad de ocupación del suelo en la medida que se van acercando hacia el poniente, donde está la Autopista Vespucio Sur y la línea del metro.

Las densidades por zona propuestas en el Plan, son las siguientes:

**Cuadro N° 2: Densidades máximas permitidas por zona**

Código Zona	Nombre	Superficie (hectáreas)	Densidad Bruta Máxima (Hab/Há)
A1	Residencial Mixta 1	118,0	1.200
A2	Residencial Mixta 2	117,8	600
A3	Residencial Mixta 3	800,7	450
A4	Residencial Mixta 4	717,5	160
A5	Residencial Mixta 5	396,7	80
A6	Residencial Mixta 6	85,0	50
C1	Talleres y microempresas	18,0	200
C2	Centro empresarial	30,1	600
Total habitable		2.283,8	

Fuente: URBE Arquitectos (2009): Plan Regulador

El PRC propuesto implica una Densidad Bruta Promedio Comunal de 326 Hab/Há, dispuestos en 3.220 hectáreas urbanas y de extensión urbana.

En cuanto a vialidad, el nuevo Plan mantiene los 5 ejes transversales en el sentido oriente – poniente (Av. Departamental, Av. Quilín, Av. Los Presidentes, Av. Grecia y Av. José Arrieta), a la vez que propone la consolidación de la vialidad norte – sur de la comuna (Av. Tobalaba y Av. Las Perdices), que en la actualidad presenta altos grados de saturación.

En el proyecto PRC, la superficie total destinada a equipamiento es de 220,8 hectáreas, que se distribuyen de acuerdo a los siguientes usos:

**Cuadro N° 3: Tipo de equipamiento por zonas y superficies.**

Código Zona	Nombre	Superficie (hectáreas)
B1	Centro cívico	10,4
B2	Centro de salud – hospital	6,8
B3	Club deportivos	62,3
B4	Centro de equipamiento mixto	43,2
B5	Centro turístico Antupiren	11,5
B6	Pie de monte	32,0
B7	Recinto militar	54,6

Fuente: URBE Arquitectos (2009): Plan Regulador

El Plan propone también integrar a la ciudad el sistema natural que existe en el Piedemonte, a través de corredores y áreas verdes que se van integrando al medio construido. El proyecto de PRC considera una superficie total destinada a áreas verdes de 271,9 hectáreas, distribuidas de acuerdo a las siguientes unidades:

**Cuadro N° 4: Superficie de áreas verdes por zona y superficie.**

Código Zona	Nombre	Superficie (hectáreas)
E1	Parque comunal	21,6
E2	Área verde asociada a Quebrada	97,0
E3	Área verde	83,5
E4	Área verde asociada a vialidad	41,1
E5	Área verde asociada a pozo extractivo	28,7

Fuente: URBE Arquitectos (2009): Plan Regulador

Por otro lado, el PRC identifica zonas de restricción (®) de acuerdo a los principales tipos de riesgo en la comuna, ya sea riesgo por remoción de masa o por inundación y quebradas.

### 1.3. ¿Cómo es la vivienda en Peñalolén?

El explosivo crecimiento demográfico observado en Peñalolén durante los últimos 20 años (37,4%)<sup>7</sup> ha implicado un aumento en la demanda por viviendas. En consecuencia, desde la década del '90 se viene incorporando suelo, equipamiento e infraestructura, bajo la regularización territorial urbana.

Entre 1992 y 2002, el número de viviendas censadas en Peñalolén varió de 42.768 a 51.542 lo que equivale a un aumento de 8.774 viviendas (20,5%). Por otra parte, según datos de la dirección de obras municipales, reportadas en el Plan Regulador Metropolitano, entre los años 2000 y 2006 se otorgaron 8.472 permisos para la construcción de viviendas, de los cuales el 78% corresponde a casas y el 22% a departamentos.<sup>8</sup>

Según datos del municipio, en la década de los '90 se construyeron más de 12.000 viviendas en Peñalolén con inversión inmobiliaria privada y hasta mediados de 2006 se habían construido 17.520 viviendas dentro del límite de expansión urbana comunal, comprendido por Av. Grecia al Norte, Av. Tobalaba al poniente, y Av. Departamental al sur.<sup>9</sup> Este proceso de rápida urbanización ha incluido progresivamente la edificación de conjuntos residenciales de alto valor, pero dentro del D.F.L.2. La evolución en el mercado inmobiliario de Peñalolén va desde una oferta de viviendas de no más de 2.000 UF en la década de los noventa, a una oferta orientada a grupos de mayores ingresos, lo que se ve

<sup>7</sup> Proyecciones de población 1990 – 2020, INE

<sup>8</sup> Actualización Plan Regulador Metropolitano de Santiago, Memoria Explicativa Diciembre de 2008.

<sup>9</sup> SECPA INFORMA Volumen 1 N° 3 Junio 2006

reflejado en que actualmente hay más de 10 proyectos inmobiliarios que ofrecen viviendas entre las 3.000 y 8.000 UF.<sup>10</sup>

Como respuesta a este dinamismo inmobiliario, el precio del suelo registró un aumento de 525% en el periodo 1990-2004, lo cual es equivalente a una tasa promedio anual de 14%, superior al promedio de las comunas del Área Metropolitana de Santiago (10,6%).<sup>11</sup>

En cuanto a la condición en que se encuentran las viviendas en Peñalolén, el Censo 2002 muestra que la comuna se encuentra bajo el promedio nacional, con un 73% de viviendas buenas.

**Cuadro N° 5: Distribución Porcentual de los Hogares según condición de la vivienda, Peñalolén, Región Metropolitana y País, 2002.**

Comuna	Buenas	Aceptables	Recuperables	Deficitarias
Peñalolén	73	9,5	9,5	8
Región Metropolitana	-	83,7	15,3	0,2
País	76,8	6,7	7,7	8,8

Fuente: Censo INE 2002

A su vez, de acuerdo con los datos de la encuesta CASEN 2006, el 21% de las viviendas de Peñalolén tiene al menos los muros o bien techo y piso en la categoría “recuperables”. A su vez, un 0,4% de las viviendas tiene piso, muros o techo en la categoría “irrecuperables”. Sólo el 78,6% de las viviendas en Peñalolén tiene una materialidad “aceptable”, muy por debajo del porcentaje regional (84,5%).

Los muros “recuperables” pueden ser de adobe, tabique sin forro interior (madera u otro), barro, quincha, pirca u otro artesanal tradicional. El piso “recuperable” puede ser de radier no revestido, tabla o parquet sobre soleras o vigas; madera, plásticos o pastelones directamente sobre tierra. El techo “recuperable” puede ser de fonolita, paja, coirón, totora o caña. Muros y techo “irrecuperables” son aquellos hechos con materiales de desecho, mientras que el piso “irrecuperable” es de tierra.

El 96,7% de las viviendas tiene un nivel de saneamiento aceptable, lo que implica llave de agua dentro de la vivienda (generalmente potable) y WC conectado al alcantarillado o a fosa séptica. A su vez, el 99,1% de las viviendas obtiene agua potable a través de la red pública, y el 100% están conectados a la red eléctrica con medidor.

**Cuadro N° 6: Composición de hogares por materialidad, saneamiento, acceso a agua potable y a energía eléctrica en la comuna, provincia y región**

Area	Materialidad Aceptable	Saneamiento Aceptable	Conexión a Red pública de Agua	Conexión a Red eléctrica con medidor
Peñalolén	78,6%	96,7%	99,1%	100%
Provincia Santiago	85,7	97,7%	99,6%	99,6%
Región Metropolitana	84,5%	97%	98,9%	99,5

Fuente: CASEN 2006

<sup>10</sup> URBE Arquitectos (2007): Resumen Ejecutivo “Diagnóstico y Actualización Plan Regulador Comunal de Peñalolén”.

<sup>11</sup> www.prourbana.cl

Como consecuencia de la presión demográfica en la comuna, existe cierto nivel de hacinamiento en los hogares. De acuerdo con datos de la encuesta CASEN, en el año 2006 Peñalolén era la tercera comuna con mayor porcentaje de hacinamiento entre las 37 comunas del Gran Santiago, abarcando al 16,9% de los hogares.<sup>12</sup>

Como complemento a lo anterior, según la encuesta PLADECO realizada en el mes de junio del 2009, el 79% de los encuestados señaló que vive en una vivienda propia y de ellos, el 65 % la tiene completamente pagada. Por su parte, un 10 % vive en casa arrendada, y otro 10% es allegado en forma gratuita. Menos de un 1% vive en forma irregular en su vivienda. Prácticamente el 70% de las viviendas son ocupadas por un solo hogar, el 20% por dos y el 5% por tres hogares. Adicionalmente, un 11% de los hogares tiene más de 2,5 personas por dormitorio, lo que corresponde a hacinamiento de acuerdo con las definiciones de MIDEPLAN.

#### **1.4. ¿Tiene Peñalolén urbanización completa?**<sup>13</sup>

De acuerdo con lo señalado en la Ley General de Urbanismo y Construcción, del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, un terreno está urbanizado cuando cuenta con pavimentación de calles y pasajes, plantaciones y obras de ornato, instalaciones sanitarias y energéticas, obras de alimentación y desagüe de aguas servidas y de aguas lluvias, obras de defensa y servicios de terreno, entre otros.<sup>14</sup>

A continuación se describe el estado de la urbanización en Peñalolén.

##### **1.4.1 Infraestructura Vial**

La implementación del sistema de transporte público “Transantiago”, permitió la realización de mejoras en las principales avenidas de Peñalolén, tales como Américo Vespucio, Los Presidentes y Grecia, incrementando considerablemente la conectividad de la comuna. A su vez, el propio municipio también ha impulsado cuantiosas inversiones en pavimentación dentro de la comuna.

Las calles menores y/o pasajes constituyen el principal problema en cuanto a infraestructura vial, ya que estos deben ser reparados constantemente, no están bien mantenidos o ya cumplieron su vida útil.

---

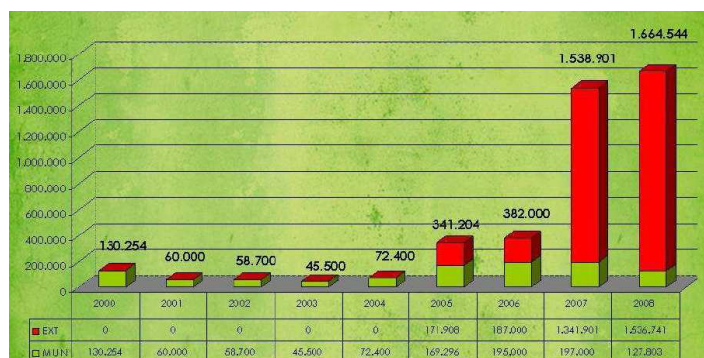
<sup>12</sup> CASEN 2006, MIDEPLAN.

<sup>13</sup> Información extraída de entrevistas al director de Aseo y Ornato y al Encargado de la Dirección de Tránsito, Septiembre de 2009.

<sup>14</sup> *“Para urbanizar un terreno, el propietario del mismo deberá ejecutar, a su costa, el pavimento de las calles y pasajes, las plantaciones y obras de ornato, las instalaciones sanitarias y energéticas, con sus obras de alimentación y desagües de aguas servidas y de aguas lluvias, y las obras de defensa y de servicio de terreno. Sin embargo, cuando las obras de alimentación y desagüe que deban ejecutarse beneficien también a otros propietarios, el servicio respectivo determinará el pago proporcional que corresponda al propietario en estas obras, en la forma que determine la Ordenanza General. Las plantaciones y obras de ornato deberán ser aprobadas y recibidas por la Dirección de Obras Municipales respectiva”, Artículo 134, Ley General de Urbanismo y Construcciones, [www.minvu.cl](http://www.minvu.cl), actualizada en octubre de 2009.*



**Figura Nº 3: Inversión en Pavimentación**



Fuente: Cuenta pública de gestión del año 2008

Otro problema en la comuna es la mala evacuación de las aguas lluvias y su escurrimiento por las calles, lo que genera inconvenientes en el tránsito y anegamientos. A su vez, el sedimento que arrastran las aguas lluvias desde el pie de monte, ensucia las calles y pueden ocasionar problemas de tránsito.

Los sectores más problemáticos en cuanto a infraestructura vial son La Faena y Lo Hermida, barrios antiguos de la comuna, donde existe una fuerte mezcla de calles y pasajes estrechos, entre los cuales hay diferentes cotas y que presentan problemas en la dimensión de sus vías. Todo esto repercute en la conectividad de la comuna, ya que se generan atochamientos en las horas punta.

La comuna presenta también deficiencias en el estado de veredas peatonales, principalmente en calles interiores y pasajes. Las malas condiciones se deben a falta de mantenimiento y deterioro propio del tiempo, además de otros factores como las raíces del arbolado que destruye las aceras.

Por otro lado, los datos recogidos en la encuesta PLADECO<sup>15</sup> muestran que el 68% de los vecinos está satisfecho con la señalización y semaforización de la comuna.

#### 1.4.2 Evacuación aguas lluvias

Las emergencias más graves provocadas por acumulación de aguas lluvias fueron resueltas gracias a 3 obras puntuales: el Colector de Av. Grecia –ubicado en esa avenida-; Colector del Valle –ubicado en avenida El Valle- y el Colector de Juan Pablo II, ubicado en Av. Américo Vespucio. Esto generó una disminución en los flujos superficiales de agua en períodos de lluvias y sus consecuencias en la infraestructura vial (baches, rodados en las calles).

Los sectores de la comuna que sufren anegamientos recurrentes son las quebradas (4) e intersecciones de calles donde confluyen aguas superficiales. La Quebrada “**Caballero de la Montaña**” desagua naturalmente en Av. José Arrieta. Si bien, en esta quebrada hay piscinas decantadoras, con mucha lluvia rebalsan y escurre material del cerro. En este momento está en construcción el Colector Alborada que va a disminuir el flujo que baja por Av. Las Parcelas y Av. José Arrieta.

A su vez, la Dirección de Operaciones e Inspección Municipal realiza mantención y limpieza de las quebradas “**Nido de Águila**”, “**de Macul**” y “**Lo Hermida**”. El énfasis está en la prevención, de modo que se revisan los puntos críticos apenas empiezan las

<sup>15</sup> Encuesta PLADECO, junio de 2009.

lluvias. Por su parte, el canal Las Perdices ya no genera emergencias debido a que se encuentra entubado.

### **1.4.3 Alcantarillado**

De acuerdo con datos de la encuesta CASEN, en el año 2006 Peñalolén era la novena comuna con mayor porcentaje de viviendas que no contaban con sistema de eliminación de excretas (3,3%), dentro del Gran Santiago. Actualmente, existen dos sectores en la comuna donde las viviendas aún no están conectadas a la red de alcantarillado. Antupiren, con 20 familias esperando que se terminen sus casas para conectarse a la red, y la Comunidad Ecológica Peñalolén, con 200 familias que cuentan con pozo séptico.

De acuerdo con lo señalado por la consultora URBE en el Plan Regulador de Peñalolén<sup>16</sup>, el nivel socioeconómico de quienes residen en la Comunidad Ecológica es de medio a alto, de modo que se puede estimar que el mantenimiento de los pozos sépticos allí existentes es adecuado. A su vez, éstos no constituirían un riesgo de contaminación para el acuífero debido a la relativamente baja densidad del sector. Sin embargo, lo óptimo sería conectar la comunidad a la red de alcantarillado para que hubiese tratamiento de las aguas servidas.

El alcantarillado ocasionalmente colapsa debido a que las redes se tapan con hojas o sedimentos que arrastra el agua lluvia. Para evitar esto, es necesario que el municipio mantenga limpias las calles, mientras que la empresa Aguas Andinas debe hacer mantención a la red de alcantarillado para prevenir y reparar daños.

### **1.4.4 Alumbrado Público<sup>17</sup>**

El área urbana de Peñalolén se encuentra iluminada en su totalidad, con luminarias que están en buen estado. Esto se refleja en una tasa de falla del alumbrado público del orden de apenas 2% en los últimos meses.<sup>18</sup> El parque de luminarias está orientado mayoritariamente a la iluminación de calles, como se puede observar en el siguiente gráfico.

Existen sectores de la comuna, tales como el Mirador de Tobalaba y algunos sitios aislados de La Faena, donde la potencia de las luminarias es insuficiente debido a que fueron instaladas en la década de los 60, cuando esos sectores pertenecían a la comuna de Ñuñoa y no se proyectaba el crecimiento poblacional observado en los años siguientes.

La Dirección de Tránsito menciona algunas calles que cuentan con iluminación deficiente en cuanto a seguridad vial (poca potencia), como las avenidas Tobalaba, Quilín y Quebrada de Macul.

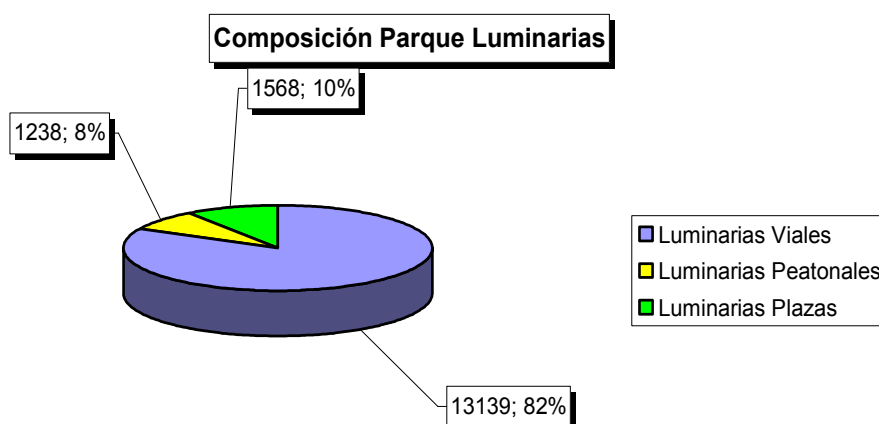
---

<sup>16</sup> Op Cit.

<sup>17</sup> Información extraída de entrevista a Encargado Municipal de Alumbrado Público, Dirección de Obras Municipales, Septiembre de 2009.

<sup>18</sup> La tasa se calcula a partir de las fiscalizaciones que realiza la Municipalidad a la empresa encargada de la mantención del Alumbrado –Leasing-, los reclamos de los vecinos, y las reparaciones programadas.

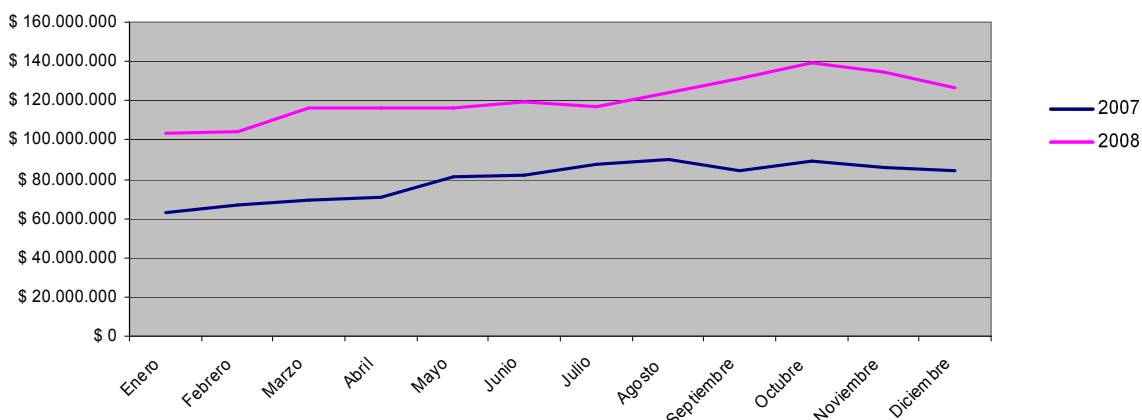
**Figura Nº 4: Composición Parque Luminarias**



Fuente: Presentación Dirección de Obras Municipales: Estado Actual, Parque Lumínico Comuna de Peñalolén, 2009.

Por otro lado, como muestra en la figura siguiente, hay un aumento sostenido en los gastos destinados a alumbrado público en la comuna. Esto se explicaría tanto por el incremento en el costo neto de la electricidad, como por la mayor cantidad de luminarias.

**Figura Nº 5: Gasto Mensual Alumbrado Público, años 2007 – 2008**



Fuente: Presentación Estado Actual, Parque Lumínico Comuna de Peñalolén, 2009.

Por último, de acuerdo con los datos recogidos en la encuesta PLADECO<sup>19</sup>, el 72% de los vecinos está satisfecho con la iluminación de las calles, sin embargo, en distintos sectores de la comuna se declara como problema la mala iluminación de espacios públicos, lo que es prioritario para los vecinos, según lo expresado también por ellos en diversos cabildos territoriales.

<sup>19</sup> Encuesta PLADECO, junio de 2009.

### 1.5. ¿Tiene Peñalolén buen equipamiento<sup>20</sup>?

La provisión de equipamiento condiciona de manera sustantiva la calidad de vida al interior de una comuna. Peñalolén ha desarrollado durante los últimos años un equipamiento variado para sus habitantes, acorde al crecimiento demográfico de la comuna.

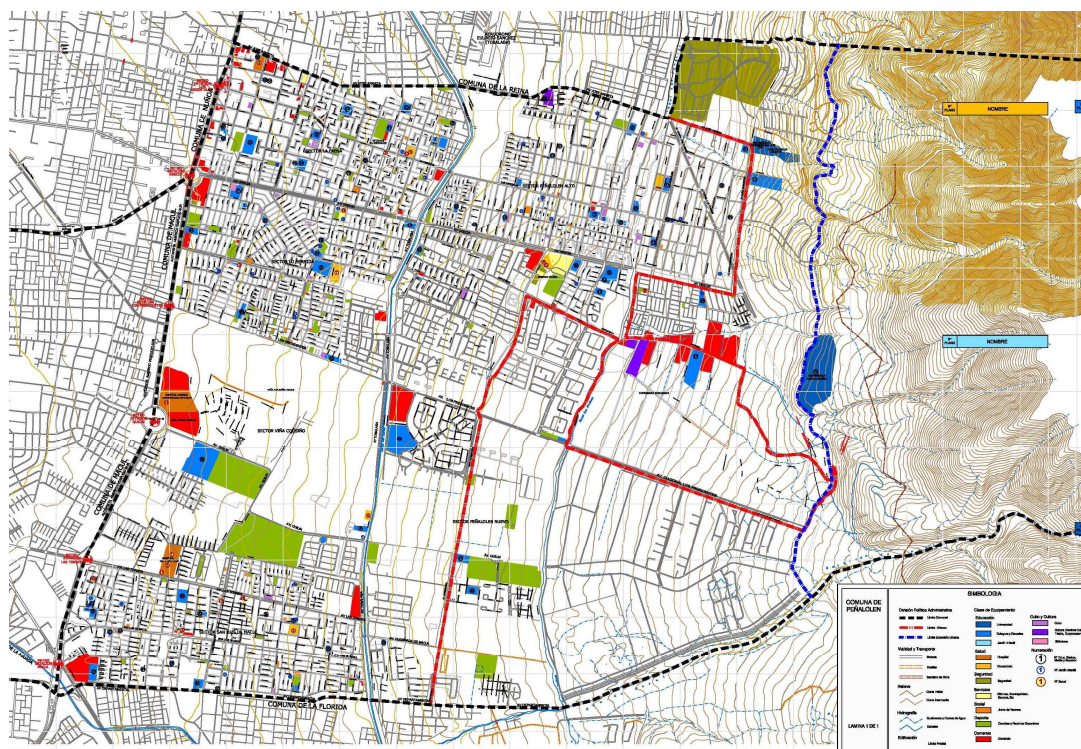
Se entiende por “equipamiento” a *las construcciones destinadas a complementar las funciones básicas de habitar, producir y circular, cualquiera sea su clase o escala*<sup>21</sup>. El siguiente cuadro muestra el número de hectáreas actualmente destinadas a equipamiento en Peñalolén.

**Cuadro N° 7: Superficie por tipo de uso a nivel comunal**

Tipo de uso	Total Comunal (Hás)
Residencial	2.149,1
Equipamiento	106,6
Actividades Productivas	75,8
Infraestructura	5,1
Áreas Verdes	64,2
Canchas, Clubes y Complejos Deportivos	72,3

Fuente: URBE (2007): Resumen Ejecutivo “Diagnóstico y Actualización Plan Regulador Comunal de Peñalolén”.

**Figura N° 6: Distribución del Equipamiento en la comuna**



Fuente: Plano PRCP-I-EQ-11 “Equipamiento”, elaborado por URBE Arquitectos (2009).

<sup>20</sup> Basado en “Estudio de Equipamiento Comunal” de URBE arquitectos, para la actualización del plan regulador comunal, 2006

<sup>21</sup> MINVU. Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones. Artículo 1.1.2.

A continuación se presentan algunos antecedentes generales sobre el equipamiento en diferentes áreas:

### 1.5.1 Educación

De acuerdo con lo señalado en el Plan Anual de Desarrollo Educativo Municipal (PADEM) 2010, en la comuna existen 62 colegios de los cuales 16 dependen de la Corporación Municipal para el Desarrollo Social de Peñalolén (CORMUP); 34 son particulares subvencionados y 12 son particulares pagados.

Los colegios que dependen de la CORMUP ofrecen educación prebásica, básica, media técnico profesional comercial e industrial, medio científico-humanista y educación especial, atendiendo a 11.815 alumnos (31,7%). Por su parte, los colegios particulares subvencionados ofrecen educación prebásica, básica, medio científico-humanista, media técnico-profesional comercial, industrial y técnica, además de educación especial, atendiendo a 17.331 alumnos (46,5%). Por último, los colegios particulares ofrecen educación Prebásica, básica y medio científico-humanista y atienden a 8.161 alumnos, que equivalen al 21,9% del total.

El sector con mayor presencia de colegios es Nuevo Peñalolén, con el 21% de la oferta comunal. Adicionalmente, en la comuna existen 68 establecimientos orientados a la atención de párvulos, de los cuales 13 son municipales, 12 particulares subvencionados, 9 particulares pagados, 15 de la Junta Nacional de Jardines Infantiles, 13 son atendidos por Integra y 6 pertenecen a Organizaciones no gubernamentales. Por último, existen en Peñalolén sedes de 2 establecimientos de estudios superiores: Sede de la Universidad Adolfo Ibáñez y Sede de la Universidad Internacional SEK (PADEM 2010).

**Cuadro N° 8: Centros educacionales de la comuna de Peñalolén**

Dependientes de la CORMUP					
N°	Nombre	Tipo de Enseñanza	N°	Nombre	Tipo de Enseñanza
1	Escuela Básica Carlos Fernández Peña	Prebásica, Básica	9	Escuela Santa María de Peñalolén	Prebásica, Básica
2	Escuela Básica Luis Arrieta Cañas	Prebásica, Básica	10	Escuela Matilde Huici Navas	Prebásica, Básica
3	Centro Innovativo La Puerta	Básica, Media HC	11	Centro Educacional Valle Hermoso	Prebásica, Básica, Media TP Comercial e Industrial
4	Centro Educacional Erasmo Escala Arriagada (en fase de cierre)	Prebásica, Básica, Media HC y TP Comercial e Industrial	12	Escuela Unión Nacional Árabe	Prebásica, Básica
5	Centro Educacional Mariano Egaña	Prebásica, Básica, Media TP Comercial e Industrial	13	Escuela Básica Juan Bautista Pastene	Prebásica, Básica
6	Escuela Especial Pontífice Juan Pablo II	Educ. Especial Mental	14	Escuela Básica Luis Gregorio Ossa	Prebásica, Básica
7	Escuela Básica Antonio Hermida Fabres	Prebásica, Básica, Media HC	15	Escuela Santiago Bueras y Avarias	Prebásica, Básica
8	Escuela Básica Tobalaba	Prebásica, Básica	16	Centro Educacional Eduardo De la Barra	Prebásica, Básica, Media TP Comercial

Fuente: PADEM 2010

**Cuadro N° 8: Centros educacionales de la comuna de Peñalolén (continuación)**

<b>Particula subvencionados</b>					
<b>N°</b>	<b>Nombre</b>	<b>Tipo de Enseñanza</b>	<b>N°</b>	<b>Nombre</b>	<b>Tipo de Enseñanza</b>
1	Escuela Básica Santa Victoria	Prebásica, Básica	20	Escuela Básica Monteverde	Básica
2	Centro Educacional Américo Vespucio	Básica	21	Escuela Niño Levántate	Prebásica y Básica
3	Centro Educacional Fernando de Aragón	Básica	22	Centro Educacional Fundación Paula Jaraquemada	Prebásica, Básica
4	Escuela Básica Evangélica Pentecostal Dr. W.C. Hoover Kirk	Básica	23	Escuela Básica de San Jose de Peñalolén	Básica
5	Escuela especial de Peñalolén	Educ. Especial	24	Escuela Especial Sílabas	Educ. Especial
6	Colegio Polivalente York	Básica	25	Colegio Welcome School	Prebásica, Básica
7	Escuela Básica Instituto Nacional de Rehabilitación	Básica	26	Centro Educacional Diego de Almagro	Prebásica, Básica y Media TP Comercial
8	Escuela Especial Gabriela Mistral de Peñalolén	Educ. Especial	27	Colegio Jesús Servidor	Básica, Media HC
9	Escuela Especial Lo Hermida	Educ. Especial Mental y Alteración del Lenguaje	28	Colegio Alcántara de Los Altos de Peñalolén	Básica, Media HC
10	Escuela Especial Particular Tralen	Alteración del Lenguaje	29	Colegio Antupirén	Prebásica, Básica y Media HC
11	Escuela Básica Martínez de Rozas	Prebásica, Básica	30	Colegio Santa Marta de Peñalolén	Básica
12	Escuela Básica 850 Santa Sofía	Básica	31	Liceo Politécnico Particular Carmen Arriarán	Media TP Comercial, Industrial y Técnica
13	Escuela Básica El Progreso, Luz y Esperanza	Prebásica, Básica	32	Escuela Básica Lumen Viae	Prebásica, Básica
14	Escuela de Párvulos Illapitas	Prebásica	33	Escuela Particular Santiago de Chile	Básica
15	Escuela San José Obrero	Prebásica, Básica	34	Escuela Básica Particular Miravalle	Básica
16	Escuela Especial Particular San José de	Alteración del Lenguaje	35	Escuela Básica Nueva Las Cumbres	Prebásica, Básica
17	Colegio Monteverde Anexo	Prebásica, Básica y Media HC	36	Colegio Particular San Fernando	Básica
18	Escuela Especial Particular Génesis 2001	Alteración del Lenguaje	37	Colegio Jorge Prieto Letelier	Prebásica, Básica y Media HC
19	Escuela Especial Particular Cail	Básica	38	Escuela Especial Génesis 2005	Educ. Especial
<b>Particular pagados</b>					
<b>N°</b>	<b>Nombre</b>	<b>Tipo de Enseñanza</b>	<b>N°</b>	<b>Nombre</b>	<b>Tipo de Enseñanza</b>
1	Colegio Francisco de Miranda	Prebásica, Básica y Media C/H	7	Escuela Básica Giordano Bruno	Prebásica y Básica
2	Escuela de Párvulos Santa Victoria Child	Prebásica	8	Escuela El Encuentro	Prebásica, Básica y Media C/H
3	Colegio Epullay	Prebásica, Básica y Media HC	9	Los Andes Country Day	Prebásica, Básica y Media C/H
4	Colegio Altamira	Prebásica, Básica y Media C/H	10	Colegio Particular Altamira Adultos	Media HC
5	Colegio Pumahue	Prebásica, Básica y Media C/H	11	Colegio Montahue de Peñalolén	Prebásica, Básica y Media HC
6	Colegio Mayor	Prebásica, Básica y Media C/H	12	Colegio Pedro de Valdivia	Prebásica, Básica y Media C/H
<b>Centros de educación superior</b>					
<b>N°</b>	<b>Nombre</b>	<b>Tipo de Enseñanza</b>	<b>N°</b>	<b>Nombre</b>	<b>Tipo de Enseñanza</b>
1	Sede Universidad SEK	Universidad Privada	2	Sede Universidad Adolfo Ibáñez	Universidad Privada

Fuente: PADEM 2010

### 1.5.2 Salud

La comuna de Peñalolén se encuentra en el área de cobertura del Servicio de Salud Metropolitano Oriente (SSMO)<sup>22</sup> y cuenta con cinco consultorios que se integran con los Hospitales Calvo Mackenna (Providencia), Salvador (Providencia) y Luis Tisné (Peñalolén), en los casos que corresponda de acuerdo a las normas de derivación de los pacientes de la Red de Atención Ambulatoria y de Urgencia.

**Cuadro N° 9: Principales Centros de Salud en la Comuna**

N°	Centros de Salud	Sector
1	Consultorio Lo Hermida	Lo Hermida
2	Clínica de la Universidad de Chile	Lo Hermida
3	Hospital Luis Tisne	San Luis de Macul
4	Hospital de Rehabilitación Pedro Aguirre Cerda	La Faena
5	Consultorio San Luis	San Luis de Macul
6	Consultorio La Faena	La Faena
7	Consultorio Peñalolén Alto	Peñalolén Alto
8	Consultorio Carol Urzúa	Nuevo Peñalolén
9	Centro de Salud Familiar Cardenal Raúl Silva Henríquez.	Peñalolén Alto
10	Centro de Referencia de Salud Cordillera Oriente	San Luis de Macul
11	Sociedad Médica Cordillera (SOMECOR)	San Luis de Macul

Fuente: URBE Arquitectos (2007): Resumen Ejecutivo "Diagnóstico y Actualización Plan Regulador Comunal de Peñalolén".

### 1.5.3 Áreas verdes

La comuna de Peñalolén cuenta con un total de 301 áreas verdes, de las cuales un 41,5% se encuentra en buen estado, el 21,9% en un estado regular –con deterioro o ausencia de elementos necesarios para realizar actividades recreativas y de esparcimiento- y un 20,6% presenta mal estado<sup>23</sup>.

Las unidades vecinales menos deterioradas corresponden a la 10 y la 29, que pertenecen a los sectores de La Faena y Nuevo Peñalolén, respectivamente. Por otra parte, la unidad que presenta un mayor deterioro y ausencia de áreas verdes corresponde a la N° 18, ubicada en el sector de Lo Hermida. Es importante señalar también que el 9,67% de las unidades vecinales no presenta áreas verdes.<sup>24</sup>

Considerando la relación entre número de habitantes y superficie de áreas verdes, así como el estado de éstas, se encuentran en estado de calidad óptima las unidades vecinales 14 y 16 en La Faena, la 6 en Peñalolén Alto y la 20 en el sector San Luis.

<sup>22</sup> Abarca las comunas de Vitacura, Lo Barnechea, La Reina, Ñuñoa, Las Condes, Providencia, Peñalolén y Macul

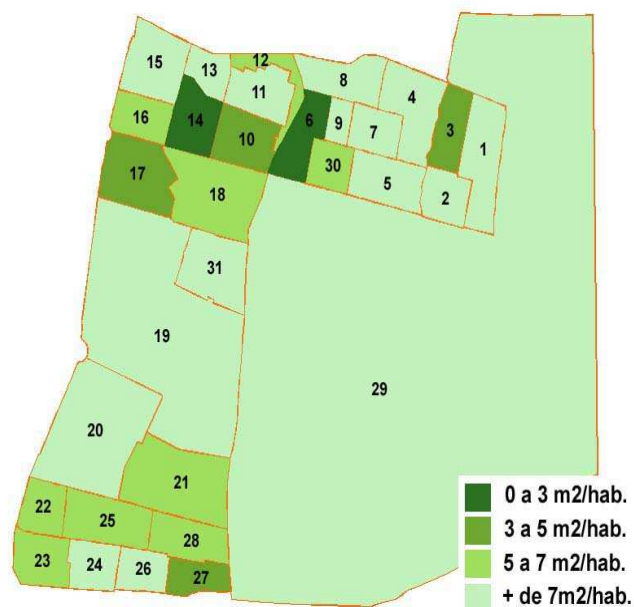
<sup>23</sup> El porcentaje restante corresponde a áreas verdes sin información. Fuente: Diagnóstico PLADECO Peñalolén 2005, Pg. 337.

<sup>24</sup> Ídem, Pg. 338.



Respecto a aquellas que presentan un déficit prioritario, corresponden a las unidades vecinales 1, 2, 4, 5 y 8 en Peñalolén Alto, 11 y 13 en La Faena y 22 en San Luis.

**Figura N° 7: Superficie de áreas verdes existente por Unidad Vecinal**



Fuente: URBE Arquitectos 2007

En síntesis y de acuerdo a la figura anterior, se observa que existe una mayor concentración de unidades vecinales que presentan mejores estándares de áreas verdes por habitante en torno a la intersección de Av. Grecia con Av. Tobalaba, sector sur de La Faena, sector Norte de Lo Hermida y sector poniente de Peñalolén Alto. En cambio, el sector La Faena presenta el estándar más bajo (3,9 m<sup>2</sup>/hab en promedio) seguido por Lo Hermida (4,0 m<sup>2</sup>/hab en promedio) en contraste con Nuevo Peñalolén con 10,1 m<sup>2</sup>/hab, demostrando la desigual distribución de áreas verdes a nivel sectorial y comunal.

Desde enero de 2007 a la fecha la superficie de áreas verdes en la comuna experimentó un aumento de 37%. La superficie actual por habitante en Peñalolén (5,8 m<sup>2</sup>/hab), es mayor que el promedio de la región metropolitana, el cual alcanza los 3,3 m<sup>2</sup>/hab. Sin embargo, según la Organización Mundial de la Salud, el óptimo para una buena calidad es al menos de 9 m<sup>2</sup>/hab.<sup>25</sup> A continuación se presenta el total de superficie de áreas verdes reales y potenciales por habitante.

<sup>25</sup> Plan de Gestión Medioambiental comuna de Peñalolén.



**Cuadro N° 10: Porcentaje de superficie destinado a áreas verdes por sector**

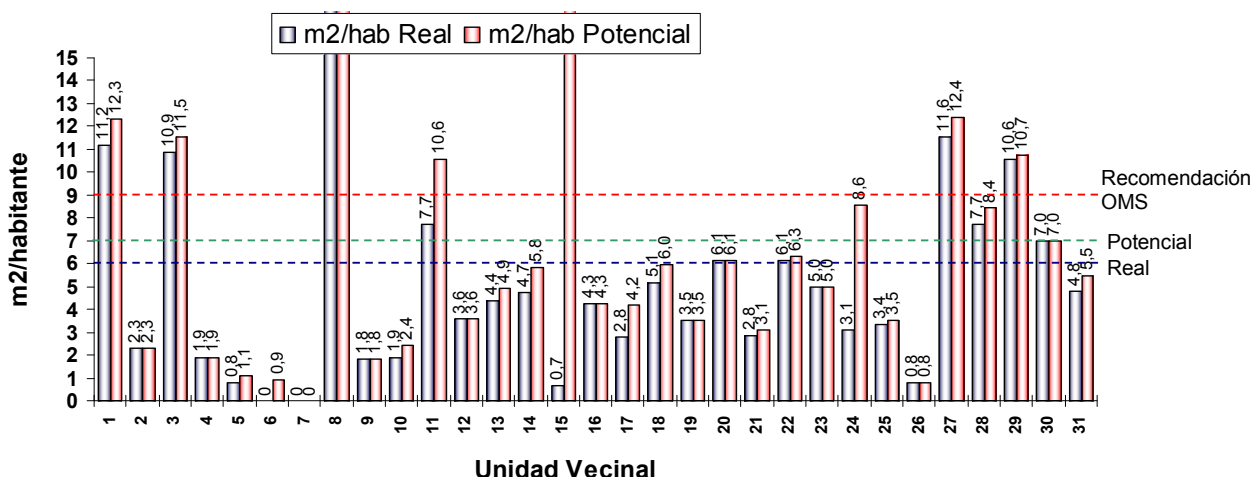
Áreas Verdes con mantenimiento municipal	Total Áreas Verdes Comunales <sup>26</sup>	Superficie Potencial de Áreas Verdes	Número de Habitantes (2009)	m2/hab Real	m2/hab Potencial
1.189.887 m2	1.426.897 m2	1.683.557 m2	244.903	5,8	6,9

Fuentes: Dirección de Operaciones e Inspección Municipal; Proyecciones de población, INE.

Los principales problemas que enfrenta la comuna en materia de áreas verdes son (1) su distribución irregular dentro de la comuna; uso intensivo, lo que genera deterioro; altos costos de mantenimiento para el municipio (contratos de mantenimiento + agua) y escasez de espacios disponibles para nuevas áreas verdes.

Los costos totales de mantenimiento han aumentado un 74% respecto de enero 2007, debido principalmente a cambios de tarifa, reajustes por IPC y en menor medida al aumento de superficie.

**Figura N° 8: Superficie de Áreas Verdes por habitante en cada Unidad Vecinal**



Fuente: Dirección de Operaciones e Inspección municipal 2009.

En la figura N° 8 se presentan la superficie de áreas verdes por habitante reales y potenciales en cada unidad vecinal. Al comparar las superficies reales, se observa que las unidades vecinales 1, 3, 8, 27 y 29 sobrepasan el estándar recomendado por la OMS de 9 m2/hab. Cabe precisar que la presencia del parque de Peñalolen en la unidad vecinal 8 explica su alto valor potencial (66m2/habitante). Por otro lado, seis unidades vecinales (11, 18, 20, 22, 28 y 30) presentan un rango entre 6 y 9 m2/hab, diez unidades vecinales (12, 13, 14, 16, 18, 21, 22, 23, 25, 28, 30) presentan un rango entre 3 y 6 m2/hab, mientras que el resto de las unidades vecinales (2, 4, 5, 6, 7, 9, 10, 15, 21 y 26) presentan un rango entre 0 y 3 m2/hab, donde la mayoría de estas últimas pertenecer a la macrozona de Peñalolen Alto (2, 4, 5, 6, 7, 9)

<sup>26</sup> Incluye áreas verdes en mantenimiento y conjuntos cerrados

Ahora bien, en términos de percepción, los datos recogidos en la encuesta PLADECO, las áreas verdes son satisfactorias para el 55,4% de los vecinos de Peñalolén, pero un 37,3% se manifiesta insatisfecho.

#### 1.5.4 Otros tipos de Equipamiento

En la comuna existe además equipamiento de tipo social, cultural, deportivo, comercial, entre otros. Destacan las siguientes unidades de equipamiento por sector:

**Cuadro N° 11: Principales unidades de equipamiento por sector**

Tipo de Equipamiento	Unidades	Sector
Institucional	Yunus	Nuevo Peñalolén
	Registro Civil	La Faena
	Otras oficinas municipales	La Faena
	Municipalidad	Nuevo Peñalolén
	Centro Cívico	Nuevo Peñalolén
Comercial	Supermercado Santa Isabel	Lo Hermida
	Homecenter	San Luis de Macul
	Supermercado Santa Isabel	San Luis de Macul
	Supermercado Jumbo	Nuevo Peñalolén
	Supermercado Monserrat	Nuevo Peñalolén
	Mall Paseo Quilín	Lo Hermida
	Servicios de Recinto Oriental	La Faena
	Líder Express	Nuevo Peñalolén
	Supermercado Líder	Lo Hermida
Deportivo/ Recreativo	Parque por la Paz, Villa Grimaldi	Peñalolén Alto
	Teatro El Camino	Nuevo Peñalolén
	Centro El Sol (centro cultural)	Nuevo Peñalolén
	Aldea La Rosa	Nuevo Peñalolén
	Oficinas, canchas e instalaciones de la ANFP	San Luis de Macul
	Estadio ENTEL Chile	San Luis de Macul
	Chimkowe (centro cultural)	San Luis de Macul
	Estadio de la Universidad Mayor	Nuevo Peñalolén
	Liga de amigos del futbol	Lo Hermida
Seguridad	Brigada de investigación criminal	Lo Hermida
	Tenencia de Carabineros San Luis	San Luis de Macul
	Subcomisaría en Lo Hermida	Lo Hermida
	43° Comisaría de Carabineros	Nuevo Peñalolén
	8° Compañía de Bomberos	Nuevo Peñalolén

Fuente: URBE Arquitectos (2007): Resumen Ejecutivo "Diagnóstico y Actualización Plan Regulador Comunal de Peñalolén".

**Cuadro N° 12: Capillas y parroquias católicas y sedes sociales por sector.**

Sector	Capillas y parroquias católicas <sup>27</sup>	Sedes sociales
La Faena	4	12
Lo Hermida	9	21
Nuevo Peñalolén	2	3
Peñalolén Alto	12	13
San Luis	4	14
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>63</b>

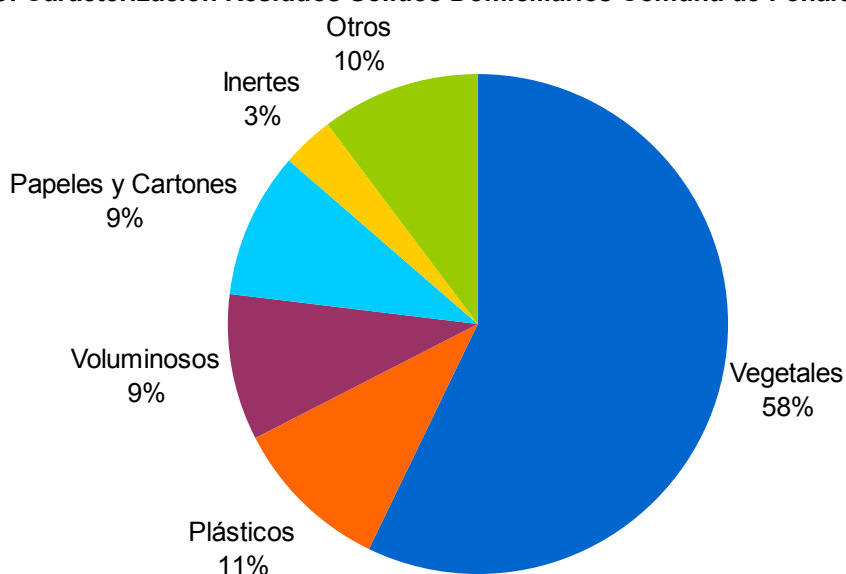
Fuente: Sitio web municipal, [www.penalolen.cl](http://www.penalolen.cl)

En relación con el equipamiento deportivo se deben considerar los datos de la encuesta PLADECO<sup>28</sup> en la que el 49,5% de los vecinos dice estar satisfecho o muy satisfecho con las canchas deportivas que existen en la comuna, y el 44,8% se siente insatisfecho o muy insatisfecho.

### 1.6. ¿Cuál es la situación del medioambiente en la comuna?

La Dirección de Operaciones e Inspección Municipal ha agrupado y separado los problemas medioambientales de la comuna en 5 categorías. En primer lugar está la **contaminación**, que incluye problemas como la alta disposición final de residuos sólidos urbanos. En el año 2008 se generaron en Peñalolén 114.000 toneladas de residuos sólidos al año, con un costo de \$2.300.000.000. De esos residuos, el 57,3% son vegetales, el 10,3% son plásticos y el 9,4 son papeles y cartones, y sólo parte de ellos pueden ser reutilizados<sup>29</sup>.

**Figura N° 9: Caracterización Residuos Sólidos Domiciliarios Comuna de Peñalolén año 2008.**



Fuente: Departamento de Aseo y Ornato, Estimación en base a estudio de caracterización de Residuos Sólidos Domiciliarios en Región Metropolitana y comunas semejantes.

<sup>27</sup> Información obtenida de la página [www.penalolen.cl](http://www.penalolen.cl) en diciembre de 2009

<sup>28</sup> Encuesta PLADECO, Junio de 2009.

<sup>29</sup> Plan de Gestión Medioambiental Comuna de Peñalolén

En segundo lugar, están los problemas asociados al **territorio y entorno**, tales como el deterioro de los espacios públicos por uso intensivo y daños de terceros, con una baja tasa de mantención, reparación y/o reposición de su equipamiento e infraestructura. También afectan al entorno las podas mal realizadas, así como las mutilaciones y talas de árboles que ejecutan los vecinos (al año se mutila más del 60% de los árboles en la comuna por podas mal hechas<sup>30</sup>). Otro problema que afecta el entorno es el alto número de perros callejeros, con una población estimada entre 2.100 y 4.200 ejemplares.<sup>31</sup>

Un tercer conjunto de problemas ambientales tiene que ver con el **uso del agua** (alto consumo de agua en hogares e infraestructura pública) y los asociados al **uso de la energía** (alto consumo de energía en hogares e infraestructura pública).

Por último, están los problemas que afectan al **patrimonio natural** existente en el Piedemonte que es mayoritariamente de propiedad privada. Se incluyen en esta categoría inconvenientes como el deterioro de la flora y fauna; degradación del suelo; deterioro de la infraestructura; contaminación, inseguridad y delincuencia. Parte importante del patrimonio natural de la comuna lo constituye el Parque de la Quebrada de Macul, la cual presenta diversos problemas que dificultan la preservación del lugar entre los que destacan que no está delimitada, cuenta con varios accesos no controlados; la afluencia de público llega a más de 30.000 visitantes en el período estival, superando la capacidad de carga que es de 1.000 visitantes. Los vecinos arrojan escombros, ocurren incendios forestales (2 en el 2008) y daños a la infraestructura instalada (baños químicos, quinchos, escaleras, pasamanos destruidos).

De acuerdo con el Director de Aseo y Ornato, el principal problema para el medioambiente en la comuna es que los vecinos -en general- no se hacen responsables de cuidar y preservar limpios los espacios públicos, o de ahorrar agua y energía. Frente a esto, el municipio se ha propuesto desarrollar en Peñalolén un modelo de gestión ambiental replicable, orientado, en primer lugar, a generar conciencia en la ciudadanía de su propia responsabilidad en la generación del problema, para de este modo provocar un cambio en la conducta.

Frente al problema de la contaminación, el desafío primordial en la comuna es la reducción de los residuos sólidos, comenzando con un trabajo desde el hogar para reducir, reutilizar y reciclar. **Reducir** las fracciones vegetales y volúmenes de residuos, **reutilizar** aquellas fracciones que puedan tener una segunda utilidad sin contemplar un proceso adicional y **reciclar** los elementos que puedan ser incorporados nuevamente como materias primas a procesos productivos.<sup>32</sup>

De acuerdo con el diagnóstico de Peñalolén elaborado por URBE<sup>33</sup>, gracias a que la comuna está emplazada en el "Pie de Monte", existen zonas sobre los 700 msnm con mejor calidad del aire que otros sectores más bajos del gran Santiago. Esas zonas altas pueden jugar un importante rol en la descontaminación del valle a escala metropolitana, hecho que se reforzaría con su reforestación.

---

<sup>30</sup> Departamento de Aseo y Ornato

<sup>31</sup> Departamento de Aseo y Ornato

<sup>32</sup> Plan de Gestión Medioambiental Comuna de Peñalolén

<sup>33</sup> URBE Arquitectos (2007): Resumen Ejecutivo "Diagnóstico y Actualización Plan Regulador Comunal de Peñalolén".

Por su parte, la encuesta PLADECO<sup>34</sup> muestra que el 62,3% de los vecinos de Peñalolén están satisfechos con la limpieza de calles y veredas que realiza el Municipio. A su vez, el retiro de la basura presenta un 91,6% de satisfacción entre los encuestados.

## **2. Aspectos Económicos**

De acuerdo al diagnóstico del plan regulador, la comuna está transformando su estructura productiva para dar cuenta de las demandas derivadas del crecimiento poblacional. En efecto, entre el 2000 y el 2009 las patentes aumentan de 3800 a casi 6000, con un incremento en la recaudación del 186%. En número, destaca la variación positiva de patentes profesionales (106%), seguido de las industriales y de servicios (ambas en cerca de un 50%). Las patentes industriales corresponden en gran medida a pequeñas empresas que tienden a concentrarse en el sector norte de la comuna. Se han multiplicado las amasanderías, los restaurantes, supermercados e incluso han aparecido discotecas. Por su parte, las ferias tienen gran importancia en la comuna ya que bajan los costos en alimentación y absorben mano de obra, sin embargo también generan problemas de tránsito, contaminación y delincuencia.

Tomando como base el último censo, la población económicamente activa se desempeña mayoritariamente en el sector terciario (66,4% hombres y 89,5% mujeres). Un cuarto de las mujeres son asesoras del hogar, mientras que en los hombres trabajan mayoritariamente en el comercio (24,5%), y en la construcción (17%).

Por su parte, la encuesta CASEN nos muestra que el ingreso monetario promedio de los hogares de Peñalolén subió \$204.000 entre 2003 y 2006, llegando a los \$721.674 – apenas por debajo del ingreso promedio en la Región Metropolitana. Este aumento casi triplica la tendencia regional, probablemente por la llegada de familias con mayores recursos a la comuna. En el 2006, Peñalolén también tenía mayor porcentaje de participación y menor porcentaje de desocupados que la Región.

Finalmente, de acuerdo a la encuesta PLADECO realizada en agosto del 2009, da cuenta de que sólo el 37% de los vecinos trabajan en la comuna, mientras que un 9,7% lo hace en Las Condes, y el 20 % en Providencia, Ñuñoa y Vitacura.

### **2.1. ¿Cómo es la estructura productiva de Peñalolén?**

De acuerdo al diagnóstico elaborado el 2007 por la Consultora URBE para el Plan Regulador, Peñalolén está transformando su estructura productiva a consecuencia de la presión por el desarrollo de diversos servicios que ha generado el crecimiento poblacional, lo que incluso podría generar conflictos entre los microempresarios de barrio (formales e informales) y las cadenas de comercio de mayor tamaño que se han instalado en la comuna. Lo anterior se ve corroborado en el tiempo, si se observa la evolución de las patentes municipales en el período 2000 – primer semestre 2009.

#### **2.1.1 Evolución Patentes 2000 – 2009 según categoría y monto**

El año 2000, el municipio registraba un total de 3.800 patentes que le significaban un ingreso de M\$ 229.650. Nueve años después, aumentan a 5.955 (36%), con una

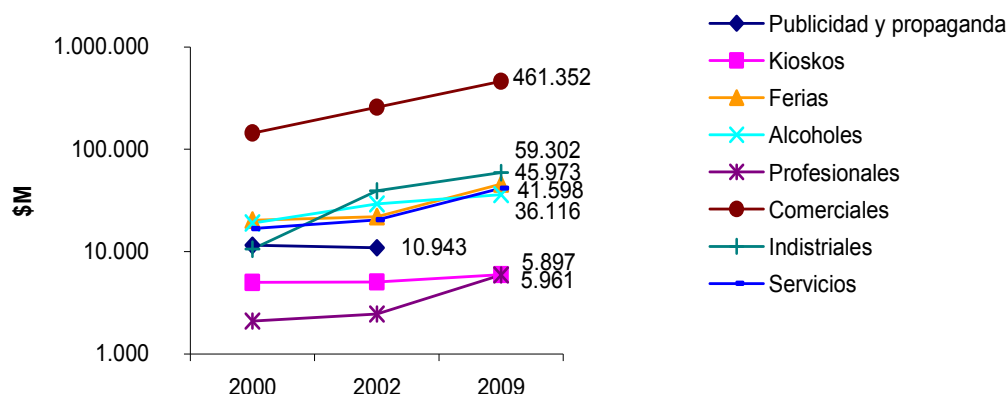
---

<sup>34</sup> Encuesta PLADECO, junio de 2009

recaudación de M\$ 656.200 (186%)<sup>35</sup>.

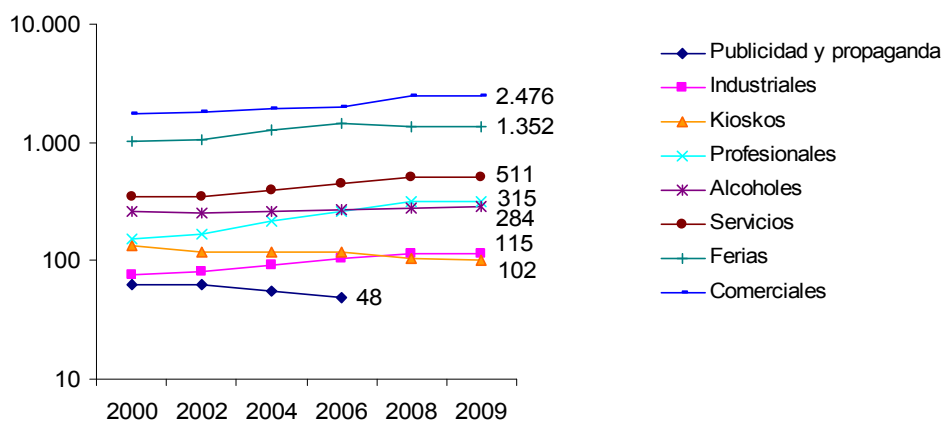
Las categorías que aumentan sostenidamente el número de patentes son las profesionales (109%), seguido por industria (51%) y servicios (49%). Por su parte, el 186% del aumento en materia de recaudación se explica por la evolución explosiva de la categoría industria (461%), seguida de comercio (219%), y patentes profesionales (182%).

**Figura N° 10: Variación en la recaudación por tipo de patente, 2000-2009**



Fuente: Dirección de Administración y Finanzas municipal.

**Figura N° 11: Variación en el número de patentes por tipo, 2000-2009**



Fuente: Dirección de Administración y Finanzas municipal.

Al revisar las patentes por tipo, se observa al primer semestre del 2009 que el 48% corresponden a patentes comerciales, seguidas del 26,2% de ferias y 9,9% de servicios. En relación a los montos, el 70,3% corresponde a patentes comerciales, seguido del 9% que aporta la actividad industrial y el 7% de ferias, como lo muestra el cuadro N° 13.

<sup>35</sup> Fuente: Estadísticas de Patentes Vigentes Pagadas, Dirección de Administración y Finanzas I. Municipalidad de Peñalolén. Valores del año, considerando primer semestre.

**Cuadro N° 13: Estadísticas de patentes vigentes pagadas, primer semestre 2009**

Categoría	N°	%	Monto	%
Kioscos	102	2,0	5.960.651	0,9
Ferías	1.352	26,2	45.972.933	7,0
Alcoholes	284	5,5	36.115.827	5,5
Profesionales	315	6,1	5.896.607	0,9
Comerciales	2.476	48,0	461.352.097	70,3
Industriales	115	2,2	59.301.458	9,0
Servicios	511	9,9	41.598.323	6,3
<b>Totales</b>	<b>5.155</b>	<b>100,0</b>	<b>656.197.896</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Dirección de Administración y Finanzas municipal

### 2.1.2 Patentes de alcoholes

En relación a las patentes de alcoholes, entre el 2000 y el 2009, se observa que si bien la cantidad aumenta en un 10%, la recaudación lo hace en un 90%.

**Cuadro N° 14: Evolución Patentes de Alcoholes 2000 – 2009, según cantidad y monto**

	2000	2002	2004	2006	2008	2009	Variación	
							N°	%
Cantidad	258	257	262	267	276	284	26	10,1
Monto	18.995.869	29.285.439	45.848.978	40.695.402	32.718.737	36.115.827	17.119.958	90,1

Fuente: Dirección de Administración y Finanzas municipal

El tipo de patentes de alcoholes que presentan un mayor crecimiento en el período son las de restaurantes, que pasan de 31 el año 2000 a 46 el 2009. Es importante consignar que se duplica el número de patentes para supermercados que venden alcohol y aparece el año 2007 la primera patente para salón de baile o discoteca, y el 2009 la segunda.

**Cuadro N° 15: Clasificación de patentes alcoholes primer semestre 2009 según cantidad y monto**

Clasificación	Descripción	Cantidad	%	Monto \$
A1	Depósitos de bebidas alcohólicas	155	54,6	11.030.541
C1	Restaurantes diurnos o nocturnos.	46	16,2	3.682.964
D1	Cabaret	5	1,8	749.872
E1	Cantinas	29	10,2	2.618.904
F1	Negocios expendio cerveza o sidra	27	9,5	1.015.368
G1	Quintas de recreo	1	0,4	380.953
H1	Minimercado de bebidas alcohólicas	7	2,5	527.974
J1	Bodega, elaboradora de envases, distribuidora de vino.	2	0,7	12.961.293
O1	Salones de baile o discotecas.	2	0,7	167.100
P1	Supermercado de alcoholes	10	3,5	2.980.858
Totales		284	100	36.115.827

Fuente: Dirección de Administración y Finanzas municipal.

El primer semestre del 2009, la clasificación de patentes de alcoholes era la siguiente: de un total de 284 unidades, el 54,6% corresponden a depósitos de bebidas alcohólicas, seguido de un 16,2% de restaurantes diurnos o nocturnos. Sin embargo, el 36% de la recaudación proviene de bodegas/distribuidoras de vino, seguido de un 30,5% que aportan los depósitos de bebidas alcohólicas (clasificación A1).

### 2.1.3 Industria

Entre el 2000 y el 2009, las patentes industriales han aumentado de 76 a 115, casi quintuplicando el monto que permiten recaudar. Un rol industrial está asociado a la categoría “Industrias y Fabricación”, que puede incluir desde pequeñas industrias –como una amasandería- hasta grandes industrias. En Peñalolén las industrias son principalmente microempresas conformadas por un máximo 5 personas que elaboran productos en su casa, con un impacto mínimo en ruidos, emisiones de gases, basura y todo tipo de productos que emana de una industria. De todos modos estas “industrias” deben ser autorizadas por el Departamento de Acción Sanitaria, Región Metropolitana.

Las grandes industrias están localizadas en ciertas zonas de la comuna, de acuerdo con el plan regulador, mientras que las pequeñas microempresas funcionan repartidas en distintos sectores.

### 2.1.4 Microempresa

Del total de empresas que existen en Peñalolén, el 96,2% son microempresas, 2,9 % son pequeñas, 0,5 % medianas y 0,4 % grandes empresas.<sup>36</sup>

La gran mayoría de las microempresas de la comuna están asociadas al comercio:

**Cuadro N° 16: Distribución de microempresas por rubro**

Rubro	Número	%
Ferias Libres – Persas <sup>37</sup>	4.600	46,9
Comercio Establecido	3.340	34,0
Trabajadores por cuenta propia	850	8,7
Microempresarios productores	325	3,3
Recolectores	300	3,1
Comercio ambulante	250	2,5
Artesanos del vestuario San Luis	90	0,9
Turismo	60	0,6
<b>Total</b>	<b>9.815</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Centro Municipal de Emprendimiento Yunus, octubre 2009

<sup>36</sup> Datos de diciembre de 2008, Gerencia de Desarrollo Económico.

<sup>37</sup> Incluye feriantes, persa (artículos varios) y “cachureros” (que venden cualquier cosa) a los cuales la municipalidad les da un permiso provisorio para instalarse en la feria sin pagar.



Existen más de 14.000 personas en el registro de microempresarios de la plataforma Gestión de Desarrollo Local<sup>38</sup>. Muchos de ellos quedaron inscritos como microempresarios informales o pertenecen a otros rubros que no aparecen en el cuadro anterior.

### 2.1.5 Ferias

El primer semestre del 2009 las ferias constituyen el 26,2% de las patentes de la comuna, aportando el 7% de las recaudaciones por este concepto. Se trata de 1.352 unidades<sup>39</sup>, características de la comuna, que rotan de emplazamiento durante la semana. En relación al año 2000, el número de ferias ha aumentado en un 32% y hay del tipo libre y persa. Generan importantes beneficios, como el ahorro para los hogares y la absorción de mano de obra, sin embargo traen consigo problemas como la interrupción del tránsito, contaminación, delincuencia.

**Cuadro N° 17: Ferias de Peñalolén, por ubicación y tipo.**

Feria	Ubicación (dirección)	Tipo
Persa	Laura Rodríguez, entre Calle 90 hasta Ictinos	Cachureos
Persa	Av. Las Perdices entre Los Baqueanos y Salomón Corvalán (ubicación en conversaciones con los vecinos)	Cachureos
Persa	Tagua-Tagua entre Av. Consistorial y Lago Rosselot; Amanecer entre Tagua-Tagua y Av. Las Parcelas; Pje. 1 entre Amanecer y Pje. 2	Cachureos
Molineros	Calle Molineros, entre Laura Rodríguez y Av. Oriental	Cachureos
Persa	Laura Rodríguez, entre Calle 90 hasta Ictinos	Cachureos
Arrieta	Calle 19-A entre Avda. Oriental y Pje 134; Padre Hurtado, entre Ictinos y Andréa López; Calle 133-A entre Ictinos y Calle 19-A	Cachureos
Los Mares	Horacio toro, esq. Avda. San Luis	Libre
Palena	Avda. Consistorial, entre Tagua-Tagua y Avda. Las Parcelas.	Libre
Molineros	Calle Molineros, entre Avda. Grecia y Laura Rodríguez	Libre
San Luis	Sólo en el interior módulos	Libre
Arrieta	Avda. José Arrieta, entre Avda. Tobalaba y Diego Rojas	Libre
El Parral	Calle Afluyente esq. Avda. El Valle	Libre
Las Perdices	Av. Las Perdices, entre Los Baqueanos y Roca Viva	Libre y Persa
Los Presidentes	Caracas, entre Bolívar y Caracas	Libre y Persa
Departamental	Bandejón central de Avda. Departamental, entre Los Cerezos y Los Talladores	Libre y Persa
El Parral	Avda. El Valle esq. Calle Afluyente y Calle 16 esq. Calle el Duraznal	Libre y Persa
Los Mares	Horacio Toro esq. Av. San Luis	Libre y Persa
Juan Pablo II	Complejo Recreacional ubicado en Avda. El Valle esq. Calle Frontera	Libre y Persa
Las Perdices	Las Perdices, entre Los Baqueanos y Paso Nevado	Libre y Persa
Las Torres	Avda. Las Torres, entre Pasaje 461 y Pasaje 465	Libre y Persa
Grecia	Ictinos, entre Avda. Grecia y Avda. Oriental	Libre
Los Mares	Calle Las Américas, entre 4 Oriente y Embalse el Yeso	Persa
Palena	Tagua-Tagua, entre Consistorial y Calle 20	Persa
Molineros	Laura Rodríguez, entre Molineros y Parque Uno	Persa
Arrieta	Avda. José Arrieta, entre Diego Rojas, Ictinos y Pje. 133	Persa
El Parral	Calle 16 esq. Calle el Duraznal	Persa
Grecia	Avda. Grecia entre Calle 90 y Molineros	Persa

Fuente: Centro municipal de emprendimiento Yunus, octubre 2009

<sup>38</sup> Datos estimativos de la Gerencia de Desarrollo Económico.

<sup>39</sup> Incluye sólo a las patentes de feriantes de frutas y verduras ingresados en los registros de la Gerencia de Desarrollo Económico, octubre 2009

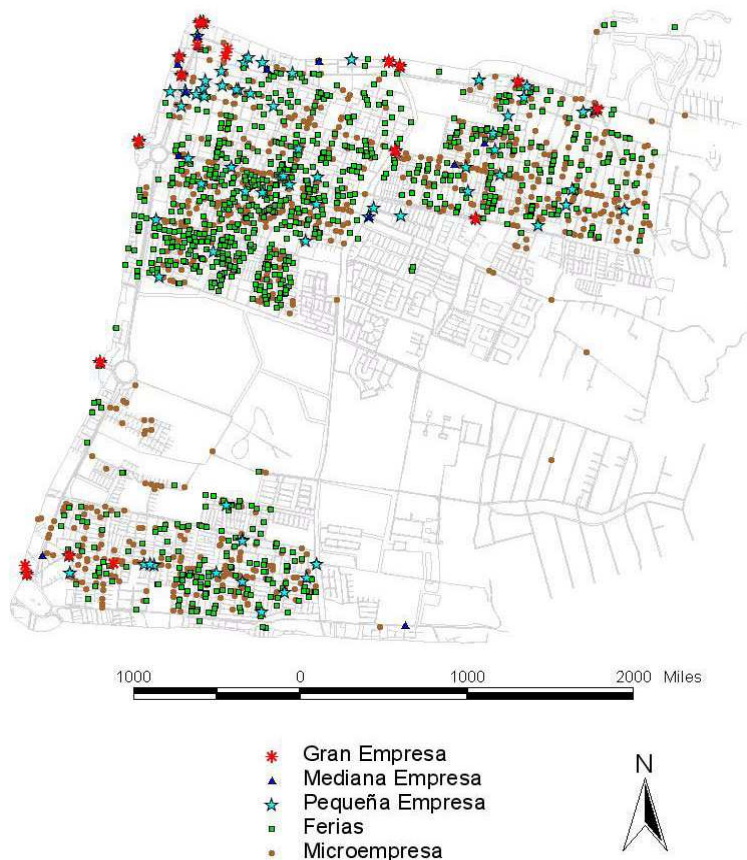
Una feria libre está determinada por el lugar físico que utiliza, independiente de los días que se instale y las personas que asistan. Los comerciantes y vecinos que pagan patente por estar en ellas tienen garantizado su lugar.

El municipio actualmente busca avanzar hacia la constitución de “ferias modelo”, que en el plano organizacional cuenten con sindicatos con dirigencias estables y con reglamentos internos. En cuanto a equipamiento, que posean “puntos limpios” para la reutilización de los productos sobrantes, estacionamientos seguros y baños adecuados. Todo esto asociado a una imagen corporativa específica de cada feria. En este sentido, durante el 2009 se avanzó en la regularización de las ferias a través de fondos de SERCOTEC adjudicados a las ferias Arrieta y Valle-Parral.

### 2.1.6 Distribución territorial de las unidades productivas

Según lo reportado por Petquinta en el PLADECO anterior, el sector norte se distingue claramente del sur de la comuna dado que, si bien las empresas de menor tamaño se distribuyen homogéneamente, las grandes se ubican en las avenidas más importantes y con mejores accesos.

Figura N° 12: Distribución de las unidades productivas en la comuna



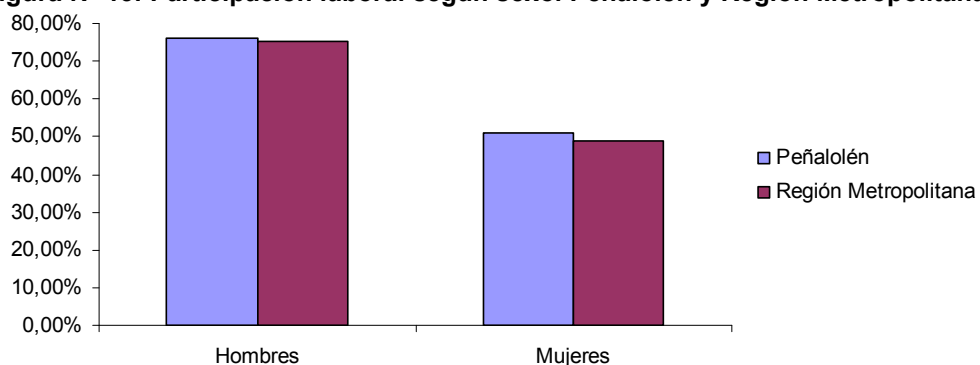
Fuente: SECPLA, Municipalidad de Peñalolén, 2009

## 2.2. ¿Qué ocurre con el empleo en la comuna?

Según se desprende del último Censo (2002), 49.397 hombres y 33.205 mujeres encuestados en Peñalolén reportaron que trabajaban mayoritariamente en el sector terciario (66,4% y 89,5% respectivamente), seguido por el sector secundario (31,9% y 10%). En el caso de los hombres, el 24,4% trabajaba en comercio, seguido del 17% en construcción y el 14,2 % en actividades ligadas a la industria manufacturera. Por su parte las mujeres, el 25% se desempeñaban con asesoras del hogar, seguido de un 16,3% en comercio y 8,8% en industria.

De acuerdo con los datos de la encuesta CASEN, en el año 2006, el 76,1% de los hombres y el 51,2% de las mujeres en la comuna participan de la fuerza laboral, porcentajes levemente superiores a los observados en la Región Metropolitana.

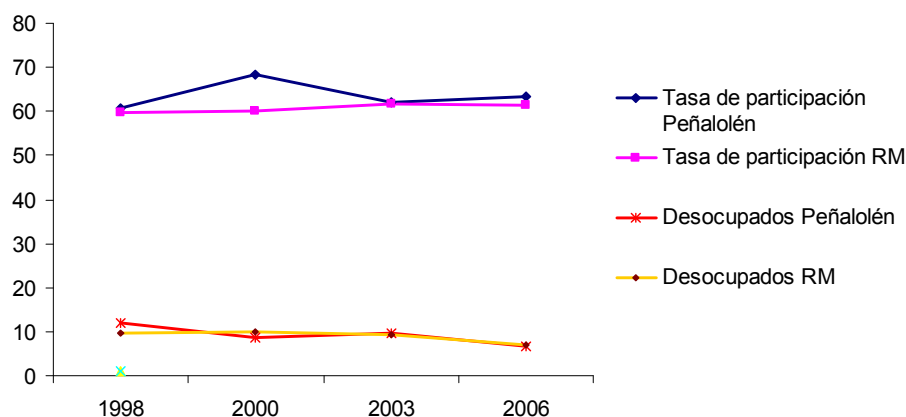
**Figura N° 13: Participación laboral según sexo. Peñalolén y Región Metropolitana, 2006.**



Fuente: CASEN 2006

De acuerdo a los datos proporcionados por la encuesta CASEN, en Peñalolén la tasa de participación laboral de la población de 15 años y más registra un importante ascenso entre el año 1998 y el 2000 (7,4 puntos), y otro importante descenso entre el 2000 y 2003 (6,2 puntos) para volver a aumentar levemente hacia el 2006. Por su parte, la tasa de desocupación muestra una baja desde el 2003 al 2006, llegando incluso a ser menor que en la región.

**Figura N° 14: Tasa de participación, ocupación y desocupación de la población de 15 y más años**

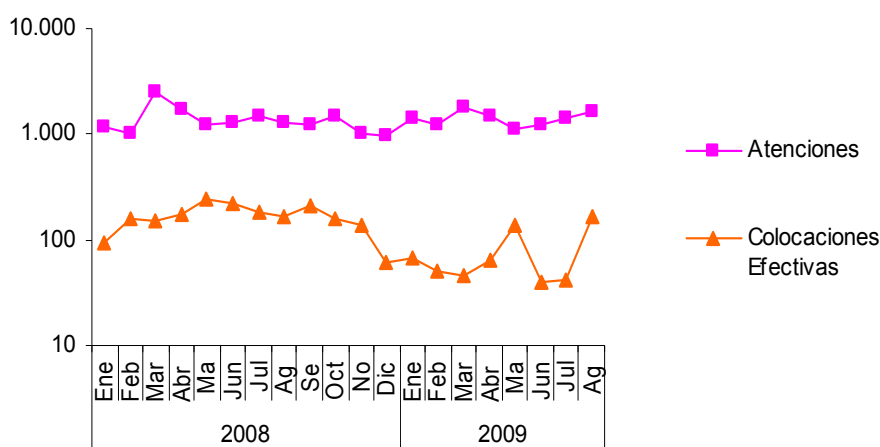


Fuente: Serie CASEN 2006, MIDEPLAN.

Con respecto al ingreso monetario de los hogares de Peñalolén, al año 2006 registran un promedio de \$721.674 pesos, cifra que incluye un componente de subsidio poco mayor al de la Región Metropolitana. Este ingreso monetario supera en \$204 al del 2003, mientras que en la región el aumento es sólo de \$77, lo que es probable que se explique por el proceso de cambio sociodemográfico de la comuna a consecuencia de la llegada de familias con mayores ingresos.

En relación a la crisis económica mundial que afectó a Chile desde fines de 2008, las cifras para Peñalolén hablan de un mayor número de atenciones por parte de la OMIL entre los meses de marzo y julio de 2008, en comparación con los mismos meses de 2009, cuando las atenciones tendieron a bajar. Posteriormente, en agosto de 2009 las atenciones vuelven a aumentar, probablemente por una mejor expectativa de conseguir un empleo.

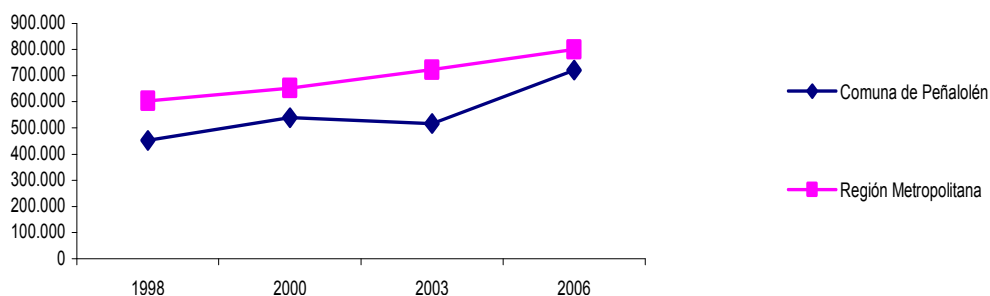
**Figura N° 15: Número de atenciones y colocaciones por mes, años 2008 y 2009**



Fuente: Elaboración propia con datos de OMIL, agosto 2009

En cuanto a las colocaciones efectivas, entre enero y julio de 2008 hubo mayor número de empleos canalizados a través de la OMIL, en comparación con los mismos meses en el año 2009. Esto se revierte en agosto de 2009, cuando hay un número similar de colocaciones en ambos años. Se puede apreciar una significativa brecha entre la cantidad de atenciones (1.386 promedio mensual) y el número de colocaciones efectivas (129 promedio mensual), que equivalen aproximadamente a una colocación por cada 10 atenciones.

**Figura N° 16: Variación en el ingreso monetario de los hogares a nivel comunal y regional**



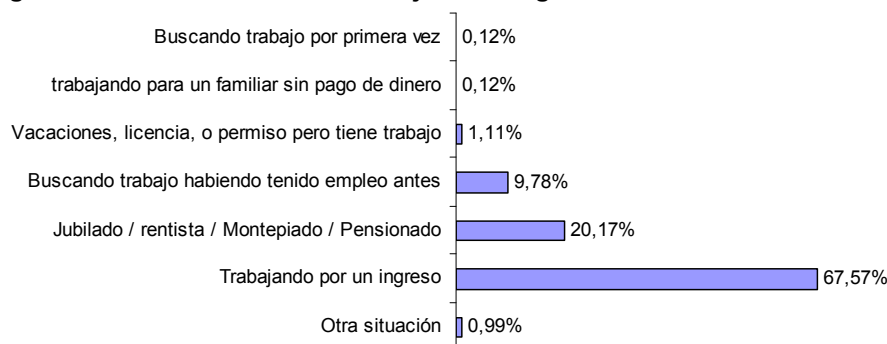
Fuente: CASEN 2006

Es posible destacar que el ingreso monetario de las familias de Peñalolén ha aumentado un 59,6% entre 1998 y 2006 (de 452.134 a 721.674), mientras que en la Región Metropolitana, el aumento alcanza sólo al 32,5% (de 603.538 a 799.669), en igual período.

De acuerdo con los datos aportados por personal del Centro Municipal de Empleo y Emprendimiento Yunus<sup>40</sup>, Peñalolén es eminentemente una comuna dormitorio, donde el 55,6% de los vecinos trabaja o estudia en otras comunas. La fuerza de trabajo en la comuna está compuesta por 94.610 personas y el nivel de desocupación es del 10,2% (Diciembre de 2008).

Un antecedente adicional, lo aporta la encuesta PLADECO<sup>41</sup> realizada en junio del 2009. De ésta es posible destacar que el 67,6% de los encuestados señaló que estaba trabajando por un ingreso, un 20% era jubilado / rentista / montepiado / pensionado, el 10% estaba buscando trabajo (pero había trabajado antes), y el 0,1% buscaba por primera vez.

**Figura N° 17: Situación laboral del jefe de hogar declarado en encuesta PLADECO 2009**



Fuente: Encuesta PLADECO, respuesta a pregunta 47.El jefe de hogar, ¿En cuál de estas situaciones se encontraba la mayor parte de la semana pasada? (alternativas cerradas)

En relación al tipo de trabajo u ocupación, el 42% señala que son dependientes de rango medio (bodeguero, asesora del hogar), seguido de un 25,5% que tienen oficios independientes menores (albañiles, costureras, gásfiter), el 12,6% que trabajan como secretarías, administrativos o cajeros y el resto de los trabajadores realiza otros oficios (19,9%).

Finalmente, en relación al lugar donde trabajan, el 34 % lo hace en Peñalolén, el 12% no tiene comuna fija, el 9% en Las Condes, el 5,7% en La Reina, el 5% en Ñuñoa o Providencia y el 3,8% en Vitacura.<sup>42</sup>

<sup>40</sup> Entrevista realizada en Septiembre de 2009

<sup>41</sup> Encuesta PLADECO, Junio de 2009.

<sup>42</sup> Encuesta PLADECO, Junio de 2009.

### **3. Aspectos Sociales**

En Peñalolén prácticamente la mitad de los vecinos tiene menos de 30 años, y es una de las comunas que más crece en cuanto volumen y densidad de población dentro del Gran Santiago. A su vez, si bien actualmente tienen la menor tasa de adultos mayores, las proyecciones indican que se triplicará en los próximos 10 años. Otro rasgo significativo es que tiene una proporción menor de mujeres jefas de hogar (26% vs. 31,2%) respecto de otras comunas de la región.

Por su parte, la encuesta CASEN 2006 estima que el 8,7% de los habitantes de Peñalolén vive en situación de pobreza, lo que la sitúa por debajo del promedio regional y nacional. Al aplicar el porcentaje de pobreza según CASEN 2006 a la población estimada para el 2009, habría del orden de 21 mil vecinos viviendo en situación de pobreza. Lo anterior es consistente con el hecho de que en la actualidad cerca de la mitad de los vecinos cuenta con ficha de protección social, y de ellos el 52% está en el quintil de mayor vulnerabilidad (22 mil aprox.). De quienes tienen ficha, se puede decir que en su mayoría forman parte de familias nucleares (68%), de nacionalidad chilena (99,7%), son jóvenes, con un bajo nivel educacional (50% con menos de 8 años de estudio), y viven en condición de allegados (un tercio del total). A su vez, el 27,2% de quienes tienen ficha de protección social son menores de 15 años, lo que implica 36.866 niños en situación de vulnerabilidad.

Adicionalmente de acuerdo a los resultados de la encuesta PLADECO aplicada en agosto del 2009, el 49% de los consultados se definió con características que corresponden socio económicamente al grupo D, un 33% en el estrato C3 y C2, mientras que sólo un 3% correspondería al nivel ABC1.

Pese a los desafíos pendientes en pobreza y vulnerabilidad, Peñalolén es considerada una comuna donde se vive relativamente bien, ya que las personas se sienten más seguras y confortables que en otras comunas. Lo anterior se refleja entre otras cosas, en una menor tasa de denuncias respecto de delitos graves. Sin embargo, temas como la delincuencia o la falta de control policial son una de las principales preocupaciones de los vecinos.

En materia de servicios, tal vez el más deficiente es la educación, tanto en cobertura municipal como en calidad. Incluso el nivel educacional de la población mayor de 15 años es inferior al promedio nacional. Paradojalmente se puede afirmar que los vecinos de Peñalolén tienen baja escolaridad, pero un relativamente alto nivel de ingresos.

En cuanto a salud, el 78% de los habitantes utilizan el sistema público, cifra que supera el promedio regional. La comuna destaca por el alto porcentaje de niños nacidos de madres adolescentes y gran parte de los problemas de salud observados tienen que ver con una vida poco saludable (problemas cardiovasculares y obesidad entre otros).

Los servicios que ofrece el municipio en materia de vivienda social, protección del patrimonio familiar y mejoramiento del entorno cumplen una importante labor, tanto en lo que se refiere a manejo de información como a la gestión de soluciones. En lo relativo al emprendimiento, Peñalolén cuenta con un centro que ofrece asistencia y asesoría a los vecinos, así como intermediación laboral. Otro aspecto destacado que actúa como oportunidad para el emprendimiento, la educación y el desarrollo social en la comuna, es la alta conectividad digital y el acceso a TIC's que tienen los vecinos.

### 3.1. ¿Es Peñalolén una comuna populosa?

Peñalolén es una comuna relativamente grande en cuanto a volumen de población. Es la séptima con mayor número de habitantes entre las 37 comunas del Gran Santiago, siendo superada (de mayor a menor) por Maipú, Puente Alto, La Florida, San Bernardo, Las Condes y Pudahuel.<sup>43</sup>

Peñalolén aparece como una de las comunas con menor densidad de población debido a la existencia de amplios paños de territorio no urbanizables que están despoblados. Sin embargo, al considerar sólo la superficie urbanizada, donde habita el total de la población comunal, Peñalolén presenta la segunda mayor densidad poblacional respecto de sus comunas vecinas, siendo superada exclusivamente por La Florida.

**Cuadro N° 18: Población y densidad en Peñalolén y sus comunas aledañas.**

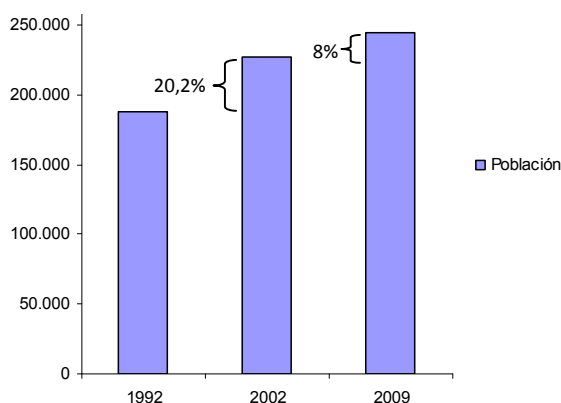
	Peñalolén	La Reina	Las Condes	La Florida	Ñuñoa	Macul	Gran Santiago
Población año 2009 <sup>(1)</sup>	244.903	96.551	280.148	398.334	149.205	100.942	6.068.520
% Gran Santiago	4%	1,6%	4,7%	6,6%	2,5%	1,7%	100%
Densidad hab./km <sup>2</sup>	4.461	4.126	2.818	5.626	8.829	7.825	2.296,5
Densidad hab./km <sup>2</sup> urbanizado	9.492	5.219	6.969	10.320	8.829	7.886	8.571,4

Fuente: Proyecciones de la Población 2009, INE; División Política Administrativa del país 2007, INE; Plan Regulador Metropolitano de Santiago.

### 3.2. ¿Crece la población de Peñalolén?

La comuna presentó un significativo crecimiento poblacional en el período ínter censal 1992 – 2002, con una variación del 20,2%. A su vez, el número de habitantes ha seguido aumentando desde el año 2002 a la fecha, sin embargo, crece a tasas menores año a año de modo que la población tiende a estabilizarse.

**Figura N° 18: Crecimiento de la Población en Peñalolén en el período 1992 - 2009**



Fuente: Elaboración propia a partir de Censos 1992, 2002; Proyecciones de población 2009, INE

<sup>43</sup> Proyecciones de población 2009, INE.

En el año 2002, Peñalolén se encontraba dentro de las seis comunas con más población dentro del Gran Santiago, después de Puente Alto, Maipú, La Florida, Las Condes y San Bernardo. El 2009 se ubica en la séptima posición, luego de haber sido desplazada por la comuna de Pudahuel. Por otra parte Peñalolén es una de las 15 comunas del Gran Santiago que han mantenido tasas anuales de crecimiento positivo desde 1990 a la fecha.

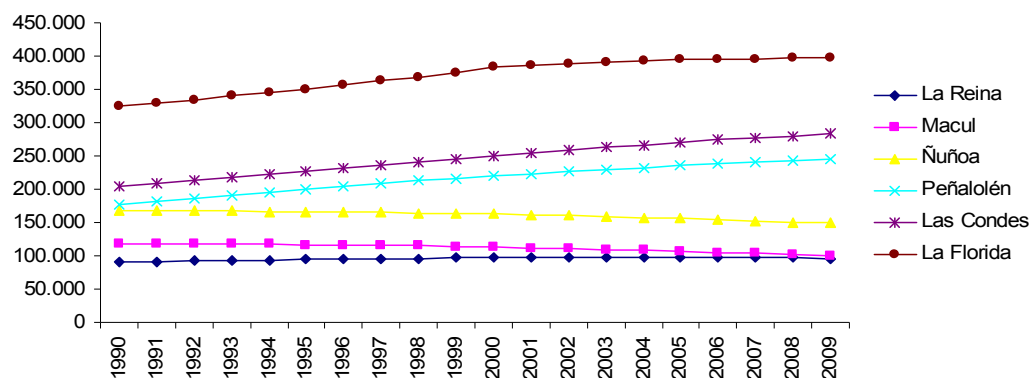
**Cuadro N° 19: Comunas del Gran Santiago donde ha aumentado la población desde 1990**

N°	Comuna	1990	2009	Variación
1	Quilicura	40.773	197.160	383,6%
2	Maipú	253.966	770.290	203,3%
3	Puente Alto	252.360	691.742	174,1%
4	Calera De Tango	11.735	25.415	116,6 %
5	Lo Barnechea	49.581	103.376	108,5%
6	Pirque	11.267	22.353	98,4%
7	Pudahuel	136.871	256.540	87,4%
8	San Bernardo	188.898	301.662	59,7%
9	Las Condes	204.397	283.226	38,6%
10	Huechuraba	61.326	84.521	37,8%
<b>11</b>	<b>Peñalolén</b>	<b>178.248</b>	<b>244.903</b>	<b>37,4%</b>
12	San Jose De Maipo	11.481	14.375	25,2%
13	La Florida	325.303	398.334	22,5%
14	La Pintana	168.430	202.535	20,2%
15	Providencia	108.142	126.436	16,9%

Fuente: Proyecciones de población 1990 – 2020, INE

Por su parte, la curva de crecimiento que presenta Peñalolén es similar a la que se observa en Las Condes y Huechuraba, con un aumento constante pero a una tasa<sup>44</sup> menor en los últimos años.

**Figura N° 19: Crecimiento de la Población 1990-2010 en distintas comunas de la RM**



Fuente: Elaboración propia a partir de Proyecciones de población 1990 – 2020, INE

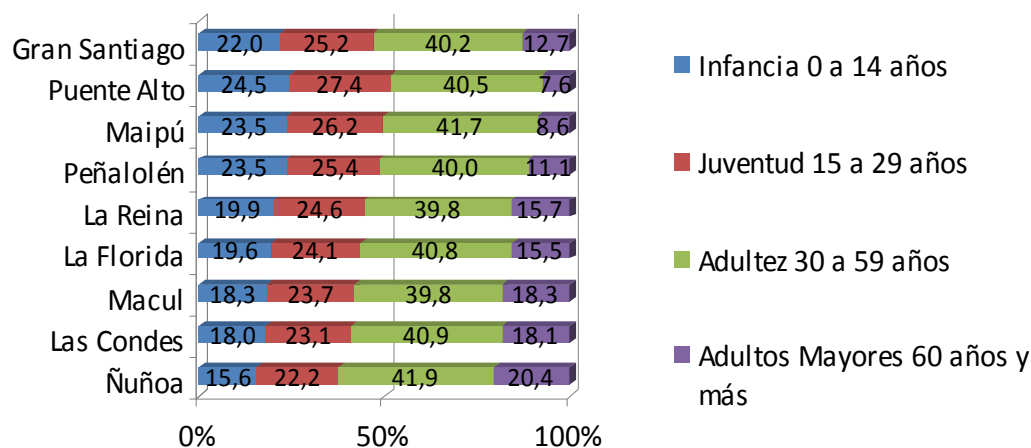
<sup>44</sup> Tasa de crecimiento demográfico es el aumento de la población de un determinado territorio (comuna, región, país) durante un período de tiempo -normalmente, un año- expresado generalmente como porcentaje. Se establece al inicio o a mitad de cada año, al contrastar el número de nacimientos frente al número de muertes, así como el número de inmigrantes y emigrantes (saldo migratorio).



### 3.3. ¿Quiénes viven en la comuna?

Peñalolén es una comuna “joven”, ya que el 2009 según la proyección INE, la población menor de 30 años equivale al 48,9% del total comunal, mientras que en el Gran Santiago llega al 47,2%. En comparación con las comunas adyacentes y con todo el Gran Santiago, Peñalolén destaca por tener una mayor proporción de infantes (23,5%) y menor proporción de habitantes con 60 años y más (11,1%).

**Figura Nº 20: Comparación entre comunas por rangos etáreos de la población**



Fuente: Elaboración propia a partir de Proyecciones de Población INE 2009

Destaca en Peñalolén la gran cantidad de personas que llegaron desde otras comunas, ya que apenas el 35% de sus habitantes (cerca de 70.000 personas) nació en el seno de familias que también eran residentes de Peñalolén<sup>45</sup>. Quienes han llegado desde fuera, provienen principalmente de Ñuñoa, Santiago, Providencia y Macul. También destaca la población comunal de origen indígena, mayoritariamente mapuche (10.391 personas).<sup>46</sup>

De acuerdo con la encuesta CASEN 2006, Peñalolén destaca dentro del Gran Santiago por estar en el sexto lugar entre las comunas con menor porcentaje de familias cuyo jefe de hogar es mujer, con un 26,1% (31,2 es el porcentaje a nivel provincial, 30,7% a nivel regional).

Considerando el nivel socioeconómico de las familias, Peñalolén está en el lugar número 13 entre las comunas con más alto ‘ingreso monetario familiar’ entre las 37 comunas del Gran Santiago.<sup>47</sup> En la Provincia de Santiago, el ingreso promedio era de 908.526 pesos, el año en que se aplicó la encuesta CASEN.

<sup>45</sup> URBE Arquitectos (2007): Resumen Ejecutivo “Diagnóstico y Actualización Plan Regulador Comunal de Peñalolén”.

<sup>46</sup> Censo INE 2002

<sup>47</sup> CASEN 2006, MIDEPLAN

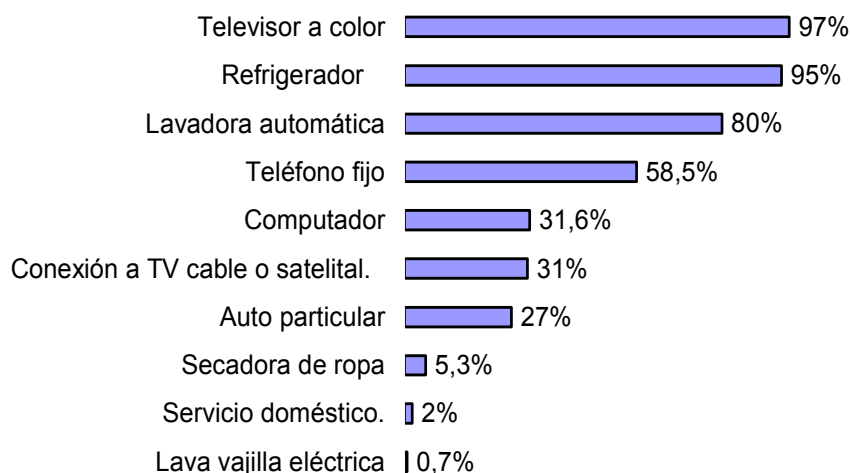
**Cuadro N° 20: Ingreso promedio del hogar por tipo de ingreso según comuna**

N°	Comuna	Ingreso Autónomo	Ingreso Monetario	Ingreso Total	N°	Comuna	Ingreso Autónomo	Ingreso Monetario	Ingreso Total
1	Vitacura	3.120.749	3.120.820	3.294.054	20	Independencia	611.820	615.762	643.877
2	Las Condes	2.045.533	2.047.148	2.126.580	21	Pudahuel	592.626	597.928	628.555
3	Lo Barnechea	1.632.266	1.634.668	1.716.564	22	San José de Maipo	579.721	584.709	613.486
4	Providencia	1.625.851	1.626.489	1.680.862	23	San Joaquín	573.482	577.469	606.167
5	Ñuñoa	1.430.379	1.432.320	1.486.602	24	Macul	568.877	574.894	605.462
6	La Reina	1.275.726	1.278.042	1.350.167	25	Pedro Aguirre Cerda	542.753	550.521	575.388
7	San Miguel	1.197.829	1.200.056	1.247.782	26	Quinta Normal	536.445	542.076	571.372
8	La Florida	900.098	903.621	947.809	27	Conchalí	520.661	526.254	557.089
9	Santiago	865.067	866.627	891.676	28	Renca	516.357	522.670	550.172
10	Calera de Tango	801.724	807.540	851.146	29	Lo Prado	503.932	512.741	545.312
11	Maipú	774.457	776.369	819.026	30	San Bernardo	478.831	485.065	513.607
12	La Cisterna	729.029	735.258	772.283	31	Recoleta	463.524	469.294	496.509
13	<b>Peñalolén</b>	<b>716.975</b>	<b>721.674</b>	<b>759.211</b>	32	El Bosque	464.439	470.128	493.984
14	Puente Alto	703.863	706.717	739.920	33	La Granja	436.865	443.538	471.531
15	Huechuraba	687.804	692.874	732.394	34	Lo Espejo	414.210	419.922	443.007
16	Cerrillos	667.770	672.600	710.090	35	San Ramón	413.690	419.810	442.929
17	Quilicura	647.878	651.718	687.086	36	Cerro Navia	408.191	416.789	441.317
18	Pirque	644.786	651.509	685.782	37	La Pintana	403.495	410.688	435.628
19	Estación Central	648.508	653.451	685.040					

Fuente: CASEN 2006

En términos de acceso a bienes y servicios, la encuesta PLADECO realizada durante el 2009 arrojó los siguientes resultados que se muestran en la figura N° 21 y que se consideran en la construcción de los grupos socioeconómicos.

**Figura N° 21: Porcentaje de hogares que tienen acceso a los siguientes bienes y servicios**



Fuente: Encuesta Pladeco Peñalolén, Junio de 2009

### 3.4. ¿Cuál es la magnitud de la extrema pobreza?

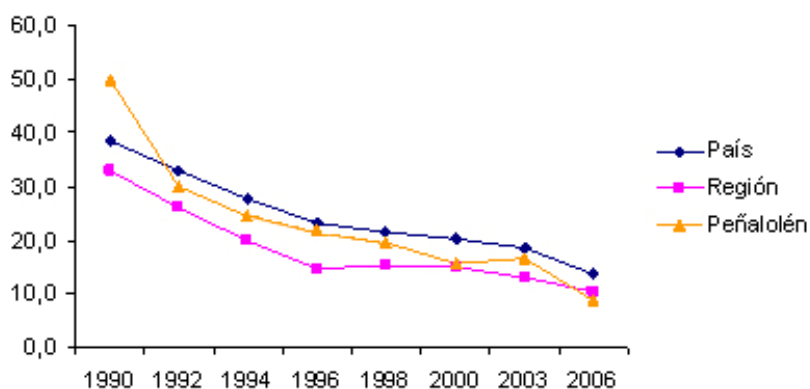
De acuerdo a los datos arrojados por la encuesta CASEN 2006, el 8,7% de población comunal está en situación de pobreza, lo que sitúa a Peñalolén en el lugar número 15 entre las 32 comunas con más altos índices de pobreza dentro de la Provincia de Santiago, donde alcanza el 9,8%. Sin embargo, a nivel nacional, Peñalolén está en el lugar 56 entre las comunas con menor porcentaje de hogares en situación de pobreza.

**Cuadro N° 21: Pobreza e Indigencia a nivel de comuna, región y país.**

Área	Indigencia	Pobres no indigentes	Total Pobreza e indigencia
Peñalolén	3,2%	5,5%	8,7%
Región Metropolitana	2,4%	8,2%	10,6%
Chile	3,2%	10,5%	13,7%

Fuente: CASEN 2006

**Figura N° 22: Variación de la pobreza en Peñalolén, la región y el país (1990-2006)**



Fuente: Elaboración propia a partir de datos encuesta CASEN distintos años.

La disminución más marcada de la pobreza en Peñalolén con respecto a la región y el país, se puede explicar –entre otras causas- por la llegada de población con mayor nivel socioeconómico, dado el alto porcentaje de habitantes que provienen desde fuera y el valor creciente de las viviendas que se construyen en la comuna.

En Peñalolén, la Ficha de Protección Social (FPS)<sup>48</sup> ha sido aplicada a 42.333 familias<sup>49</sup>, que suman en total 135.537 personas. De esas familias, 1.180 se integraron al Programa Puente entre los años 2005 y 2008. Por su parte, del total de personas incluidas en la FPS, el 51,9% (70.333 personas) está en el quintil de mayor vulnerabilidad.

<sup>48</sup> La FPS mide nivel de vulnerabilidad, no de pobreza como la CASEN, de modo que además de las condiciones materiales pondera la pertenencia a grupos vulnerables (infancia, discapacitados, etc.) de quienes son incluidos en la muestra.

<sup>49</sup> Corresponde al número total de Folios. En el análisis de la base de datos aparecen familias con más de un jefe de familia, llegando a un total de 42.587 jefes de familia.

**Cuadro N° 22: Frecuencia de personas con FPS en Peñalolén por quintil vulnerabilidad**

Quintil	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	Porcentaje comunal	Porcentaje comunal acumulado
I	70.333	51,9	51,9	28,7	28,7
II	32.518	24,0	75,9	13,3	42,0
III	18.714	13,8	89,7	7,6	49,6
IV	11.330	8,4	98,1	4,6	54,3
V	2.642	1,9	100,0	1,1	55,3
Total	135.537	100,0		55,3	

Fuente: Ficha de Protección Social, agosto 2009

Entre las familias encuestadas, el 51,6% (21.835 familias) pertenece al quintil más vulnerable según los criterios elaborados por MIDEPLAN para medir este indicador, lo que incluye entre otros la capacidad de generar ingresos autónomos, presencia de discapacidad o dependencia e infancia.

**Cuadro N° 23: Porcentaje de familias encuestadas según quintil de vulnerabilidad medido por FPS a nivel comunal, regional y nacional**

Área	Total Familias	20% + vulnerable	40% + vulnerable	60% restante
Peñalolén**	42.333	51,6%	74,9%	25,1%
Metropolitana*	667.782	47,3%	69,1%	30,9%
Pais*	2.292.104	54,2%	76,2%	23,8%

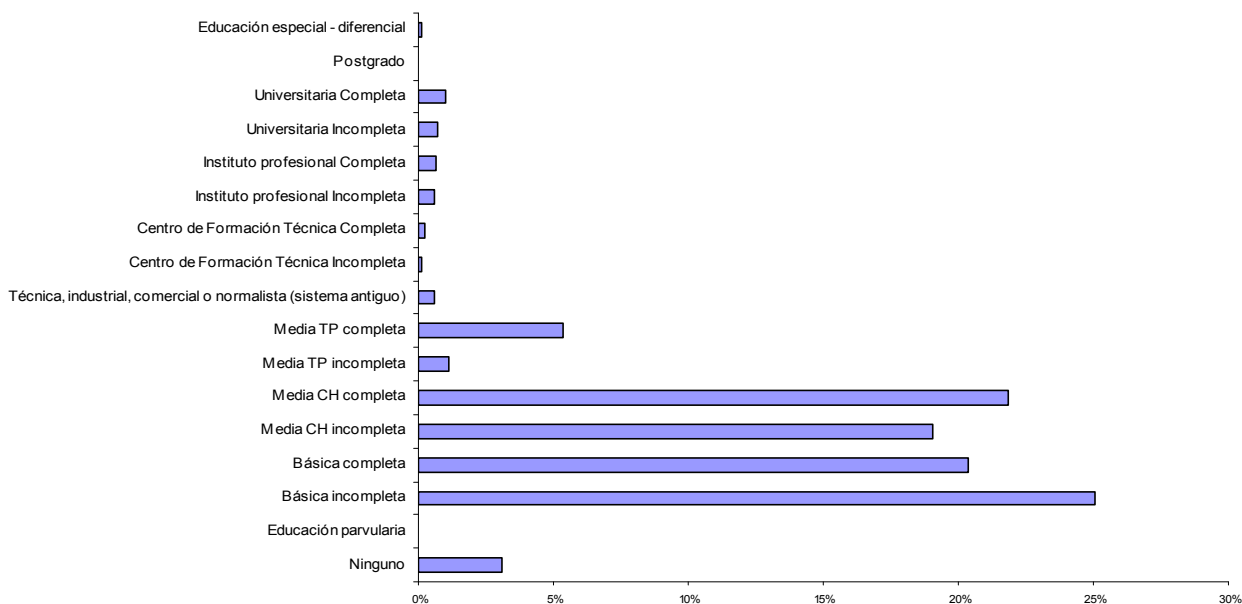
Fuente: Sistema Integrado de Información Social, Mideplan. \*Marzo 2008, \*\* Septiembre 2009.

Las familias incluidas en la muestra son principalmente nucleares (29.041 familias, 68,2%), con uno o ambos padres y sus hijos. En menor medida se incluyeron familias extensas (8.450 familias, 19,8%), con tíos, abuelos u otros parientes, y familias unipersonales (5.096 familias, 12%). La jefatura de hogar está levemente inclinada al sexo femenino (50,8%) y tiene una edad promedio relativamente joven (46 años).

Estas familias están constituidas en un 99,7% (135.067) por personas de nacionalidad chilena. A su vez, un 5,4% de quienes viven en esos hogares (7.289) señalan pertenecer o ser descendientes de un pueblo indígena.

El 27,2% de los jefes de familia incluidos en la FPS (11.438) dijo haber cursado educación media científico-humanista completa. A su vez, el 48,6% (20.445) tiene 8 o menos años de estudio.

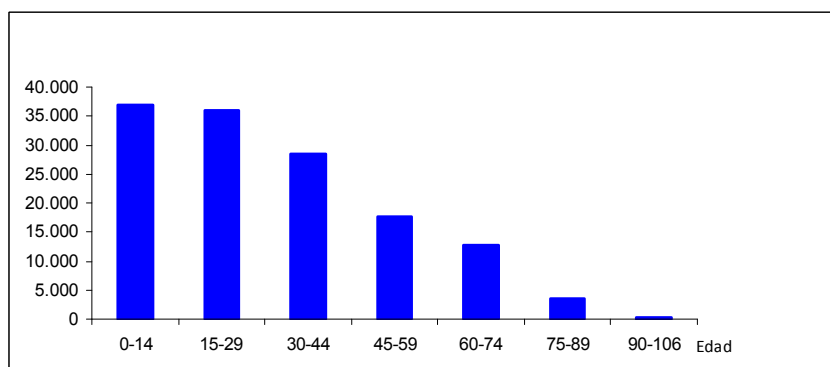
**Figura N° 23: Nivel de estudios de jefes de familia con FPS**



Fuente: Elaboración propia a partir de datos Ficho de Protección Social, agosto 2009

Casi dos tercios de los jefes de hogar (27.991, 66,1%) estaban trabajando al momento de ser encuestados, pero sólo la mitad de ellos (13.375, 31,6% del total) impone o cotiza. Dentro de los jefes de hogar ocupados, la mayoría son empleados u obreros (14.954, 52,1% de los que trabajan), trabajadores por cuenta propia (9.357, 32,6%) o se dedican al servicio doméstico (3.826, 13,3%). En general se puede decir que estas familias están formadas mayoritariamente por personas jóvenes, ya que más de la mitad de sus miembros (72.846, 53,8%) tienen menos de 30 años.

**Figura N° 24: Distribución etárea de las personas con FPS**



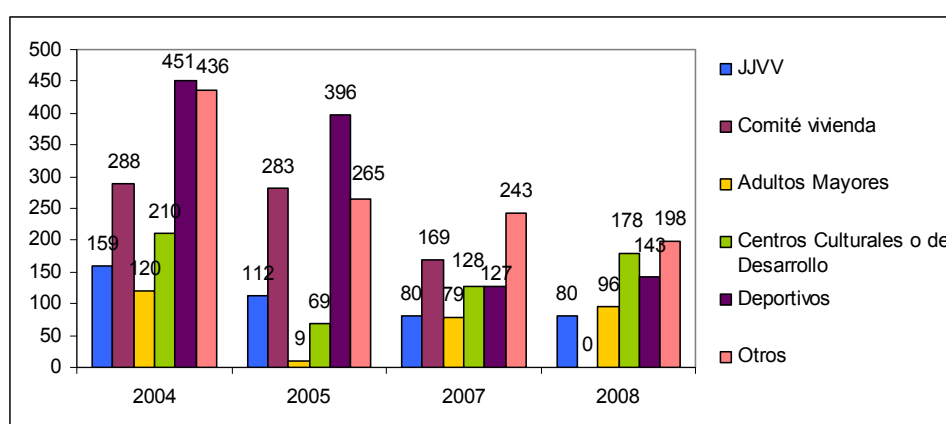
Fuente: Fichas de Protección Social, agosto 2009

A su vez, de acuerdo a los datos de la FPS, más de un tercio de los integrantes de esas familias (50.020) no son los ocupantes titulares de la vivienda y un 10% (13.564) tiene una o más dificultades de salud.

### 3.5. ¿Son fuertes las organizaciones sociales?

Entre 2005 y 2008 se constituyeron 653 organizaciones comunitarias, en las cuales quedaron inscritos 21.116 socios y socias. Actualmente, el número de Organizaciones Comunitarias vigentes en la comuna asciende a 1.062, de las cuales la mayoría son Centros de Desarrollo (16,1%) y Clubes deportivos (16,6%)

Figura Nº 25: Número de organizaciones por año, según tipo



Fuente: Elaboración Propia a partir de las Cuentas Públicas del Alcalde 2009

Cuadro Nº 24: Número de organizaciones comunitarias vigentes en la comuna de Peñalolén, 2009

ORGANIZACIÓN	Total	%
Agrupación de Salud	26	2,4
Agrupación Folclórica	41	3,9
Asociación de Propietarios	45	4,2
Centro Cultural	51	4,8
Centro de Acción Social	26	2,4
Centro de Adulto Mayor	103	9,7
Centro de Desarrollo	171	16,1
Centro de Madres	13	1,2
Centro Juvenil	10	0,9
Club Deportivo	176	16,6
Club Rehabilitador Alcohólicos	3	0,3
Comité de Vivienda	144	13,6
Junta de Vecinos	74	7,0
Otras organizaciones	154	14,5
Taller Laboral	21	2,0
Unión Comunal	4	0,4
<b>Total</b>	<b>1062</b>	<b>100</b>

Fuente: Catastro General de Organizaciones año 2009, Gerencia de Comunidad y Familia.

En cuanto al nivel de protagonismo que tienen estas organizaciones en la comuna, podemos señalar que en las reuniones de mesa barrial<sup>50</sup> de cada sector participan en promedio 10 organizaciones. A su vez, en los años 2008 y 2009 participaron en promedio 145 organizaciones en el Fondo Concursable Municipal por barrio.<sup>51</sup>

### **3.6. ¿Cuáles son los grupos más vulnerables en Peñalolén?**

Los lineamientos y programas definidos por el Gobierno Central acogen a distintos grupos vulnerables, tales como mujeres, adultos mayores, infancia, discapacitados y pueblos indígenas.

#### **3.6.1 Mujeres**

En la comuna habitan 126.009 mujeres, lo que corresponde a un 51,2% de la población de la comuna.<sup>52</sup> En enero de 2006, el desempleo femenino alcanzaba al 23,1%, triplicando el nivel de desempleo de los hombres (7,7%).<sup>53</sup>

Entre la población que ha sido incluida en la Ficha de Protección Social, el porcentaje de mujeres sube al 55,2%. A su vez, el 50,9% de las familias incluidas tienen a una mujer como jefa de hogar.

En el cabildo relativo al tema mujer<sup>54</sup>, los problemas priorizados ordenados de mayor a menor importancia fueron: “Falta de oportunidades laborales para la mujer”, “Falta de oportunidades desde de capacitación” –ambas tareas de la Gerencia de Desarrollo Económico en cooperación con la Gerencia de Comunidad y Familia y DIDECO-; “Casa de acogida para la mujer violentada”, “Falta de espacios para la participación de la mujer” y “Mala calidad de vida de la mujer”.

#### **3.6.2 Adultos Mayores**

La comuna cuenta con 27.131 de adultos mayores (de 60 años y más), lo que representa un 11,1% del total comunal.<sup>55</sup> El porcentaje de adultos mayores sube a 12,2% entre las personas que han sido incorporadas en la Ficha de Protección Social.

Si bien los adultos mayores no representan un grupo mayoritario dentro de Peñalolén, cuentan con un edificio en el Centro Cívico especialmente para atender sus necesidades (Centro Integral del Adulto Mayor). Para lograr este beneficio, fue relevante el nivel de participación de los adultos mayores que viven en la comuna.

La población comunal de 60 años y más, presenta un aumento sostenido durante los últimos años, proyectándose un envejecimiento paulatino de la comuna. Entre 1990 y 2010, el porcentaje de adultos mayores va a duplicarse (de 5,6% a 11,5%).

---

<sup>50</sup> Una mesa barrial es una instancia periódica que se reúne para discutir propuestas para el sector, asumir compromisos y generar capital social comunal. Normalmente las reuniones son cada dos semanas, animadas por un funcionario municipal y participan alrededor de 10 organizaciones comunitarias.

<sup>51</sup> Borrador Política Gerencia de Comunidad y Familia.

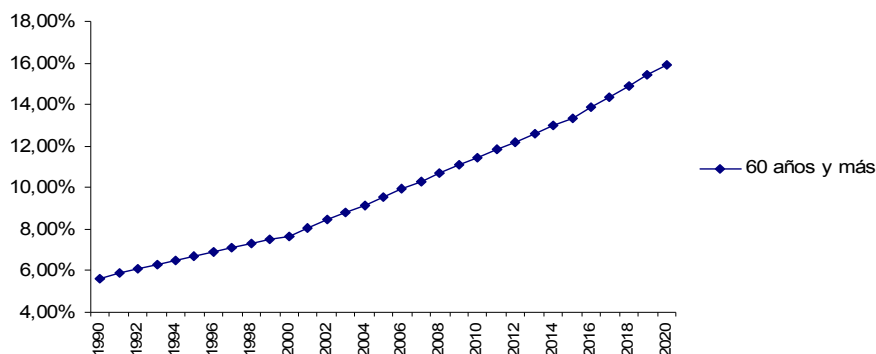
<sup>52</sup> Proyecciones de Población 2009, INE.

<sup>53</sup> Encuesta aplicada por Petquinta, enero de 2006.

<sup>54</sup> Cabildo temático Mujer, realizado el 25 de julio 2009

<sup>55</sup> Proyecciones de Población 2009, INE.

**Figura Nº 26: Variación en el porcentaje de personas con 60 años y más, 1990-2020**



Fuente: Proyecciones de Población, INE

Los cinco temas más relevados en el cabildo de adulto mayor, ordenados según importancia, fueron los siguientes: “Falta de sedes comunitarias”, “Mala calidad en la atención de salud en consultorios”, “Falta de pase libre locomoción colectiva”, “Falta de infraestructura adulto mayor” y “Falta de recorridos de locomoción”.

### 3.6.3 Infancia

El Gobierno Central le ha dado especial importancia al tema infancia, ejemplo que ha seguido la actual gestión municipal en Peñalolén, de modo que es el único grupo prioritario que cuenta con una política comunal y un Consejo Asesor<sup>56</sup> propio.

El 23,5% de las personas que viven en Peñalolén tienen 14 años o menos<sup>57</sup>. El porcentaje de niños sube a 27,2% entre las personas que han sido incorporadas en la ficha de protección social.

En el borrador preliminar de la política comunal de infancia y adolescencia de Peñalolén, se han identificado 21 factores de vulneración, entre los cuales destacan –en primer lugar– todos aquellos que tienen que ver con participación, valorización y visibilización de los niños, con el fin de generar y potenciar su capital social.<sup>58</sup> En segundo lugar, están los factores relacionados con violencia intrafamiliar, maltrato y explotación infantil, en una línea de atención psico-socio-jurídica. En tercer lugar, son relevantes los factores relacionados con el uso de espacios públicos e instancias de recreación. En cuarto lugar, destaca el problema de la deserción escolar, abordado a través de un enfoque de alerta temprana. Éste último tema es entendido como problema con múltiples causas y consecuencias. En el sistema de alerta temprana se integran unidades como salud, educación e infancia.

El municipio pretende aplicar la política de infancia con una lógica territorial, constituyendo mesas de trabajo, priorizando las temáticas más importantes y definiendo indicadores según la particularidad de cada sector.

<sup>56</sup> Los Consejos Asesores son grupos de expertos convocados por el Alcalde para discutir los ejes centrales de la acción Municipal.

<sup>57</sup> Proyecciones de Población 2009, INE

<sup>58</sup> Información extraída de entrevista a Encargada de la Oficina de Protección de Derechos de la Infancia



En el cabildo relativo a los jóvenes<sup>59</sup> de la comuna, las problemáticas relevadas por los vecinos estuvieron relacionadas con el acceso a mejores oportunidades y actividades que les permitan cambiar su rutina actual. Las cinco temáticas más relevadas fueron: “Falta de espacios para jóvenes”, “Falta de programas para jóvenes”, “Falta de equipamiento para jóvenes”, “Falta de Capacitación” y “Falta de fortalecimiento de las redes de voluntarios”.

### 3.6.4 Discapacidad

Con un 8,7% de discapacidad, Peñalolén es la séptima comuna con mayor porcentaje de personas con discapacidad entre las 32 comunas que componen la provincia de Santiago<sup>60</sup>. Ese porcentaje sube a 10%<sup>61</sup> entre las personas que han sido incorporadas en la ficha de protección social<sup>62</sup>.

Las organizaciones de personas con discapacidad antes participaban de una Red de Discapacidad, que tenía por finalidad la promoción y coordinación de acciones tendientes a favorecer el proceso de integración, así como el encuentro y el intercambio de opiniones e información entre los organismos participantes. A partir del año 2008, dichas organizaciones constituyeron el Consejo Comunal de la Discapacidad de Peñalolén, instancia comunal con personalidad jurídica propia a través de la cual se desarrollan proyectos comunales que favorezcan y potencien la integración de las personas con discapacidad.

**Cuadro N° 25: Organizaciones de personas con discapacidad, 2009**

N°	Organización
1.	PEÑADICH
2.	Centro Desarrollo “Grupo Encuentro”
3.	UPANID
4.	Escuela Diferencial Pontífice Juan Pablo II
5.	Escuela Especial N°1132 Peñalolén
6.	Escuela Especial Particular N° 1282 Peñalolén
7.	Instituto de Rehabilitación Pedro Aguirre Cerda (INRPAC)
8.	Comunidad Terapéutica Peñalolén
9.	Agrupación de Familiares y Amigos de Pacientes Psiquiátricos
10.	Club de Integración Social “Maipeño”
11.	“Cultiva, Centro de Rehabilitación y Reinserción Laboral”
12.	COSAM Peñalolén
13.	Centro de Desarrollo “Licanray”
14.	Centro de Desarrollo “Los Emprendedores”
15.	Centro de Desarrollo “Mis manos también hablan”.
16.	Unidad de Discapacidad, Municipalidad de Peñalolén

Fuente: Dirección de Desarrollo Comunitario municipal, 2009

<sup>59</sup> Cabildo temático mujer, realizado el 5 de septiembre de 2009

<sup>60</sup> CASEN 2006, MIDEPLAN.

<sup>61</sup> Personas con una o más dificultades de salud, FPS.

<sup>62</sup> NOTA: La forma de medir problemas de salud asociados a discapacidad es similar aunque no exactamente igual entre la encuesta CASEN y la ficha de protección social.

Los temas más relevados en el cabildo de discapacidad, evaluados casi con la misma importancia, fueron: “Barreras arquitectónicas en espacios públicos”, “Falta de información de beneficios sociales para discapacidad”, “Falta de transporte a las escuelas”, “Falta de capacitación para profesores en discapacidad” y “Acceso prioritario a servicios de salud”.

### **3.6.5 Pueblos Originarios**

De acuerdo con los datos de la encuesta CASEN 2006, el 4,3% de la población total de Peñalolén es de origen indígena, lo que equivale a 10.242 personas<sup>63</sup>. Esto deja a Peñalolén entre las 14 comunas con mayor porcentaje de población indígena dentro del Gran Santiago.

Entre la población que ha sido incluida en la ficha de protección social, el porcentaje de personas que se reconocen como pertenecientes a un pueblo indígena sube al 5,4% (7.289). Esto implica que más del 70% de las personas con calidad de indígenas en Peñalolén están cubiertas por la FPS y podrían encontrarse en una situación de vulnerabilidad.

En la comuna existe la organización FOLILCHE A FLAIAI, Asociación Gremial de Pequeños Artesanos Mapuches de la comuna de Peñalolén, inscrita en el registro de Asociaciones Gremiales bajo el N° 1851 del año 1989 del Ministerio de Economía, Fomento y reconstrucción, representada por la Asesora Intercultural D. Beatriz Painiqueo Tragnolao. La certificación de esta dirigente como Asesora Intercultural fue realizada en el año 2006 por la Universidad de Chile.<sup>64</sup>

En el cabildo relativo a los pueblos indígenas los problemas planteados fueron muy diversos, abarcando desde mayores espacios físicos, hasta mejores oportunidades. Las cinco más relevados fueron (de mayor a menor importancia): “Falta de espacio para pueblos originarios”, “Consolidación en parque Peñalolén de un sector para pueblos indígenas”, “Falta de viviendas”, “Falta de capacitación” y “Falta de espacios para exponer sus artesanías”<sup>65</sup>.

### **3.7. ¿Qué tan buena es la seguridad ciudadana?**

La población de Peñalolén posee una alta valoración de la seguridad de su barrio, expresada en la Encuesta de Percepción de Calidad de Vida Urbana 2007. De acuerdo a esta medición, un 41% de los habitantes de la comuna evalúa de manera satisfactoria o muy satisfactoria la seguridad de su barrio, lo que sitúa a Peñalolén como una de las 10 comunas con mejor percepción en este tópico, entre las 32 comunas de la provincia de Santiago.

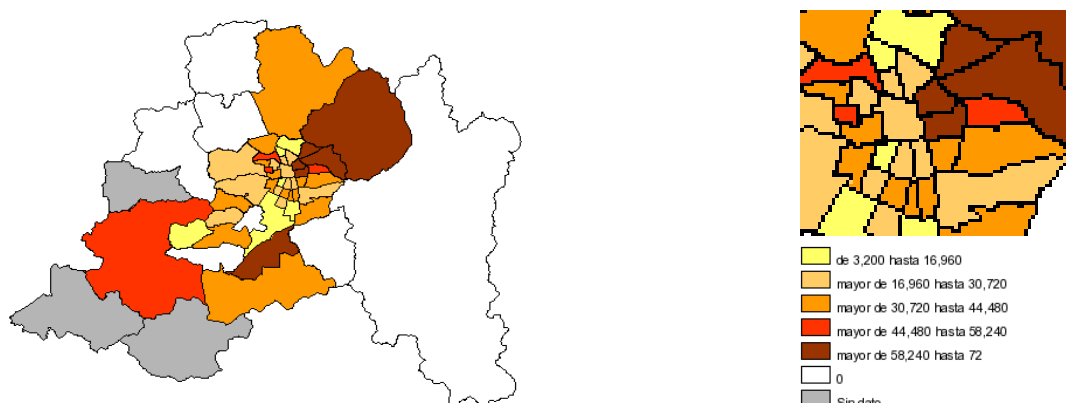
---

<sup>63</sup> Esto considerando la proyección de población para el año 2006 (238.177), Proyecciones de Población INE.

<sup>64</sup> Diagnóstico de Salud 2007, SSMO.

<sup>65</sup> Este cabildo contó con baja asistencia de vecinos.

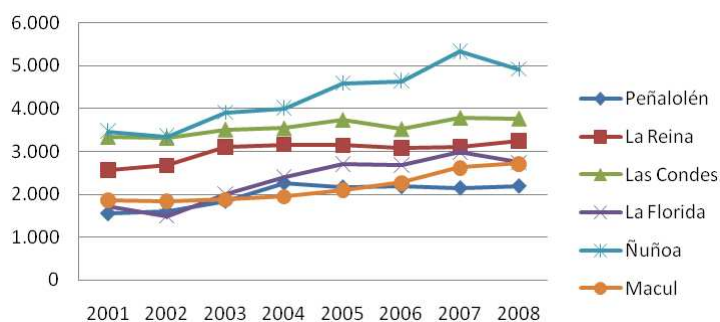
**Figura N° 27: Población satisfecha o muy satisfecha con la seguridad de su barrio**



Fuente: Encuesta de Percepción de Calidad de Vida Urbana 2007, INE. [www.observatoriourbano.cl](http://www.observatoriourbano.cl)

Una visión general de la situación comunal puede obtenerse a partir de los datos del Ministerio del Interior, división de seguridad pública. La tasa de denuncia de delitos de mayor connotación social<sup>66</sup> es de 2.191,9 para la comuna de Peñalolén, por cada 100.000 habitantes. Esta tasa es más baja que la de la región metropolitana (2.988,1) y de la provincia de Santiago (3.278,9). En el siguiente gráfico, se observa la evolución de la tasa de denuncias comparativamente con las comunas aledañas, siendo Peñalolén la comuna con menor tasa de denuncia en los últimos años.

**Figura N° 28: Tasa de denuncias por delitos de mayor connotación social**

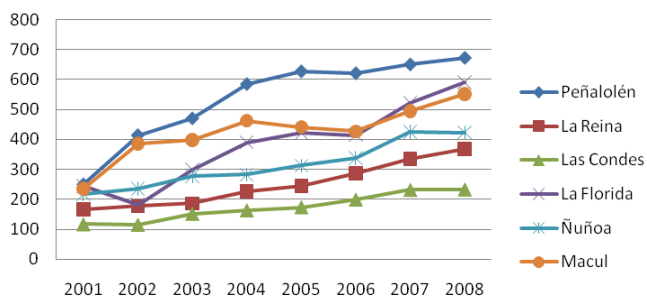


Fuente: Ministerio del Interior, [www.seguridadpublica.gov.cl](http://www.seguridadpublica.gov.cl)

Sin embargo, al observar las estadísticas de denuncias por violencia intrafamiliar, nos encontramos con que Peñalolén está en el lugar número 12 entre las comunas con mayor tasa de denuncias dentro de la provincia de Santiago y, en comparación con las comunas aledañas, es la que presenta una mayor tasa, con 672,1 denuncias por cada 100.000 habitantes.

<sup>66</sup> Robos con violencia, robos con intimidación, robos por sorpresa, robos con fuerza, hurto, lesiones, homicidios y violaciones.

**Figura Nº 29: Tasa de denuncias de Violencia Intrafamiliar**



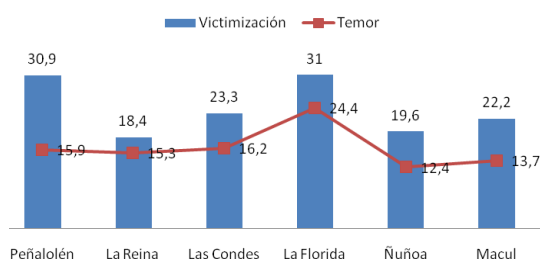
Fuente: Ministerio del Interior, [www.seguridadpublica.gov.cl](http://www.seguridadpublica.gov.cl)

Frente a este problema, la Municipalidad de Peñalolén ha implementado una Gerencia de Seguridad Ciudadana cuya misión es mejorar las condiciones y la percepción de seguridad de la población, promoviendo, a su vez, la participación y responsabilidad comunitaria en el accionar contra la delincuencia. Desde su creación, ha realizado un trabajo constante en educar a la población para realizar las denuncias correspondientes.

Según los registros internos de esta Gerencia, la tasa de denuncias realizadas tanto en la Fiscalía como en Carabineros e investigaciones de Chile, han ido en aumento durante los últimos tres años (de 8.093 el año 2006 a 11.662 denuncias el año 2008). La Gerencia de Seguridad Ciudadana espera que, dentro de los próximos años, la tasa de denuncias tienda a estabilizarse en valores cercanos al nivel de ocurrencia de los delitos.

En el caso del índice de victimización en la comuna, éste presenta una tendencia a la baja desde el año 2002, cuando el 32,3% de los hogares era víctima de robo o de intento de robo, mientras que en el año 2008 este porcentaje disminuyó al 30,9%. Sin embargo, el nivel de temor que tiene la población presenta una tendencia al alza -contraria al índice de victimización-, con un aumento en el porcentaje de hogares que sienten “alto temor” de ser víctimas de la delincuencia.

**Figura Nº 30: Relación índice de victimización con temor en los hogares, 2008**



Fuente: Índice Paz Ciudadana-Adimark, 2008

La población de Peñalolén tiene un nivel de temor similar al que presentan La Reina y Las Condes, comunas que tienen índices de victimización bastante menores. La instalación de la “Subcomisaría Peñalolén” en el sector Lo Hermida (Unidad vecinal 19) en septiembre de 2009 probablemente debiera ayudar a disminuir el índice de victimización y la percepción de temor entre los vecinos.

De acuerdo con los datos recogidos en la encuesta PLADECO (junio de 2009), el 45% de la población comunal está satisfecho con el resguardo policial y un 2,6% está incluso muy satisfecho. Los insatisfechos suman un 44% y los muy insatisfechos, un 7,5%.

### 3.8. ¿Tiene Peñalolén buenos servicios?

Peñalolén ha desarrollado durante los últimos años una variada y extensa gama de servicios para sus habitantes, acorde al crecimiento demográfico de la comuna. En consecuencia, cuenta con servicios accesibles en la mayoría de los ámbitos.

A continuación presentamos brevemente algunos antecedentes generales sobre los servicios en diferentes áreas:

#### 3.8.1 Educación

De acuerdo con los datos de la Encuesta CASEN 2006, la cobertura que alcanzan los establecimientos educacionales en Peñalolén, es la segunda más baja en educación básica y la más baja en educación media, respecto de las comunas vecinas.

**Cuadro N° 26: Cobertura a nivel preescolar, básica y media**

Comunas	Preescolar	Básica	Media
<b>Peñalolén</b>	<b>53,2%</b>	<b>98,5%</b>	<b>95%</b>
La Reina	53,7%	100%	98,5%
Las Condes	56,1%	97,2%	96%
La Florida	47,2%	99,5%	97,8%
Ñuñoa	57%	99%	96,5%
Macul	55,4%	99%	98,5%
Provincia de Santiago	45,2%	99,2%	93,7%

Fuente: CASEN 2006

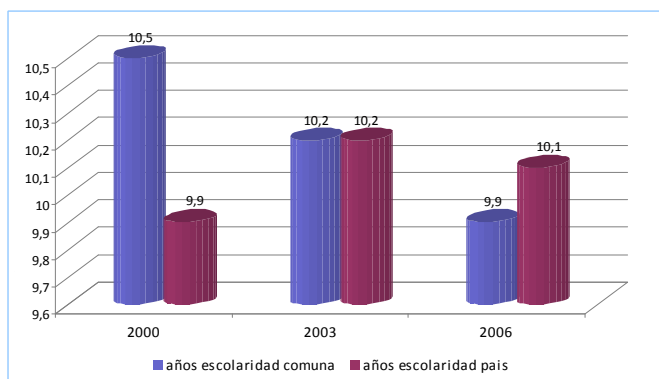
La cobertura total que ofrecen los establecimientos educacionales de la comuna, entre el año 2005 y 2009 varió de 37.788 a 37.307 alumnos, lo que representa una disminución del 1,27%.

Durante el año 2009 ningún establecimiento se ha mantenido sobre la meta comunal de asistencia de un 93%. La asistencia se ha visto afectada por las movilizaciones nacionales de docentes en los meses de mayo y diciembre, así como por la pandemia de la Influenza AH1N1 durante los meses de junio y julio del año 2009.

Pese a la oferta educacional, el 4,4% de la población de Peñalolén es analfabeta, siendo la segunda comuna con mayor analfabetismo en la provincia de Santiago. A su vez, la escolaridad promedio que tienen los habitantes de Peñalolén mayores de 15 años es de 9,9 años (menos que segundo medio), inferior al promedio nacional, que llega a 10,1 años.<sup>67</sup>

<sup>67</sup> Datos de analfabetismo y escolaridad extraídos de la encuesta CASEN 2006.

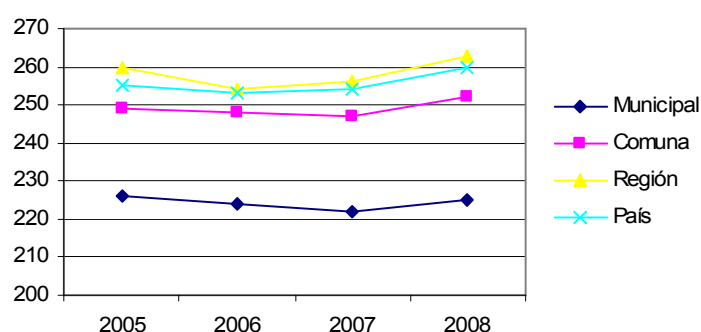
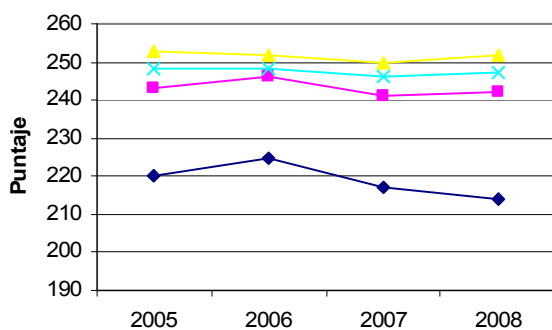
**Figura N° 31: Años de escolaridad 2002-2006**



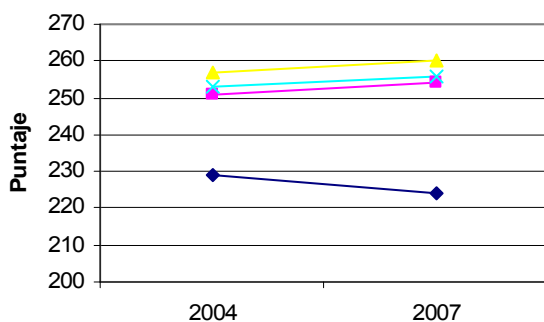
Fuente: CASEN 2006, extraído del PADEM 2010.

De acuerdo con los datos del Sistema de Medición de la Calidad de la Educación (SIMCE) Peñalolén presenta puntajes inferiores al promedio regional y nacional, a nivel de Establecimientos Municipales, con una leve tendencia al empeoramiento en la calidad, salvo en Lenguaje.

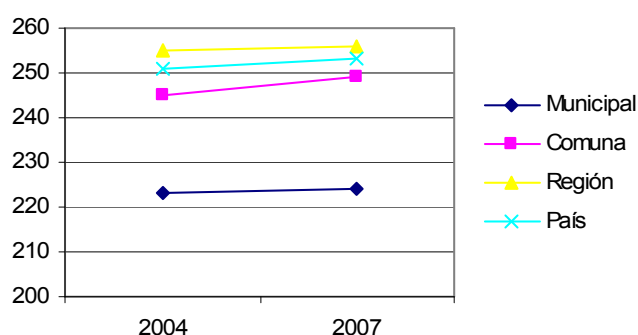
**Figura N° 32: SIMCE 4° Básico Matemáticas**      **Figura N° 33: SIMCE 4° Básico Lenguaje**



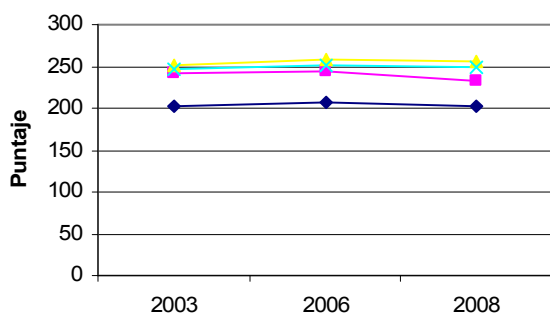
**Figura N° 34: SIMCE 8° Básico Matemáticas**



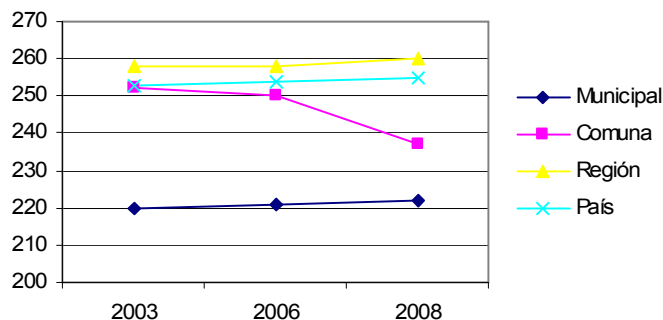
**Figura N° 35: SIMCE 8° Básico Lenguaje**



**Figura N° 36: SIMCE 2° Medio Matemáticas**



**Figura N° 37: SIMCE 2° Medio Lenguaje**



Fuente: PADEM 2010 y SIMCE (www.simce.cl)

Finalmente, de acuerdo con los datos recogidos por la encuesta PLADECO aplicada en Junio de 2009, un 80% de las personas encuestadas considera que la calidad de la educación es “buena” en los colegios particulares, considerando profesores, infraestructura y rendimiento escolar. Este porcentaje baja a un 76% respecto de los colegios particulares subvencionados y a 57,1% respecto de los municipales.

De las personas encuestadas, el 33% tenía educación básica incompleta, mientras que el 17% alcanzó el nivel básico completo. El 21,1% tenía enseñanza media completa, y el 5% técnica incompleta. Apenas un 2,2% contaba con estudios universitarios completos.

Se puede concluir que la educación en la comuna es deficiente ya que los colegios municipales concentran a casi un tercio de los alumnos (31,7%) y fueron considerados con calidad regular y mala por un 42,9% de los apoderados. A su vez, estos colegios han obtenido resultados en el SIMCE muy por debajo del promedio comunal, que está también por debajo del promedio regional y nacional.

### 3.8.2 Salud

Los consultorios de la comuna atienden al 77,8% de la población total comunal. Esto quiere decir que sólo el 33% restante hace uso de instalaciones privadas de salud, tales como consultorios médicos, centros de salud y otros.<sup>68</sup>

Peñalolén está en el lugar número 15 entre las comunas con mayor porcentaje de población que se atiende en el sistema público de salud dentro del Gran Santiago. A nivel provincial, el 66,8% de la población se atiende en el sistema público.<sup>69</sup>

La población inscrita en los consultorios de la comuna refleja las características de juventud de la comuna, con una pirámide de edad bastante similar a la del total de la población comunal.

<sup>68</sup> DEIS/MINSAL es el Departamento de Estadísticas e Información de Salud, <http://deis.minsal.cl>

<sup>69</sup> CASEN 2006, MIDEPLAN

**Cuadro N° 27: Porcentaje de población por sistema de previsión de salud, según comuna y provincia**

Comuna	Sistema Público	ISAPRE	Particular y otro
Peñalolén	77,2%	14,1%	8,7%
Ñuñoa	47,0%	40,5%	12,5%
Macul	73,2%	18,8%	8,0%
La Reina	50,1%	43,0%	6,8%
La Florida	63,8%	26,2%	10,0%
Provincia de Santiago	66,8%	22,9%	10,3%

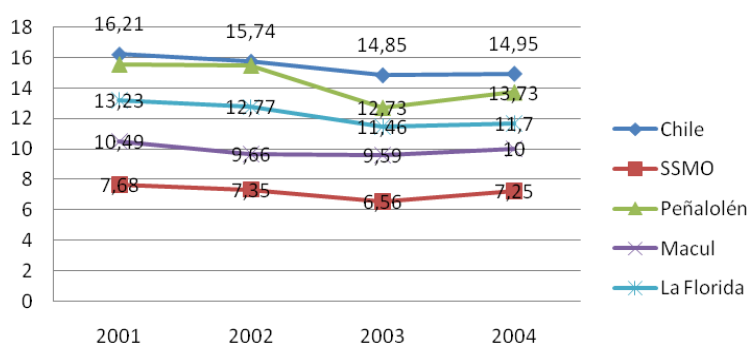
Fuente: CASEN 2006

La cantidad de población atendida por el sistema de salud público, así como la calidad de la atención brindada ha aumentado considerablemente en los últimos años a partir de la apertura de la Central de Ambulancias durante el año 2005; del CECOF Esperanza Andina, módulo de especialidades médicas UDP y COSAM el año 2006; y del consultorio Cardenal Raúl Silva Henríquez y el módulo dental UDP el año 2007. Va a contribuir en este mismo sentido la construcción del nuevo CEFAM en Américo Vespucio, durante el año 2010.

En cuanto a la tasa de natalidad en la comuna de Peñalolén (2001-2004), ésta es más alta que la del resto de las comunas que integran la red del SSMO<sup>70</sup>, también superando al promedio nacional. Cabe destacar que esta última ha tendido a disminuir desde el año 1992.

Por otra parte, la proporción de niños nacidos de madres adolescentes durante el período 2001-2004 llega a casi el doble que la presente en el SSMO, pero es ligeramente inferior a la que existe en el país.

**Figura N° 38: Porcentaje de niños nacidos de madres adolescentes**



Fuente: DEIS/MINSAL

<sup>70</sup> Providencia, Ñuñoa, Macul, Vitacura, Las Condes, La Reina, Lo Barnechea y Peñalolén.



En el caso de la tasa de mortalidad en Peñalolén (1999-2004), ésta es menor a la observada en el país y en el Servicio de Salud Metropolitano Oriente (SSMO), probablemente por la composición etárea del resto de las comunas, que presentan una mayor proporción de población envejecida. Peñalolén presenta tasas de mortalidad similares a las que se observan en comunas como Maipú, Puente Alto y La Florida.

Si observamos las principales causas de mortalidad en la población adulta (20 a 64 años) durante el año 2004, nos encontramos con que en el SSMO la principal causa de muerte son los tumores malignos (con una tasa de 58 por 100.000). En Peñalolén se repite la principal causa de muerte, con una tasa similar a la del SSMO. A su vez, la segunda causa de mortalidad en Peñalolén es atribuible a problemas cardiovasculares (55 por 100.000), con una tasa muy superior al promedio del SSMO (39 por 100.000) y a todas las comunas que la componen.

Los traumatismos y envenenamientos aparecen también como causa frecuente de mortalidad en el SSMO (33,01 por 100.000 casos), acentuada aún más en Peñalolén (47,72 por 100.000 casos)<sup>71</sup>, sin embargo, ésta ha tendido a la baja en los últimos años. Sucede lo mismo con las enfermedades asociadas a problemas de hígado, como cirrosis hepática.

Cabe señalar que los problemas cardiovasculares, los traumatismos (accidentes) y envenenamientos, así como los problemas al hígado, están asociados a estilos de vida poco saludables, conductas de riesgo y consumo de alcohol. Es por esto que existen programas que se desarrollan en los centros de atención primaria de la comuna, para prevenir las causas de problemas cardiovasculares. A su vez, la Corporación Municipal de Salud ha enfocado sus esfuerzos en la implementación de programas para la prevención de la obesidad infantil, el consumo de drogas y alcohol, así como para la promoción de la salud sexual y reproductiva (Programa “Educando para la vida”).

De acuerdo con los datos recogidos en la encuesta PLADECO<sup>72</sup>, el 88,2% de las personas acude normalmente a un servicio público para resolver sus requerimientos en salud, mientras que un 11% lo hace en uno de tipo privado. Los que acuden a un servicio privado, consideran mayoritariamente que la atención, información y solución de su consulta es buena (85,4%), porcentaje que baja a un 43% en el sistema público. En este último, el 37% estima que el servicio es regular y el 20% que es malo.

### **3.8.3 Vivienda Social**

Desde el año 2005, con la creación de la Gerencia de Vivienda Social, el municipio ha implementado una política de vivienda social para responder a la demanda de comités de allegados y tomas ilegales de terreno. Es así como el año 2006, y luego de la confluencia de diversos actores sociales, se comenzó a erradicar la histórica “toma Nazur”, con la entrega de soluciones habitacionales a la mayoría de los pobladores de ésta, reconfigurando por completo el espacio urbano de la comuna.

El 2008, la Gerencia de Vivienda Social se constituyó como Entidad de Gestión Inmobiliaria Social (EGIS), lo que le facultó para realizar gestiones técnicas y sociales que permitan a las familias acceder a la oferta programática disponible en el Ministerio de Vivienda.

---

<sup>71</sup> Plan de Salud 2006, Dirección de Salud, Corporación Municipal de Peñalolén.

<sup>72</sup> Encuesta PLADECO, junio de 2009

Paralelamente, en los últimos años la gestión de subsidios habitacionales ha aumentando. Lo anterior se expresa en que los subsidios gestionados pasaron de 895 en el período 2001-2004 a 5.872 en el período 2005-2008<sup>73</sup>, gracias a la política de vivienda social impulsada por el municipio. Entre los subsidios gestionados se cuentan 314 para la adquisición de viviendas usadas; 1.023 subsidios aprobados para el Programa Protección Patrimonio Familiar (para mejorar el entorno o las viviendas); 136 subsidios aprobados para el programa Construcción Sitio Residente (vivienda es construida en el mismo sitio); 266 subsidios aprobados para el programa D.S. 40 (vivienda de hasta las 1.000 UF con crédito hipotecario); 1.122 subsidios aprobados para el programa Construcción en Nuevos Terrenos (viviendas nuevas en terrenos disponibles).<sup>74</sup>

### 3.8.4 Transporte Público

En el margen poniente de la comuna se encuentra la autopista urbana Vespucio Sur, que conecta a Peñalolén con comunas vecinas, con la ruta 5 (Panamericana) y con todo el perímetro del Gran Santiago a través de Av. Américo Vespucio (Circunvalación). A su vez, junto a esta autopista pasa la línea 4 del metro que va de Puente Alto hasta Providencia y permite la conexión con las demás líneas del metro que atraviesan el Gran Santiago. Gracias a esto, los sectores más poblados de Peñalolén –aledaños a la autopista Vespucio Sur- cuentan con acceso directo al metro. Los sectores que están más al oriente de la comuna, disponen de diversas líneas de colectivos para llegar a las estaciones del metro.

El transporte público en Peñalolén incluye 18 recorridos de buses troncales y 13 recorridos de buses locales, que forman parte del sistema de transporte público Transantiago<sup>75</sup>:

**Cuadro N° 28: Recorridos de Buses Locales (alimentadores)**

	Recorrido	Calles / Avenidas
Buses Locales	D02	Diag. Las Torres
	D03	Diag. Las Torres, Las Parcelas, Orientales
	D03c	Arrieta, Diag. Las Torres, Los Baqueanos, Las Parcelas
	D05	Departamental, Tobalaba, Grecia
	D07	D. Las Torres, Los Baqueanos, Río Claro, Antupirén, Consistorial, Los Presidentes, Vespucio
	D08	Arrieta, Quebrada Camarones, Grecia
	D09	Arrieta, Diag. Las Torres
	D10	Tobalaba, Las Parcelas
	D11	Arrieta, Alvaro Casanova
	D12	Departamental, San Luis de Macul
	D15	Arrieta, Río Claro, Los Baqueanos, Quebrada Camarones
	D17	Alto Macul, Las Perdices, Quilín, Los Presidentes
	D18	Diag. Las Torres

Fuente: Transantiago Informa, Octubre de 2009

<sup>73</sup> Cuentas de gestión.

<sup>74</sup> Datos disponibles en la Gerencia de Vivienda Social.

<sup>75</sup> [http://mapas.tcs.cl/transantiago/PDF/Mapa\\_Area\\_D.pdf](http://mapas.tcs.cl/transantiago/PDF/Mapa_Area_D.pdf)

**Cuadro N° 29: Recorridos de buses troncales**

Buses Troncales	Recorrido	Calles / Avenidas
	225	Arrieta
	305	Los Presidentes
	305e	Los Presidentes
	309	Los Presidentes
	403	Río Claro
	403c	Río Claro
	412	Río Claro
	418	Tobalaba
	505	Río Claro, Las Parcelas
	506	Grecia
	506c	Grecia
	507	Grecia
	507c	Grecia
	508	Departamental, Las Torres
	510	Río Claro, Las Parcelas
	511	Grecia
	513	Arrieta, Diag. Las Torres, Los Baqueanos
	514	Departamental, San Luis de Macul

Fuente: Transantiago Informa, Octubre de 2009

### 3.8.5 Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's)

La comuna cuenta con un alto nivel de conectividad digital, que facilita el acceso a la información y comunicación. De acuerdo con los datos aportados por la encuesta PLADECO, el 24% de la población comunal tiene conexión a Internet. Por su parte, a agosto del 2009, existen 14 Telecentros activos en la comuna, cada uno de los cuales está equipado con computadores de libre acceso para la comunidad. Además, la mayoría de ellos están iluminados con WiFi para conexión con computadores personales, como lo muestra el cuadro N° 30.

**Cuadro N° 30: Lista de telecentros por tipo y sector**

N°	Nombre	Wifi	Sector	Tipo Establecimiento	Dependencia
1	Media Luna	no	Peñalolén Alto	Telecentro	Junta de Vecinos
2	El progreso	sí	Peñalolén Alto	Telecentro	Junta de Vecinos
3	Biblioteca Peñalolén Alto	sí	Peñalolén Alto	Biblioteca	Municipalidad - Dibam
4	Centro Digital de Atención al Vecino	sí	Peñalolén Nuevo	Telecentro	Municipalidad
5	Alborada 2001	sí	La Faena	Telecentro	Junta de Vecinos
6	Telecentro Adoc	sí	La Faena	Telecentro	Municipalidad - ADOC
7	Biblioteca La Faena	sí	La Faena	Biblioteca	Municipalidad - Dibam
8	Fundación La Familia	no	Lo Hermida	Telecentro	Fundación de la Familia
9	Corporación Encuentro	sí	Lo Hermida	Telecentro	Corporación Encuentro
10	Biblioteca Grecia	sí	Lo Hermida	Biblioteca	Municipalidad - Dibam
11	Unidad Vecinal N° 31	sí	Lo Hermida	Telecentro	Junta de Vecinos
12	Unidad Vecinal N° 19	sí	Lo Hermida	Telecentro	Junta de Vecinos
13	Villa Las Torres 3	no	San Luis	Telecentro	Junta de Vecinos
14	Biblioteca San Luis	sí	San Luis	Biblioteca	Municipalidad - Dibam

Fuente: Gerencia Comuna Digital

### **3.8.6 Apoyo al Emprendimiento**

Desde el año 2005, Peñalolén cuenta con el Centro Municipal de Empleo y Emprendimiento Yunus, el cual integra a diversas unidades municipales para entregar asistencia y asesoría a los vecinos en sus distintas etapas laborales o de formación de empresas (OMIL, Capacitación y Microempresa). Hasta el 2009, esta iniciativa ha desarrollado proyectos emblemáticos, enfocados al crecimiento y fortalecimiento de sectores productivos prioritarios para la comuna.

El centro se financia con fondos públicos pero aspira llegar a contar con un estatus jurídico que le permita vender servicios para generar ingresos adicionales y ampliar su impacto. A su vez, busca potenciar no sólo a pequeños emprendedores sino que también a empresas medianas que puedan contratar a un mayor número de personas.

### **3.9. ¿Cómo ven a su comuna los vecinos?**

De acuerdo con las opiniones recogidas en la encuesta PLADECO<sup>76</sup>, la gran mayoría de los vecinos se encuentra contenta de vivir en Peñalolén (72% satisfechos y 18% muy satisfechos). Consultados respecto de lo que más valoran, el mayor número de menciones hace referencia a vivir en un buen barrio, tranquilo y con buenos vecinos (30,4%), con aire limpio para respirar (15%), “sin violencia / sin delincuencia” (12,6%), y de bellos paisajes gracias a la cordillera (9,7%). Paradojalmente a la inversa, lo que menos les gusta de vivir en Peñalolén es la delincuencia (24%), la drogadicción y el alcoholismo (15,6%), seguido por la mala calidad del transporte público (5,8%). Un 13,6% de los encuestados considera que “nada” entra en la categoría de lo que menos les gusta, porque todo les gusta en la comuna.

En cuanto a los atributos más mencionados, destacan como bonita, con futuro, saludable, alegre, solidaria y familiar que es la comuna (todos con más del 80% de las menciones). Por su parte, el 75% de las menciones se refieren a lo “participativa” que es Peñalolén, lo “segura” (57,5%), lo “pobre” (56%), y “líder” (53,6%). A la inversa, consultados sobre lo corrupta o sucia que es la comuna, el 62% está en desacuerdo con lo primero y el 59% con lo segundo.

Al evaluar los avances de su comuna, el 70% de los encuestados coincide en que Peñalolén ha progresado, mientras un 23% estima que se ha mantenido igual en los últimos tres años. Más optimistas aún, el 72,5% creen que el progreso continuará en el futuro.

El 68,2% de los encuestados, en forma personal o a través de algún familiar ha acudido al municipio a realizar un trámite o solicitar un servicio. De éstos, sobre el 48% evalúa positivamente el servicio en lo que se refiere a calidad (buena 59,6%), información (buena 57%) y solución (buena 48%). Lo peor evaluado es la calidad de las soluciones que se entregan, ya que el 20% dice que es mala, y el 12% dice que es regular.

La evaluación de la gestión municipal, en general, es muy buena para el 6% de los encuestados, buena para el 55%, regular para el 33% y mala para el 5%.

Para el año 2020, los vecinos de Peñalolén esperan en primer lugar, que la comuna sea más segura y menos violenta (24,5%). En segundo lugar, que sea más próspera y desarrollada

---

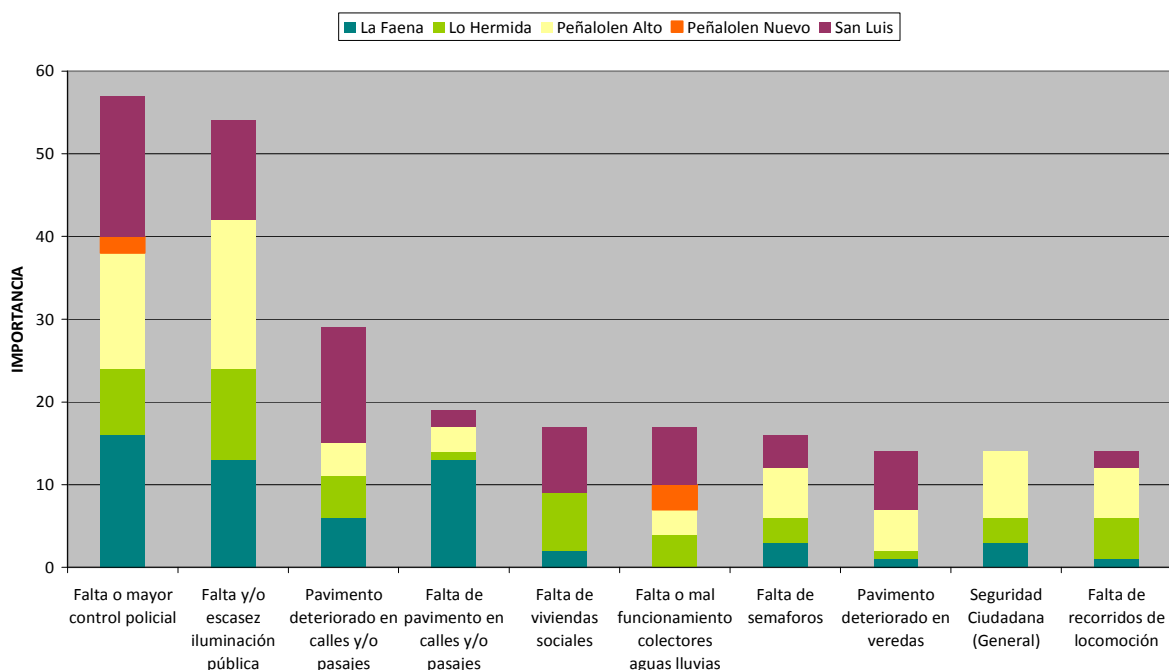
<sup>76</sup> Encuesta PLADECO, Junio de 2009.

(19,4%), mientras que en tercer lugar se espera que haya más y mejores áreas verdes (15,8%).<sup>77</sup>

Los cuatro problemas comunales más mencionados son la delincuencia (23,1%), el alcoholismo y la drogadicción (20%), la atención en salud (14,3%), y el desempleo y oportunidades de trabajo (14,3%). El 2,7% de las menciones son para la calidad y equipamiento de escuelas y colegios de la comuna.

El tema de la seguridad ciudadana también fue relevado en los cabildos territoriales realizados en Peñalolén durante el año 2009. El siguiente gráfico muestra los problemas más importantes a nivel comunal y por sector. En cada barra aparecen agregados los sectores que priorizaron los mismos problemas. Se ve reflejado a su vez la población que tiene cada sector, ya que sectores más poblados pesan más, influyendo en los resultados comunales.

**Figura N° 39: Problemáticas más importantes para la comuna de Peñalolén**

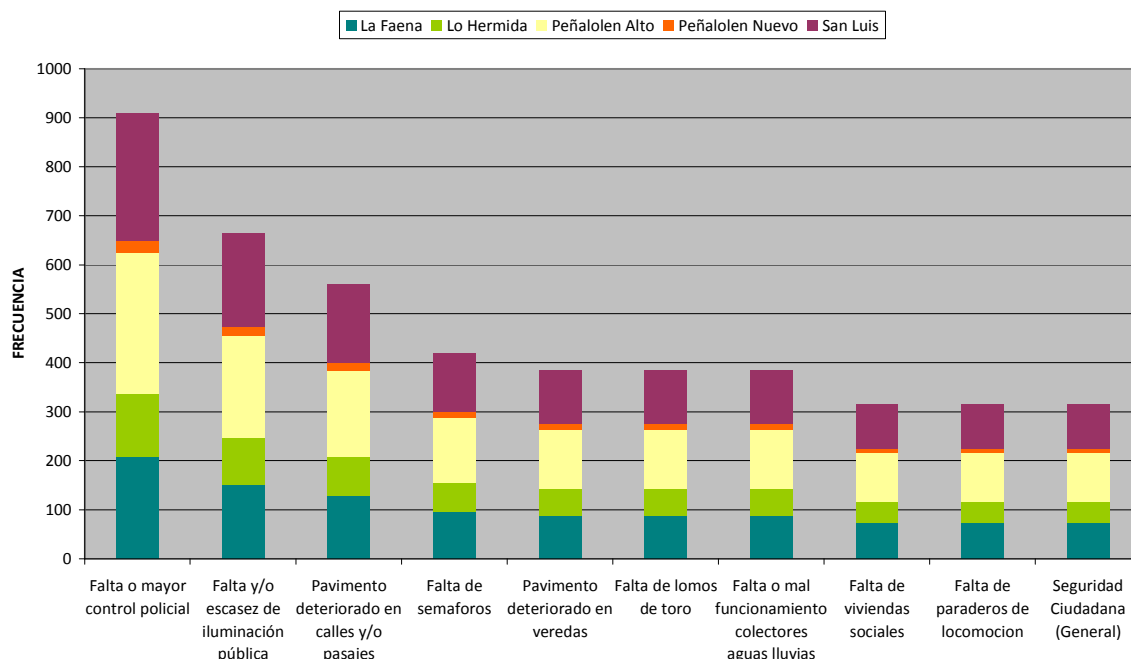


Fuente: Cabildos territoriales, SECPLA, 2009.

La figura N° 40 muestra los problemas más importantes a nivel comunal, sumando las veces que cada problema fue mencionado. En cada barra se agregan las referencias de los distintos sectores.

<sup>77</sup> Encuesta PLADECO, junio de 2009.

**Figura N° 40: Problemáticas más mencionadas en los cabildos comunales**



Fuente: Cabildos territoriales, SECPLA, 2009.

Si comparamos los gráficos, podemos apreciar que en ambos, los temas más relevantes para los vecinos de Peñalolén son la “Falta de control policial” y la “Falta y/o escasez de iluminación pública”. A su vez, destacan los problemas asociados al pavimento de calles y veredas. Por otro lado, cada sector tiene además otros problemas más específicos que se describen con detalle en las fichas por sector en el apartado número 5 del presente documento.

Por su parte, como resultado de los cabildos temáticos es posible sumar un conjunto de desafíos para el período 2009 – 2012, bajo un enfoque de corresponsabilidad<sup>78</sup>. A grandes rasgos, los temas más mencionados son los siguientes:

- Más sedes comunitarias e infraestructura apropiada para el adulto mayor, incluyendo un aumento de recorridos de la locomoción colectiva y la posibilidad de un pase libre. Más capacitación y alfabetización digital, así como de lugares públicos con acceso a Internet.
- Mayor cantidad de espacios físicos para realizar actividades culturales, apoyo económico y difusión. Se menciona el dedicar tiempo a conversar sobre la cultura. Por su parte los vecinos que se identifican con pueblos originarios, solicitan espacios para exponer sus artesanías.
- Menos barreras arquitectónicas para que los discapacitados puedan utilizar los espacios públicos, así como mayor información de beneficios sociales especiales.
- Más equipamiento y actividades deportivas, mejor coordinación de las organizaciones deportivas con la gestión municipal.

<sup>78</sup> Para el municipio, este enfoque es central en su gestión e implica un nivel de participación en el que los vecinos asumen compromisos específicos con las soluciones.

- Aumentar la participación de padres y apoderados en los colegios, mejorar la infraestructura, fortalecer las redes institucionales, y aumentar el número de profesionales de apoyo. En el cabildo sobre discapacidad, se solicitó considerar el transporte a las escuelas para los niños con limitaciones, y capacitar a los profesores en torno a esta particular realidad.
- En empleo y emprendimiento, uno de los cabildos más exitosos ya que contó con más de 300 personas, la solicitud más importante fue de capacitación, seguido muy de lejos por la falta de acceso al microcrédito y de oportunidades laborales, la necesidad de generar mayor vínculo con empresas, y por último una mayor oferta de fondos concursables.
- Las problemáticas relevadas por los vecinos en relación a los jóvenes están ligadas con el acceso a mejores oportunidades y actividades que les permitan cambiar su rutina actual. Las cinco temáticas más importantes son: falta de espacios y programas para jóvenes, capacitación y fortalecimiento de redes de voluntarios.
- A pesar de la baja asistencia al cabildo medio ambiental, las cinco problemáticas más importantes son la necesidad de reforzar la educación ambiental, de contar con programas de reciclaje o puntos verdes, la falta de protección de la precordillera, el fortalecimiento de redes ambientales y la falta de barridos de la vía pública.
- En materia femenina, el cabildo nace como una oportunidad de saber la opinión de los vecinos sobre uno de los grupos prioritarios con los que trabaja hoy el municipio. Se menciona la falta de oportunidades laborales y de capacitación, la importancia de una casa de acogida para la mujer violentada, así como la necesidad de contar con espacios para la participación de la mujer. Hay menciones relativas a la mala calidad de vida de la mujer.
- Quienes participaron en el cabildo sobre pueblos originarios, mencionaron desde la falta de espacios físicos hasta mejores oportunidades. En particular se solicitó consolidar en parque Peñalolén un sector para pueblos indígenas, más viviendas y capacitación.
- Uno de los cabildos con alta asistencia de vecinos fue el de salud. Las principales temáticas mencionadas están ligadas a la atención en consultorios: falta de médicos especialistas, de horas de atención, de ambulancia. Por su parte, los adultos mayores reclaman mejor calidad de atención, y los discapacitados solicitan un acceso prioritario a los servicios de salud.
- Con una asistencia bastante alta, el cabildo sobre seguridad ciudadana permitió escuchar la solicitud de mayor control policial e iluminación en los barrios, la falta de espacios públicos para la participación así como de actividades orientadas a fortalecer a la familia, principalmente vinculadas al deporte y la cultura. Por último los vecinos demuestran su descontento por la falta de control y fiscalización municipal, relevándolo como quinta prioridad.
- Finalmente, se solicita mayor información sobre acciones solidarias, se solicita ampliar las campañas así como las acciones para recoger necesidades de la comunidad, fomentar la participación juvenil y crear acciones solidarias ligadas con infancia.

Todo lo anterior da cuenta de una comuna que en general es valorada por sus vecinos, no obstante los desafíos que presenta.

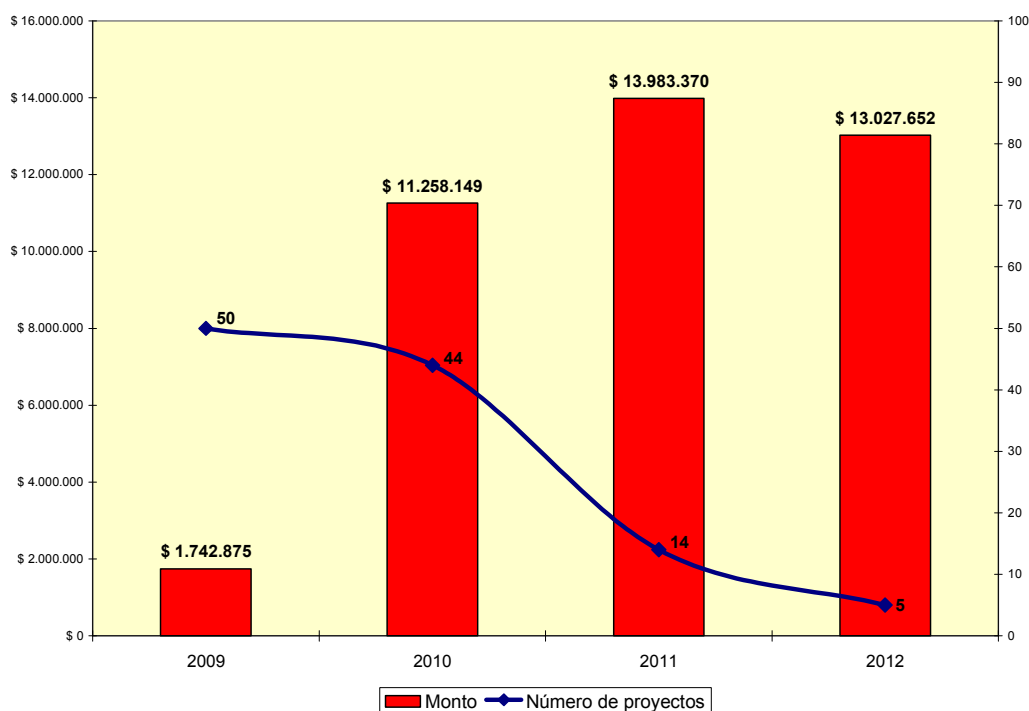
## 4. Inversión Pública en la comuna

Actualmente se están ejecutando 113 proyectos de inversión en Peñalolén que van a ser inaugurados entre los años 2009 y 2012, por un monto total que supera los 40 mil millones de pesos. Sólo en uno de estos proyectos la fuente de financiamiento es el municipio (construcción canchas sintéticas estadio municipal) mientras que todos los demás cuentan con financiamiento externo (principalmente FNDP, MINVU, PMU-FIE). Sólo 1 proyecto cuenta con financiamiento privado (construcción canil de Peñalolén).

De acuerdo con las líneas estratégicas de MIDEPLAN, hay 36 proyectos correspondientes a Agenda de Gobierno (31,9%), 27 Urbano-Ambiental (23,9%), 15 de Educación (13,2%), 9 de Deporte, 4 de Seguridad, 3 de Cultura, 3 de Salud 3, 1 Productivo-Digital (0,9%) y 1 Social. A su vez, 14 proyectos no responden a esas líneas estratégicas.

Del total de proyectos en ejecución, el 27,4% está emplazado en Peñalolén Alto, el 21,2% en el sector San Luis, el 20,4% en Lo Hermida, el 3,5% en La Faena y a penas el 0,9% en Nuevo Peñalolén. A su vez, el 26,5% de los proyectos no está asociado a ningún sector en particular.

Figura N° 41: Inversiones anuales, 2009 - 2012



Fuente: SECPLAC 2009

A continuación se presenta la información base de cada proyecto por año de inauguración de la inversión o etapa en la que se encuentra su ejecución. La información de los cuadros N°31 a 35 fue obtenida de la SECPLA municipal.



**Cuadro N° 31: Inversiones en ejecución a inaugurarse en el año 2009, por fuente de financiamiento y sector**

N°	Nombre Proyecto	Monto Total M\$	Fuente de financiamiento	Sector
1	Conservación Pavimentos MANVU 2009	235.508	FNDR / CIRCULAR 36	Comunal
2	Mejoramiento Espacios Públicos de Acceso Comunal	48.600	PMU	Comunal
3	Mejoramiento recintos Munic. Con Atención de Publico	49.000	PMU	Comunal
4	Instalación de mobiliario urbano en Las Torres con Los Mares.	49.980	PMU	Peñalolén Alto
5	Mejoramiento Espacios Públicos: Plaza Subcomisaría Lo Hermida	37.358	FRIL	Lo Hermida
6	QMB AL: Construcción y habilitación de espacios públicos: iluminación peatonal	42.532	MINVU	Peñalolén Alto
7	QMB AL: Mural Plaza Bienvenida e Hitos Identitarios (Señ 2)	10.000	MINVU	Peñalolén Alto
8	QMB AL: Construcción y habilitación de espacios públicos: sistema de plazas integradas Plaza Bienvenida	13.340	MINVU	Peñalolén Alto
9	QMB AL: Construcción y habilitación de espacios públicos: sistema de plazas integradas Plaza Invierno	21.077	MINVU	Peñalolén Alto
10	QMB AL: Construcción y habilitación de espacios públicos: plaza de juegos	46.520	MINVU	Peñalolén Alto
11	QMB AL: Repavimentación de calles y pasajes la Alborada Nueva Palena	4.752	MINVU	Peñalolén Alto
12	QMB AL: Sistema de evacuación de aguas lluvias la Alborada Nueva Palena	78.298	MINVU	Peñalolén Alto
13	QMB AL: Jardín infantil con sala cuna la Alborada	45.153	MINVU	Peñalolén Alto
14	QMB AL: Construcción y habilitación de espacios públicos: arborización	8.356	MINVU	Peñalolén Alto
15	QMB AL: Reparación sede vecinal de villa Nueva Palena	88.561	MINVU	Peñalolén Alto
16	QMB AL: Construcción Cierro Pasaje Rosselot	2.900	MINVU	Peñalolén Alto
17	QMB AL: Instalación de arte comunitario la Alborada Nueva Palena	8.000	MINVU	Peñalolén Alto
18	QMB AL: Centro comunitario en Villa la Alborada	46.415	MINVU	Peñalolén Alto
19	QMB AL: Construcción y habilitación de espacios públicos: nominación de calles y señaléticas	4.460	MINVU	Peñalolén Alto
20	QMB VI: Mejoramiento iluminación en Calles y Pasajes ( Obra de Confianza)	22.090	MINVU	Lo Hermida
21	QMB VI: Instalación de Señaléticas ( Obra de Confianza)	5.307	MINVU	Lo Hermida
22	QMB VI: Instalación de Iluminación en Espacios Públicos (Obra de Confianza)	7.327	MINVU	Lo Hermida
23	QMB VI: Mejoramiento de cancha y gradería	35.000	MINVU	Lo Hermida
24	QMB VI: Remodelación de la plaza villa Cousiño	42.723	MINVU	Lo Hermida
25	QMB VI: Remodelación de la plaza 10 de abril y Cancha Rayuela	21.471	MINVU	Lo Hermida
26	QMB VI: Remodelación de la plaza Nueva Cordillera	17.353	MINVU	Lo Hermida
27	QMB VI: Mejoramiento de calles y pasajes Villa Cousiño	128.915	MINVU	Lo Hermida
28	QMB VI: Arborización en lugares con déficit	15.000	MINVU	Lo Hermida
29	QMB VI: Telecentro	19.318	MINVU	Peñalolén Alto
30	QMB VI: Remodelación y Ampliación Sede 10 de Abril y Jardín Infantil	79.503	MINVU	Lo Hermida
31	QMB VI: Mejoramiento sede nueva Cordillera	31.032	MINVU	Lo Hermida
32	QMB VI: Sede Villa Cousiño	38.520	MINVU	Lo Hermida
33	QMB VI: Recuperación de platabandas	5.972	MINVU	Lo Hermida
34	QMB CO: Telecentro El Parque 4570	19.318	MINVU	San Luis
35	QMB CO: Construcción Sede Social	80.000	MINVU	San Luis
36	QMB CO: Reparación y mejoramiento de Luminarias en todo el Barrio	17.059	MINVU	San Luis
37	QMB CO: Señalética para el barrio	5.782	MINVU	San Luis
38	QMB CO: Obra de confianza Villa el Cobre	49.047	MINVU	San Luis
39	QMB CO: Ordenamiento de flujos vehiculares. Construcción Nuevos pasajes al interior de la copropiedad y mejoramiento y reposición veredas	105.993	MINVU	San Luis
40	QMB CO: Area Verde el parque	17.000	MINVU	San Luis
41	QMB CO: Area Verde Kiosko Don Arturo	3.500	MINVU	San Luis
42	QMB CO: Construcción de 2 plazas duras	44.459	MINVU	San Luis
43	QMB CO: Recuperación Sector Bayito	8.000	MINVU	San Luis

**Cuadro N° 31: Inversiones en ejecución a inaugurarse en el año 2009, por fuente de financiamiento y sector (continuación)**

N°	Nombre Proyecto	Monto Total M\$	Fuente de financiamiento	Sector
44	QMB CO: Area Verde frente a Colegios	4.500	MINVU	San Luis
45	QMB CO: Recuperación Area Café Sector Sur	3.500	MINVU	San Luis
46	FS: Mejorando nuestro espacio deportivo y de esparcimiento (multicancha UV 30)	10.259	MIN. INTERIOR	Peñalolén Alto
47	FS: Implementación y mejoramiento en Iluminación y aseo (JJVV El Mirador de Camarones) UV 4 Peñalolén Alto	19.979	MIN. INTERIOR	Peñalolén Alto
48	FS: Construcción de Área Verde para lo Hermida (Monitoras Salud LF)	10.699	MIN. INTERIOR	Lo Hermida
49	FS: Areas verdes (JJ VV El Almendral)	15.648	MIN. INTERIOR	San Luis
50	FS: Creando un ambiente armónico y seguro en nuestra comunidad (CS Los Buenos Vecinos)	17.791	MIN. INTERIOR	Lo Hermida
<b>Total 2009</b>		<b>1.742.875</b>		

**Cuadro N° 32: Inversiones en ejecución a inaugurarse en el año 2010, por fuente de financiamiento y sector**

N°	Nombre Proyecto	Monto Total M\$	Fuente de financiamiento	Sector
1	Construcción Polideportivo Benjamín Vicuña Mackenna	1.000.000	CHILEDEPORTES	Lo Hermida
2	Mejoramiento y Reposición Alumbrado Público	1.195.000	FNDR / CIRC. 36	Comunal
3	Construcción Canchas Sintéticas Cordillera	278.223	FNDR	San Luis
4	Adquisición Carro Rescate estructuras colapsadas	155.955	FNDR / CIRC. 36	Comunal
5	Adquisición de Ascensor para Municipio	19.851	FNDR / CIRC. 36	Comunal
6	Reposición camiones de emergencia (Camión tolva y limpiafosas)	100.121	FNDR / CIRC. 36	Comunal
7	Adquisición 2 Buses: Adulto Mayor y Colegios	178.053	FNDR / CIRC. 36	Comunal
8	Adquisición Furgón Móvil de Asistencia Social	25.000	FNDR / CIRC. 36	Comunal
9	Conservación Pavimentos MANVU 2010	520.500	FNDR / CIRC. 36	Comunal
10	Jardín Intercultural (8)	395.781	JUNJI	Lo Hermida
11	Jardín Infantil Las Peñas (4)	135.051	JUNJI	Peñalolén Alto
12	Jardín Infantil Cuna Calle 138-A (4)	227.519	JUNJI	San Luis
13	Construcción Nuevo Acceso por la Paz Villa Grimaldi	196.047	MINVU	Peñalolén Alto
14	Construcción Canchas Sintéticas Estadio Municipal	334.132	MUNICIPAL	Comunal
15	Construcción Parque Comuna Peñalolén Etapa 3	715.532	PMU	Comunal
16	Reposición y equipamiento Escuela E-210	1.149.000	FNDR	Peñalolén Alto
17	Mejoramiento Infraestructural Centro Educacional Eduardo de la Barra	759.440	FNDR	San Luis
18	Mejoramiento Infraestructura Centro Educacional Mariano Egaña	2.202.623	FNDR	Lo Hermida
19	Diagnóstico Plan Desarrollo Turístico	34.249	FNDR / CIRC. 36	Comunal
20	Mejoramiento Multicancha Oriental /Molineros	49.999	PMU	La Faena
21	Bacheo de pavimentos en calzadas de diversos sectores de la comuna de Peñalolén.	18.109	PMU	Comunal
22	Recuperación Progresiva de la Vialidad Peatonal en Peñalolén.	49.900	PMU	Comunal
23	Mejoramiento Áreas Verdes Sporting El Progreso y entorno.	49.900	PMU	Peñalolén Alto
24	Mejoramiento perímetro de Laguna y señalética en Parque Peñalolén.	49.900	PMU	Peñalolén Alto
25	Construcción de obras de entorno en Barrio Cívico.	49.900	PMU	Nvo. Peñalolén
26	Construcción Canil de Peñalolén	356.000	PRIVADO	Comunal
27	Apertura Jorge Alessandri	450.000	TRANSANTIAGO	Peñalolén Alto
28	QMB CO: Pasajes Sector Norte	22.590	MINVU	San Luis
29	QMB CO: Pasajes Sector Sur	22.590	MINVU	San Luis
30	QMB CO: Recarpeteo Pasaje Andes	5.760	MINVU	San Luis
31	QMB CO: Pasajes sector Poniente	22.590	MINVU	San Luis

**Cuadro N° 32: Inversiones en ejecución a inaugurarse en el año 2010, por fuente de financiamiento y sector (continuación)**

N°	Nombre Proyecto	Monto Total M\$	Fuente de financiamiento	Sector
32	QMB CO: Pasajes Sector Oriente	22.590	MINVU	San Luis
33	FS: Baños y Camarines El Deporte (Sporting El Progreso)	19.990	MIN. INTERIOR	Peñalolén Alto
34	Mejoramiento de Cierro y Fachada CEEEA	19.742	PMU - FIE	La Faena
35	Mejoramiento de Sistema Evacuación Aguas Lluvia y Nuevo Acceso Liceo Antonio Hermida Fabres	18.998	PMU - FIE	Lo Hermida
36	Habilitación Infraestructura Proyecto Jornada Extendida Ed. Parvularia Escuela D-199	48.950	PMU - FIE	Peñalolén Alto
37	Techado Multicancha deportiva Esc. E-180 Matilde Huici Navas	49.523	PMU - FIE	Peñalolén Alto
38	Normalización Cocina Escuela Sta. María de Peñalolén	49.768	PMU - FIE	Lo Hermida
39	Aumento de Capacidad y Mejoramiento de Red Eléctrica CEVH y CEEB	47.315	PMU - FIE	Comunal
40	Aumento de Capacidad y Mejoramiento de RED CEME y CEEEA	49.616	PMU - FIE	Comunal
41	Mejoramiento de Patios, Circulaciones y Seguridad Escuela 212	34.815	PMU - FIE	La Faena
42	Normalización Cocina y Construcción Sala Multiuso Esc. Juan Bautista Pastene	34.815	PMU - FIE	Comunal
43	Mejoramiento Fachadas Interiores Esc. 192 Tobalaba y CEVH	49.075	PMU - FIE	Comunal
44	Mejoramiento Fachadas interiores Liceo Antonio Hermida Fabres	43.637	PMU - FIE	Lo Hermida
<b>Total 2010</b>		<b>11.258.149</b>		

**Cuadro N° 33: Inversiones en ejecución a inaugurarse en el año 2011, por fuente de financiamiento y sector**

N°	Nombre Proyecto	Monto Total M\$	Fuente de financiamiento	Sector
1	Construcción Piscina Municipal Temperada	1.874.000	CHILEDEPORTES	Comunal
2	Construcción Centro de Reciclaje y Educación Ambiental, CREA	118.001	FNDR	Peñalolén Alto
3	Consultorio Américo Vespucio	2.381.996	MINSAL	Lo Hermida
4	Construcción Canchas Sintéticas 4 Canchas	242.850	FNDR	La Faena
5	Ciclovías y Parque Tobalaba	1.584.000	FNDR	Comunal
6	Ciclovía y Parque Las Perdices	2.500.000	FNDR	Comunal
7	Construcción Museo de Derechos Humanos V. Grimaldi	773.000	FNDR BID	Peñalolén Alto
8	Construcción Consultorio Las Torres	2.400.000	FNDR	San Luis
9	Instalación Luminarias Peatonales, Comuna de Peñalolén	229.449	FNDR	Comunal
10	Ampliación Jardín Belén (4)	49.500	JUNJI	San Luis
11	Reposición Oficina de Registro Civil de Peñalolén	287.206	FNDR	Comunal
12	Construcción Espacio Público Av. El Valle	630.868	MINVU	Comunal
13	Construcción Centro Ceremonial Pueblos Originarios	500.000	FNDR	Peñalolén Alto
14	Construcción Obras de Protección Quebrada Lo Hermida	412.500	FNDR	Peñalolén Alto
<b>Total 2011</b>		<b>13.983.370</b>		

**Cuadro N° 34: Inversiones en ejecución a inaugurarse en el año 2012, por fuente de financiamiento y sector**

N°	Nombre Proyecto	Monto Total M\$	Fuente	Sector
1	BID: Parque Biblioteca	1.722.000	BID	San Luis
2	BID: Centro Atención al Vecino (Barrio Cívico)	1.537.000	BID	Comunal
3	BID: Centro Servicios Públicos (Barrio Cívico)	5.855.000	BID	Comunal
4	Centro Integral Rehabilitación Drogas-Alcohol Peñalolén	1.613.652	FNDR	Comunal
5	Construcción Teleférico San Ramón	2.300.000	NO DETERMINADO	Comunal
<b>Total 2012</b>		<b>13.027.652</b>		

**Cuadro N° 35: Proyectos en etapas de diseño y factibilidad, por fuente de financiamiento y sector**

N°	Nombre Proyecto	Etapa Postulación	Monto Total M\$	Fuente de Financiamiento	Sector
1	BID: Parque Biblioteca	Diseño	100.000	BID	San Luis
2	BID: Centro Atención al Vecino (Barrio Cívico)	Diseño	200.000	BID	Comunal
3	BID: Centro Servicios Públicos (Barrio Cívico)	Diseño	280.000	BID	Comunal
4	Construcción Centro de Reciclaje y Educación Ambiental, CREA	Diseño	30.000	FNDR	Peñalolén Alto
5	Construcción Polideportivo Benjamín Vicuña Mackenna	Diseño	19.500	MUNICIPAL	Lo Hermida
6	Construcción Museo de Derechos Humanos V. Grimaldi	Diseño	99.000	FNDR	Peñalolén Alto
7	Centro Integral Rehabilitación Drogas-Alcohol Peñalolén	Diseño	47.230	FNDR	Comunal
8	Construcción Consultorio Las Torres	Diseño	75.000	FNDR	San Luis
9	Construcción Teleférico San Ramón	Diseño	210.000	NO DETERMINADO	Comunal
10	Construcción Centro Ceremonial Pueblos Originarios	Diseño	37.500	FNDR	Peñalolén Alto
11	Mejoramiento Infraestructural Centro Educacional Eduardo de la Barra	Diseño	55.000	FNDR	San Luis
12	Mejoramiento Infraestructura Centro Educacional Mariano Egaña	Diseño	102.000	FNDR	Lo Hermida
13	Construcción Teleférico San Ramón	Factibilidad	70.000	MUNICIPAL	Comunal
<b>Total</b>			<b>1.325.230</b>		

## 5. Caracterización Territorial

A continuación se presenta una caracterización general de los 5 macro sectores en que se divide la comuna, tomando como base la información disponible a escala subcomunal, además de los comentarios recogidos de los cabildos realizados durante el año 2009.



Fuente: Elaboración propia en base a información SECPLA, 2009

## 5.1. Sector La Faena

Está situado al noroeste de la comuna, entre las avenidas José Arrieta, Tobalaba, Grecia y Américo Vespucio, colindando con las comunas de La Reina y Ñuñoa. Es el sector más antiguo de Peñalolén y su crecimiento se ha estabilizado en las últimas décadas.

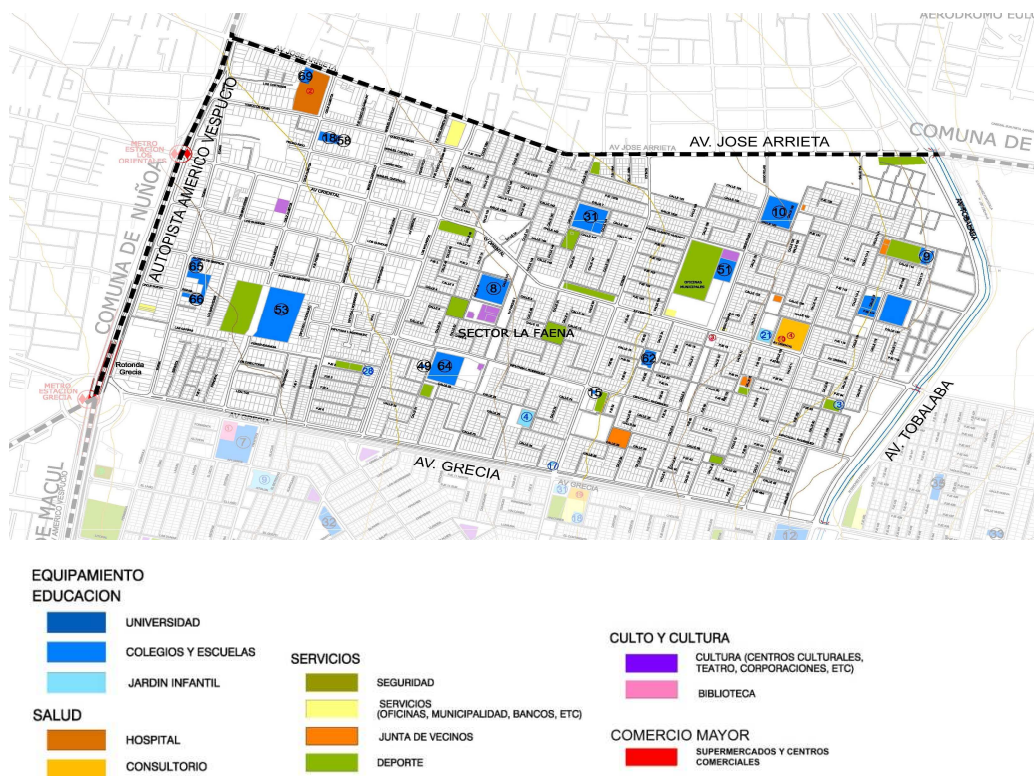
En La Faena habita el 13,6% de la población comunal, siendo el sector con menos gente. Tiene a su vez, la mayor proporción de adultos mayores de la comuna y la menor proporción de infancia, como se puede en la ficha comunal.

En el año 2002, la población económicamente activa de La Faena alcanzaba el 57,9%, con un 8% de cesantía. A su vez, la población económicamente inactiva se dedicaba principalmente a labores domésticas (18,8%) y a los estudios (9,3%). Este era el sector de la comuna con mayor proporción de jubilados (8%).<sup>79</sup>

La Faena concentra al 18,9% del total de personas incluidas en la Ficha de Protección Social, que abarca a la población más vulnerable de la comuna.

Este sector se caracteriza por la presencia de talleres mecánicos concentrados en torno a la calle Los Orientales, principalmente entre Américo Vespucio y los Molineros. También en este sector se realizan actividades industriales y comerciales menores. El valor de las viviendas usadas en La Faena por lo general no supera las 1.250 UF.

Figura Nº 42: Equipamiento Sector La Faena

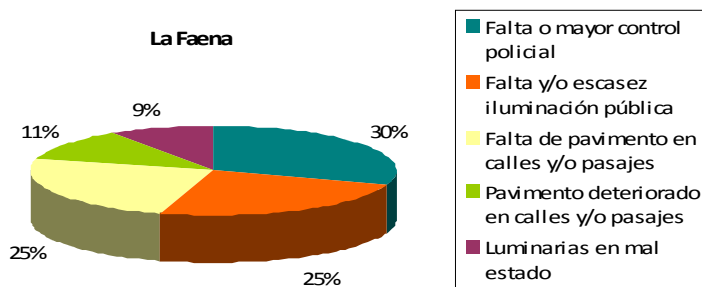


Fuente: Estudio Equipamiento Comunal Peñalolén, URBE Consultores 2007

<sup>79</sup> Censo 2002, INE.

A pesar de no ser el sector más poblado de Peñalolén, Los cuatro primeros problemas que releva el sector de La Faena son los mismos que a nivel comunal, concentrándose fuertemente en Seguridad Ciudadana (55%) y en problemas ligados a pavimentación (36%). Como problema propio aparece “Luminarias en mal estado” que podríamos vincular con Seguridad Ciudadana y con el hecho de que La Faena es una de las zonas más antiguas de Peñalolén.

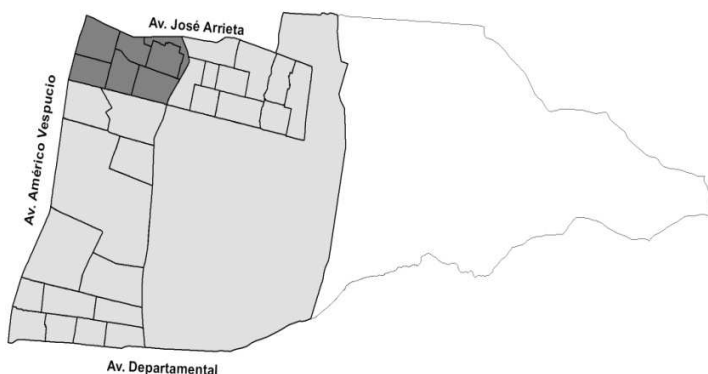
Figura N° 43: Temas priorizados en La Faena



Fuente: Cabildos Territoriales 2009

## Ficha Territorial: Sector La Faena

### Antecedentes Generales



**Unidades vecinales:** 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16.

**Superficie:** 2,37 km<sup>2</sup>

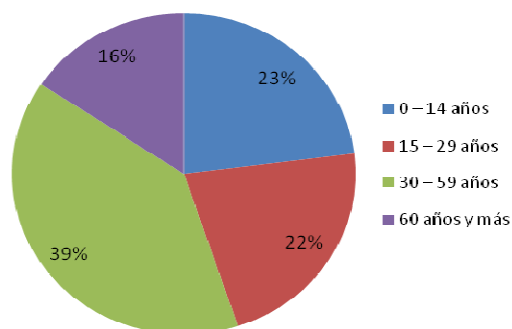
**Porcentaje de superficie urbana comunal:** 7,6 %

**Porcentaje de superficie total comunal:** 4,4 %

**Densidad poblacional:** 14.133 hab/km<sup>2</sup>

**Población<sup>80</sup>:** 33.498 hab. (14% de la población comunal)

Grupo etáreo	Hombres		Mujeres		Total
	Hab	%	Hab	%	Hab
0 – 14 años	3.905	12	3.782	11	7.687
15 – 29 años	3.771	11	3.585	11	7.356
30 – 59 años	6.544	20	6.703	20	13.247
60 años y más	2.242	7	2.967	9	5.208
<b>Total sector</b>	<b>16.461</b>	<b>49</b>	<b>17.037</b>	<b>51</b>	<b>33.498</b>
<b>Total Comunal</b>	<b>120.036</b>	<b>49</b>	<b>126.009</b>	<b>51</b>	<b>246.045</b>



### Viviendas y Hogares<sup>81</sup>:

**Total viviendas:** 8.366 (16,3% del total comunal)

**Hogares por vivienda:** 1,12

<sup>80</sup> Fuente: Proyecciones de población al año 2009, SECPLA.

<sup>81</sup> Fuente: Censo 2002.



## 5.2. Sector Lo Hermida.

Está localizado al poniente de la comuna, entre las avenidas Grecia, Tobalaba, Los Presidentes y Américo Vespucio, colindando con las comunas de Ñuñoa y Macul. Un 48% de su superficie corresponde a la Viña Cousiño Macul. Este sector se pobló principalmente a partir de tomas de terreno que paulatinamente se fueron regularizando. Ha tenido un crecimiento medio a partir de población predominantemente de clase media.

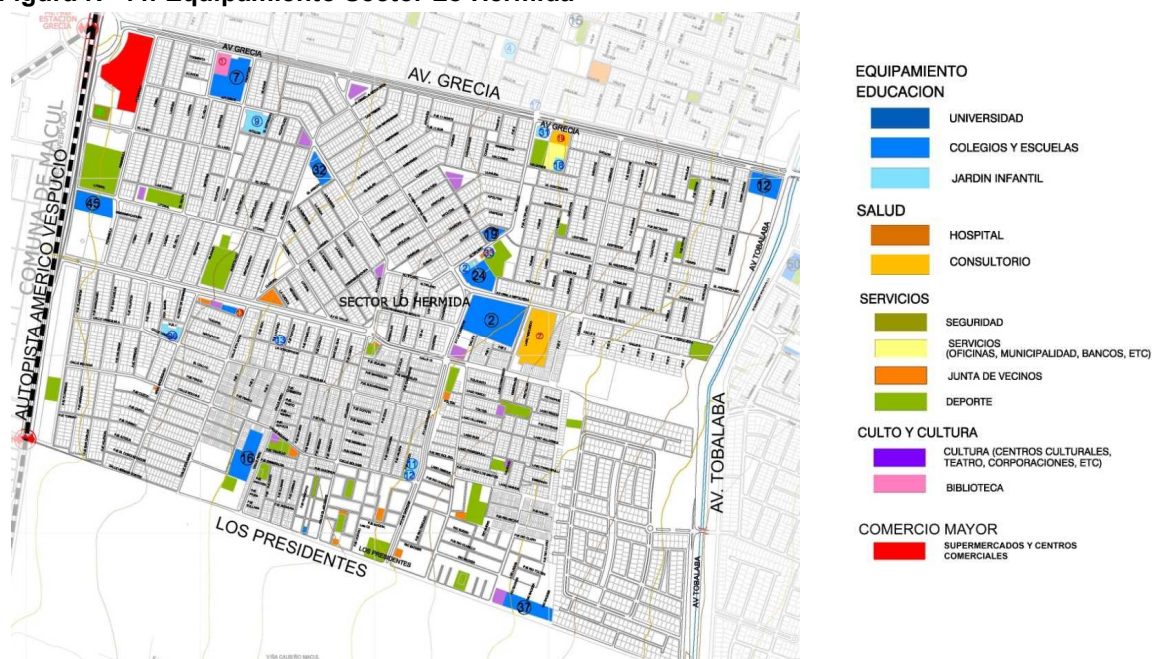
Lo Hermida es el sector más poblado de Peñalolén, abarcando el 22,9% de la población comunal. Es el único sector en donde la proporción de hombres y mujeres es casi idéntica. Además, es el sector que presenta mayor proporción de población joven, con un 52% de sus habitantes menores de 30 años.

En el año 2002, la población económicamente activa de Lo Hermida alcanzaba al 65,3%, con un 7,4% de cesantía. A su vez, la población económicamente inactiva se dedicaba principalmente a labores domésticas (16,9%) y a los estudios (9,3%).<sup>82</sup>

Este sector concentra al 23,5% del total de personas incluidas en la Ficha de Protección Social, que abarca a la población más vulnerable de la comuna.

En el ámbito productivo, el sector Lo Hermida se caracteriza principalmente por una actividad microempresarial.

Figura N° 44: Equipamiento Sector Lo Hermida



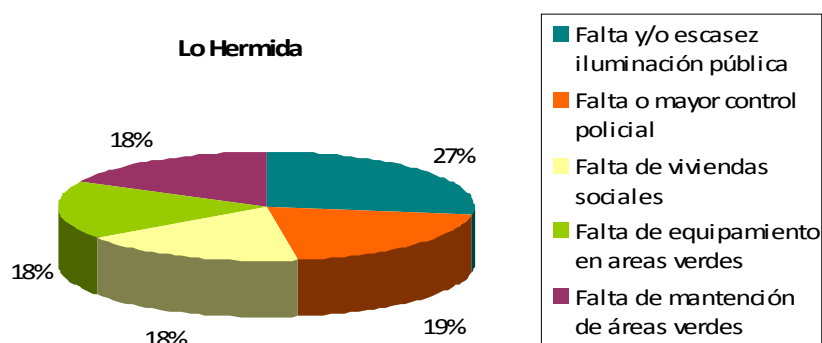
Fuente: Estudio Equipamiento Comunal Peñalolén, URBE Consultores 2007

En lo relativo a los cabildos territoriales, los tres primeros problemas que revela el sector de Lo Hermida coinciden con las problemáticas comunales de seguridad ciudadana (46%)

<sup>82</sup> Censo 2002, INE.

y falta de viviendas sociales (18%). Las problemáticas propias del sector son *la falta de equipamiento en áreas verdes (18%)* y *falta de mantención de áreas verdes (18%)* que se ven reflejadas en los 4,0 m<sup>2</sup> por habitante que posee el sector, lo que preocupa aun más si se sabe que el potencial del sector sube sólo a 4,8 m<sup>2</sup> por habitante si se contabilizaran las áreas disponibles hoy en día para áreas verdes y que todavía no están construidas. Hay que considerar también que el promedio comunal actual es de 6 m<sup>2</sup> por habitante, lo que demuestra un problema de distribución de las mismas.

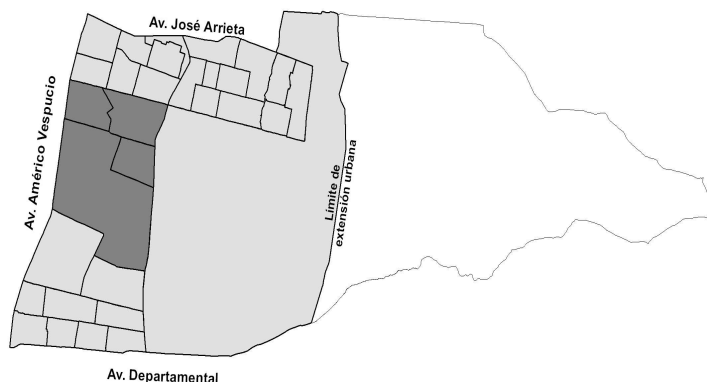
**Figura N° 45: Temas priorizados en Lo Hermida**



Fuente: Cabildos Territoriales 2009

## Ficha Territorial: Sector Lo Hermida

### Antecedentes Generales



**Unidades vecinales:** 17, 18, 19, 31.

**Superficie:** 5,15 km<sup>2</sup>

**Porcentaje de superficie urbana comunal:** 16,5 %

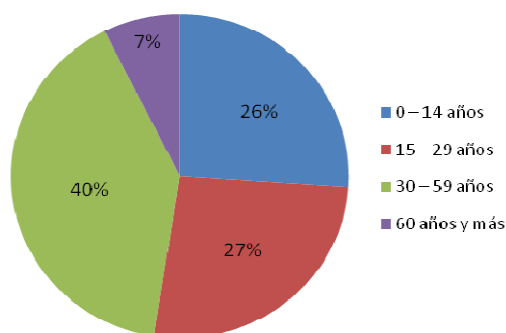
**Porcentaje de superficie total comunal:** 9,6 %

**Densidad de población:** 10.965 hab/km<sup>2</sup>

**Densidad de población sin Viña Cousiño Macul (U.V. 19):** 30.412 hab/km<sup>2</sup>

**Población<sup>83</sup>:** 56.416 hab. (23% de la población comunal)

Grupo etáreo	Hombres		Mujeres		Total
	Hab	%	Hab	%	Hab
0 – 14 años	7.557	27	7.149	25	14.706
15 – 29 años	7.515	27	7.398	26	14.913
30 – 59 años	11.056	39	11.591	41	22.647
60 años y más	1.918	7	2.232	8	4.150
<b>Total sector</b>	<b>28.047</b>	<b>50</b>	<b>28.370</b>	<b>50</b>	<b>56.416</b>
<b>Total Comunal</b>	<b>120.036</b>	<b>49</b>	<b>126.009</b>	<b>51</b>	<b>246.045</b>



### Viviendas y Hogares<sup>84</sup>:

**Total viviendas:** 10.511 (20,5% del total comunal)

**Hogares por vivienda:** 1,14

<sup>83</sup> Fuente: Proyecciones de población al año 2009, SECPLA.

<sup>84</sup> Fuente: Censo 2002.

### 5.3. Sector Peñalolén Alto.

Situado entre las avenidas José Arrieta, Tobalaba y Grecia, al noreste de la comuna. Este sector se formó a partir de loteos irregulares de terrenos, originados en el parcelamiento del antiguo fundo de Peñalolén, perteneciente a la familia Arrieta.

En Peñalolén Alto habita el 19,4% de la población de la comuna. Un 49% de los residentes en este sector son hombres, mientras que un 51% corresponden a mujeres.

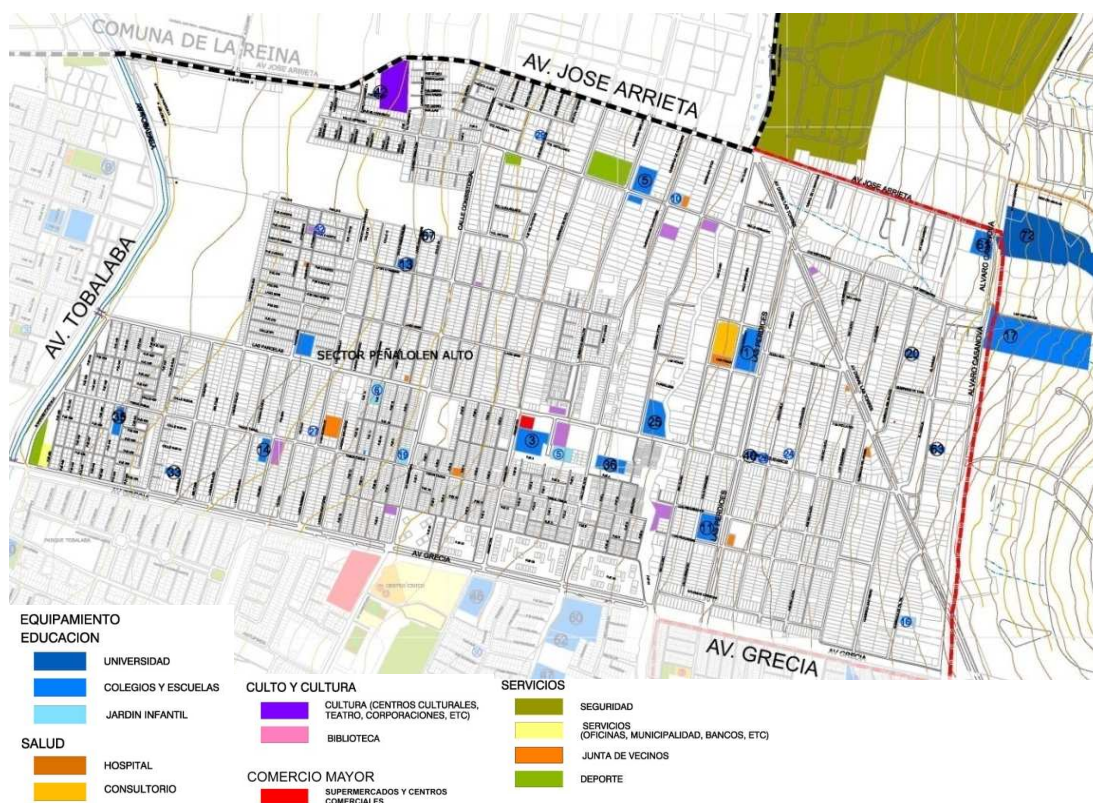
Es un sector con gran cantidad de niños y jóvenes, con casi el 50% de la población menor de 29 años.

En el año 2002, Peñalolén Alto era el sector de la comuna con mayor cesantía (8,5%), teniendo un 61,8% de población económicamente activa. A su vez, la población económicamente inactiva se dedicaba principalmente a labores domésticas (19,3%) y a los estudios (7,6%), siendo el sector con menor proporción de estudiantes dentro de la comuna.<sup>85</sup>

Este sector concentra el 24,3% del total de personas incluidas en la Ficha de Protección Social a nivel comunal.

En la actualidad la oferta inmobiliaria en Peñalolén Alto abarca viviendas en el rango de precios de 3.500 a 5.500 UF y departamentos entre 2.000 y 3.800 UF.

Figura Nº 46: Equipamiento Sector Peñalolén Alto

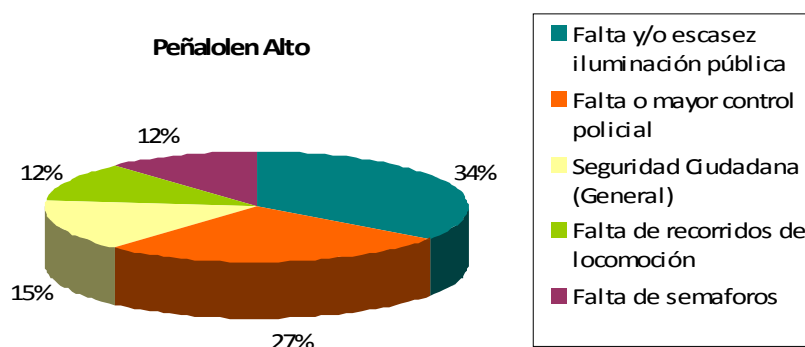


Fuente: Estudio Equipamiento Comunal Peñalolén, URBE Consultores 2007

<sup>85</sup> Censo 2002, INE.

En cuanto a los cabildos territoriales, las tres primeras mayorías del sector de Peñalolén Alto están ligadas a Seguridad Ciudadana (76%), todos problemas que aparecen a nivel comunal, pero que destacan fuertemente en Peñalolén Alto. El sector presenta sólo problemas que se relevan nivel comunal.

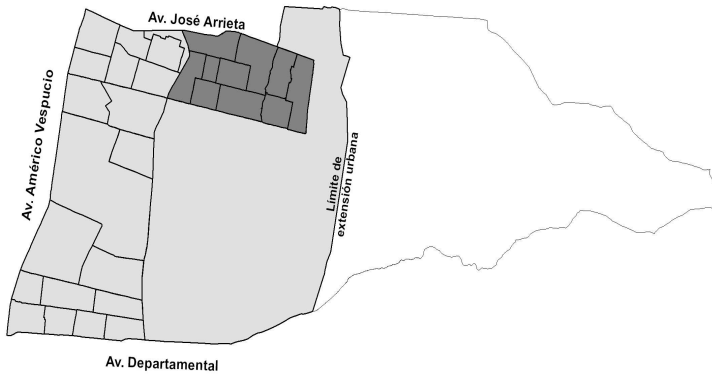
**Figura N° 47: Temas priorizados en Peñalolén Alto**



Fuente: Cabildos Territoriales 2009

## Ficha Territorial: Sector Peñalolén Alto

### Antecedentes Generales



**Unidades vecinales:** 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 30.

**Superficie:** 3,53 km<sup>2</sup>

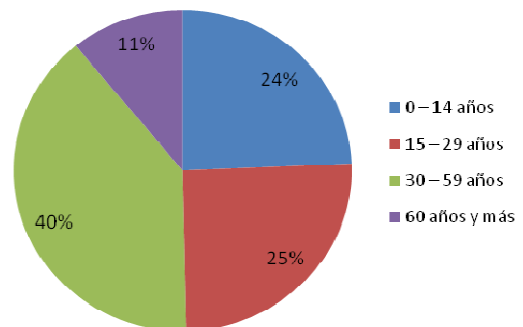
**Porcentaje de superficie urbana comunal:** 11,3 %

**Porcentaje de superficie total comunal:** 6,6 %

**Densidad de población:** 13.469 hab/km<sup>2</sup>

**Población<sup>86</sup>:** 47.593 hab. (19% de la población comunal)

Grupo etáreo	Hombres		Mujeres		Total
	Hab	%	Hab	%	Hab
0 – 14 años	5.847	25	5.731	24	11.578
15 – 29 años	6.009	26	6.037	25	12.046
30 – 59 años	9.232	40	9.575	39	18.807
60 años y más	2.204	9	2.958	12	5.162
<b>Total sector</b>	<b>23.292</b>	<b>49</b>	<b>24.301</b>	<b>51</b>	<b>47.593</b>
<b>Total Comunal</b>	<b>120.036</b>	<b>49</b>	<b>126.009</b>	<b>51</b>	<b>246.045</b>



### Viviendas y Hogares<sup>87</sup>:

**Total viviendas:** 11.395 (22,3% del total comunal)

**Hogares por vivienda:** 1,12

<sup>86</sup> Fuente: Proyecciones de población al año 2009, SECPLA.

<sup>87</sup> Fuente: Censo 2002.



#### 5.4. Sector San Luis de Macul.

Ubicado al suroeste de la comuna, entre las avenidas Las Torres, Tobalaba, Departamental y Américo Vespucio, colindando con las comunas de Macul y La Florida.

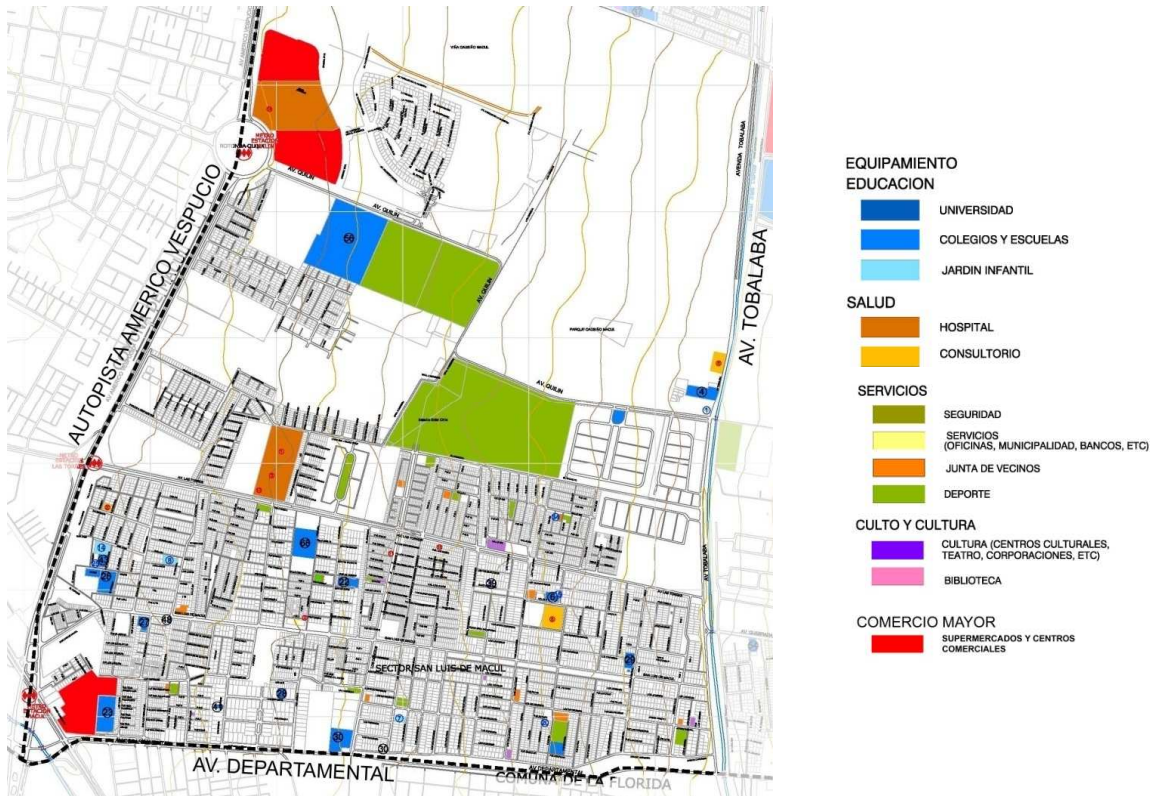
En el sector habita el 22,4% de la población total de Peñalolén, siendo el segundo sector más poblado de la comuna. Un 49% de su población son hombres, mientras que el restante 51% son mujeres. La composición étnica del sector es similar a Peñalolén Alto, con un 50% de niños y jóvenes menores de 29 años.

En el año 2002, San Luis de Macul tenía una cesantía de 8,5%, con un 58,2% de población económicamente activa. A su vez, la población económicamente inactiva se dedicaba principalmente a labores domésticas (19,8%) y a los estudios (10%). De este modo, San Luis de Macul era el sector con mayor proporción de personas dedicadas a las labores domésticas dentro de la comuna.<sup>88</sup>

Este sector concentra el 26,2% del total de personas incluidas en la Ficha de Protección Social a nivel comunal.

Este sector está separado de Lo Hermida por la Viña Cousiño Macul, la cual ha reducido su superficie cultivable para dar paso al desarrollo inmobiliario, que incluye viviendas, comercio y servicios. La oferta inmobiliaria en el sector abarca viviendas de entre 110 y 140 m<sup>2</sup>, con precios que fluctúan entre las 4.000 a 5.500 UF. También existe oferta de departamentos, con precios entre 2.000 y 3.330 UF.

Figura Nº48: Equipamiento Sector San Luis de Macul

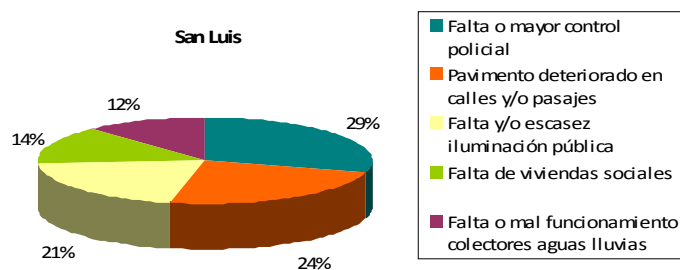


Fuente: Estudio Equipamiento Comunal Peñalolén, URBE Consultores 2007

<sup>88</sup> Censo 2002, INE.

Al ser uno de los sectores más populosos de la comuna, los problemas relevados en los cabildos territoriales a nivel sectorial van de la mano con los resultados a nivel comunal. Se destaca el tema de Seguridad Ciudadana concentrando el 50% entre “*Falta de control policial*” (29%) y “*Falta y/o escasez de iluminación pública*” (21%).

**Figura N° 49: Temas priorizados en San Luis**

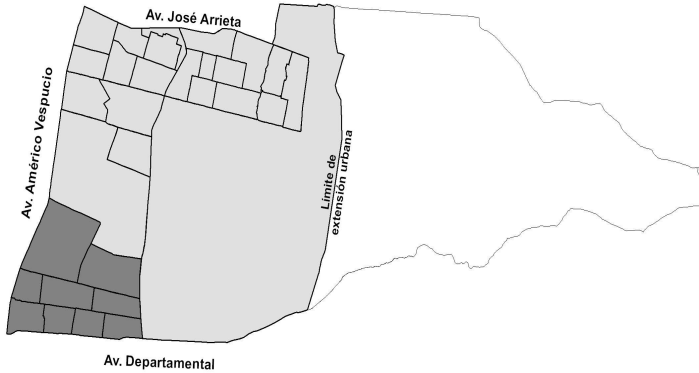


Fuente: Cabildos Territoriales 2009



## Ficha Territorial: Sector San Luis

### Antecedentes Generales



**Unidades vecinales:** 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28.

**Superficie:** 4,62 km<sup>2</sup>

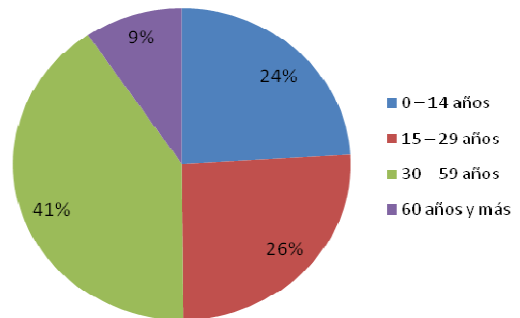
**Porcentaje de superficie urbana comunal:** 14,8 %

**Porcentaje de superficie total comunal:** 8,6 %

**Densidad de población:** 11.942 hab/km<sup>2</sup>

**Población<sup>89</sup>:** 55.136 hab. (22% de la población comunal)

Grupo etáreo	Hombres		Mujeres		Total
	Hab	%	Hab	%	Hab
0 – 14 años	6.836	25	6.425	23	13.261
15 – 29 años	7.163	27	7.059	25	14.222
30 – 59 años	10.710	40	11.776	42	22.486
60 años y más	2.288	8	2.879	10	5.167
<b>Total sector</b>	<b>26.998</b>	<b>49</b>	<b>28.138</b>	<b>51</b>	<b>55.136</b>
<b>Total Comunal</b>	<b>120.036</b>	<b>49</b>	<b>126.009</b>	<b>51</b>	<b>246.045</b>



### Viviendas y Hogares<sup>90</sup>:

**Total viviendas:** 11.798 (23,1% del total comunal)

**Hogares por vivienda:** 1,16

<sup>89</sup> Fuente: Proyecciones de población al año 2009, SECPLA.

<sup>90</sup> Fuente: Censo 2002.

## 5.5. Sector Nuevo Peñalolén.

Ubicado al sureste de la comuna, sus límites corresponden a la Avenida Grecia por el Norte, Avenida Departamental y la comuna de La Florida por el Sur, la línea de cumbres por el oriente y Avenida Tobalaba por el Poniente.

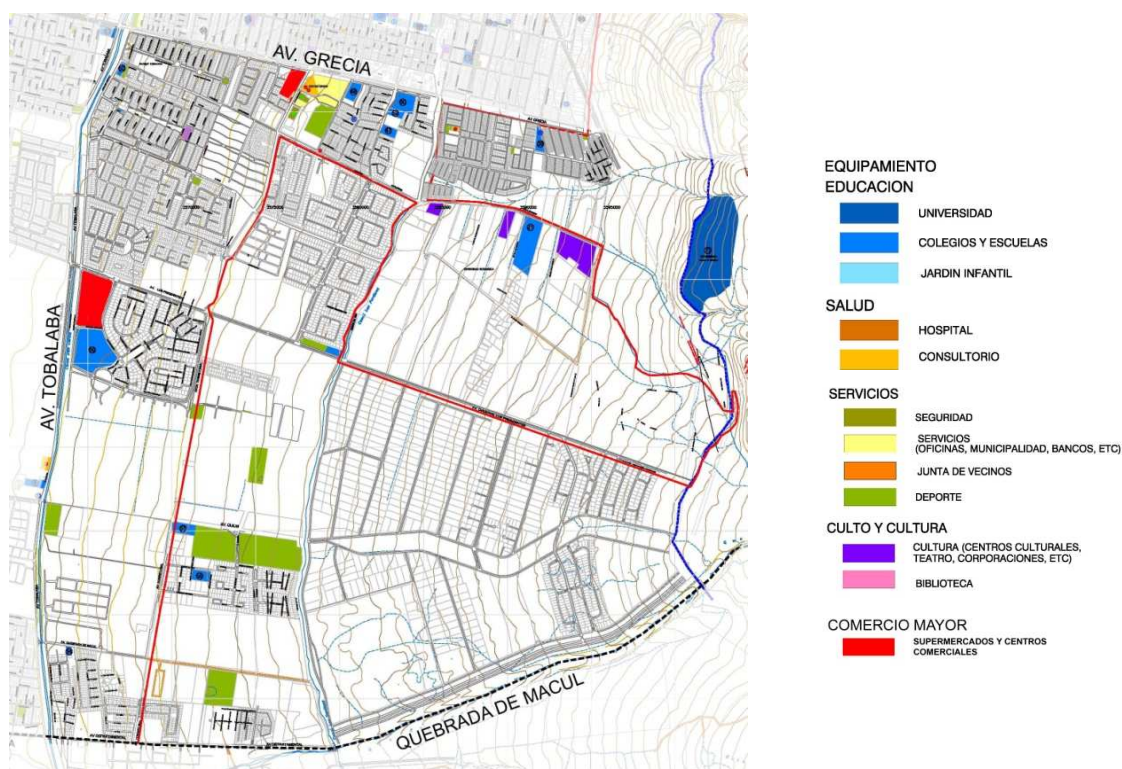
Nuevo Peñalolén es el sector que ha tenido el mayor crecimiento en las últimas décadas, abarcando al 21,7% del total de la población comunal. Sin embargo, es el sector con menos densidad poblacional (ver ficha del sector). Es a su vez el sector con mayor proporción de mujeres (52,7%) y de infantes (34,3%). Congruentemente, es el sector con menor proporción de adultos mayores.

En el año 2002, Nuevo Peñalolén era el sector de la comuna con menor cesantía (4,7%), teniendo a la vez un 64,7% de población económicamente activa. La población económicamente inactiva se dedicaba mayoritariamente a los estudios (15%) y a labores domésticas (14%).<sup>91</sup>

Nuevo Peñalolén concentra apenas el 7% del total de personas incluidas en la Ficha de Protección Social a nivel comunal.

Este sector, de carácter eminentemente residencial, presenta en la actualidad la mayor oferta inmobiliaria de la comuna, con proyectos de casas en el rango de 3.000 a 8.000 UF.

Figura Nº 50: Equipamiento Sector Nuevo Peñalolén

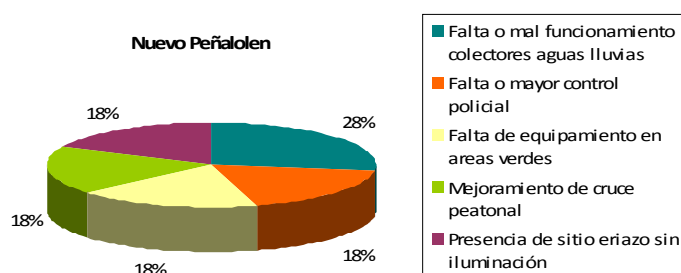


Fuente: Estudio Equipamiento Comunal Peñalolén, URBE Consultores 2007

<sup>91</sup> Censo 2002, INE.

En cuanto a los cabildos territoriales, Nuevo Peñalolén, es el único sector que no releva como primera prioridad a un problema ligado seguridad ciudadana. Su principal problema es la *“falta o mal funcionamiento de colectores de aguas lluvias”*. A pesar de no ser el primero, el tema de la seguridad ciudadana pesa bastante si combinamos *“la falta de control policial”* (18%) y en *“la presencia de sitios eriazos sin iluminación”* (18%). El otro tema relevante para el sector es la falta o mejoramiento del entorno, ya sea con más equipamientos en las áreas verdes (18%) o con mejores cruces peatonales (18%), lo que se cruza con el hecho de que Nuevo Peñalolén es el sector de la comuna donde se concentra la mayor superficie de áreas verdes por habitante (10,1 m<sup>2</sup>/ha, donde el promedio comunal actual es de 6 m<sup>2</sup> por habitante)<sup>92</sup>

**Figura N° 51: Temas priorizados en Nuevo Peñalolén**

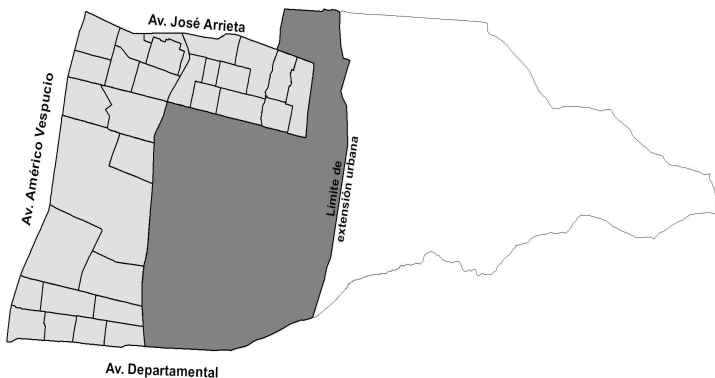


Fuente: Cabildos Territoriales 2009

<sup>92</sup> Información entregada por el departamento de Aseo y Ornato de Peñalolén. Septiembre 2009.

## Ficha Territorial: Sector Peñalolén Nuevo

### Antecedentes Generales



**Unidades vecinales:** 29.

**Superficie:** 15,54 km<sup>2</sup>

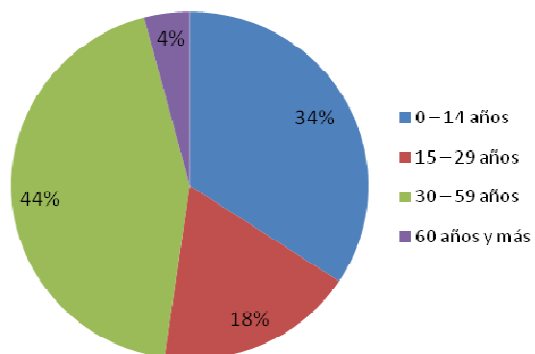
**Porcentaje de superficie urbana comunal:** 49,8 %

**Porcentaje de superficie total comunal:** 20,9 %

**Densidad de población:** 3.436 hab/km<sup>2</sup>

**Población<sup>93</sup>:** 53.401 hab. (22% de la población comunal)

Grupo etéreo	Hombres		Mujeres		Total
	Hab	%	Hab	%	Hab
0 – 14 años	9.462	37	8.840	31	18.302
15 – 29 años	4.163	16	5.449	19	9.611
30 – 59 años	10.771	43	12.520	44	23.291
60 años y más	842	3	1.354	5	2.197
<b>Total sector</b>	<b>25.238</b>	<b>47</b>	<b>28.163</b>	<b>53</b>	<b>53.401</b>
<b>Total Comunal</b>	<b>120.036</b>	<b>49</b>	<b>126.009</b>	<b>51</b>	<b>246.045</b>



### Viviendas y Hogares<sup>94</sup>:

**Total viviendas:** 9.103 (17,8% del total comunal)

**Hogares por vivienda:** 1,06

<sup>93</sup> Fuente: Proyecciones de población al año 2009, SECPLA.

<sup>94</sup> Fuente: Censo 2002.

## 6. Conclusiones

A 25 años de vida independiente, la comuna de Peñalolén puede describirse como un territorio extenso del cual menos de la mitad está urbanizado. En ella vive el 4% de la población del Gran Santiago, la que se estima está bordeando los 245.000 vecinos. Parte importante de su paisaje está integrado al pie de monte y la Cordillera de los Andes, e incluso una antigua viña ocupa parte de su extensión, por lo que su densidad real es de 9.452 hab/km<sup>2</sup>, superada sólo por La Florida en relación a sus comunas vecinas.

En su corta vida ha tenido un significativo crecimiento de población (similar a Las Condes y Huechuraba), la que si bien sigue aumentando, tiende a estabilizarse. Sin embargo, solo el 35% de sus habitantes nació en la comuna, destacando el gran número de vecinos que vinieron de Ñuñoa, Santiago, Providencia y Macul.

En el período en el que se realizó este ejercicio de planificación, los vecinos fueron ampliamente convocados a conversar con el equipo municipal, a través de 40 cabildos que recorrieron todos los barrios de Peñalolén. Adicionalmente se realizó una encuesta<sup>95</sup> de percepción que se aplicó a una muestra estadísticamente significativa de habitantes de la comuna.

En términos generales, las opiniones recogidas en los cabildos, sistematizadas por SECPLA, indican que el tema más mencionado por los vecinos de Peñalolén es la seguridad ciudadana, expresada como “falta de control policial” y “escasez de iluminación pública”. En segundo lugar, destacan problemas asociados al deterioro de pavimentos de calles y veredas en algunos sectores, la falta de semáforos y “lomos de toro” en otros, así como el funcionamiento de colectores de aguas lluvias.

Una visión más general de la comuna, es posible inferir a partir de los resultados de la encuesta PLADECO. En agosto del 2009, los vecinos encuestados se encuentran mayoritariamente contentos de vivir en Peñalolén y consideran que la comuna ha progresado. Respecto a lo que más valoran, mencionan la calidad de sus barrios, tanto por la cercanía a la cordillera, como por su tranquilidad y la calidad de sus vecinos. Paradojalmente lo que menos les gusta es la delincuencia, la drogadicción y el alcoholismo, seguido muy por lejos por la mala calidad del transporte público. Los atributos más mencionados son: comuna bonita, con futuro, saludable, alegre, solidaria, familiar y participativa.

Los cuatro problemas más mencionados en esta misma encuesta son la delincuencia, el alcoholismo y la drogadicción, la atención en salud, así como el desempleo y la falta de oportunidades de trabajo. La evaluación de la gestión municipal es buena, considerando que cerca del 70% de los encuestados ha acudido a realizar un trámite o solicitar un servicio.

---

<sup>95</sup> Encuesta PLADECO agosto 2009.

## Capítulo II: Visión y Estrategia

### 1. Antecedentes Generales

*“Tenemos grandes sueños para el barrio, la familia, la comuna, el país,  
y de estos sueños somos todos corresponsables”*

Claudio Orrego al cierre del Cabildo del 24 de noviembre de 2009.

Considerando la situación actual de la comuna, corresponde en este capítulo describir la estrategia que desarrollará la Ilustre Municipalidad de Peñalolén para alcanzar los objetivos que la comunidad le ha señalado. A éstos se suman los desafíos planteados por las autoridades políticas de la comuna.

Al asumir su segundo período, el Alcalde señaló: *“los principales desafíos para Peñalolén no descansan en la plata, ni en nuestra capacidad de generar recursos o construir obras. Eso lo vamos a hacer. Lo más difícil, sin embargo, será la gigantesca tarea de revolucionar nuestra manera de entender el rol de cada ciudadano en la construcción de una comuna más justa y más humana”*. Un año después, con ocasión de una entrevista para el PLADECO, declara que los saltos “cualitativos” que requiere impulsar son tres: pasar “del hardware al software” –de la infraestructura a las aplicaciones-, de la participación instrumental a la corresponsabilidad y de la iniciativa particular a la definición de políticas para Peñalolén. En definitiva, se trata de hacer las cosas bien y con sentido.

Por su parte, los concejales consultados coinciden que hay temas pendientes de gran importancia como la seguridad ciudadana, la insuficiencia de horas médicas y medicamentos, la calidad y cobertura de la educación municipal, la alta demanda por ayuda social, a lo que se suma la situación de los allegados y de la vivienda deteriorada o inconclusa de algunas familias. Por su parte, se plantea la necesidad de generar una política explícita de ciudad y de barrios para la comuna, que la consolide como un lugar integrado y grato para desarrollar los diferentes ámbitos de la vida. Otro tema relevado con fuerza es el trabajo, estimando fundamental la creación de programas de formación para los trabajadores que consideren el perfil socio económico de los vecinos y las oportunidades que existen para ellos, como por ejemplo para asesoras del hogar. Un desafío que comparten algunos concejales, es la importancia de que existan canales claros y efectivos de comunicación entre la municipalidad y los vecinos. A su vez, se señala que hay que asegurar que las familias que quieran, puedan permanecer viviendo en la comuna.

Finalmente, y recapitulando la opinión de los vecinos que se detalla en el Capítulo I, la comuna ha progresado y es un buen lugar para vivir. No obstante lo anterior, hay un conjunto de situaciones que mejorar, las que dicen relación con seguridad, atención de salud, mantención de infraestructura vial en pasajes y veredas, capacitación para la vida laboral, actividades deportivas y culturales en los barrios orientadas a fortalecer a la familia, así como el déficit de vivienda social.

En consideración de todo lo anterior, surge la gran pregunta que se busca responder en este capítulo: *¿Cómo operacionalizar todas estas necesidades y sueños para la comuna, considerando las funciones y atribuciones de la Ilustre Municipalidad de Peñalolén y sus Corporaciones (CORMUP y Deportes)?*

Lo primero que hay que señalar, es que se trata de una respuesta en construcción, abierta a ajustes que resulten del diálogo permanente con la comunidad. Lo segundo, es que este instrumento de planificación se estructura en torno a los 8 ejes estratégicos que definió el equipo municipal en enero de 2009<sup>96</sup>, así como a las propias políticas que cada unidad elaboró para el período, las que derivan en el correspondiente presupuesto municipal. Con lo anterior, se busca alinear el quehacer institucional, toda vez que hay definiciones importantes, sancionadas formalmente en distintos momentos del año 2009, las cuales deben confluir en torno a un plan de acción común contenido en el presente PLADECO 2009-2012 de la Ilustre Municipalidad de Peñalolén.

Se entregan a continuación, algunas definiciones del municipio que permiten entender los contenidos del presente capítulo.

### **1.1. Ejes Estratégicos:**

Un “eje estratégico” es una línea transversal de intervención orientada a coordinar el quehacer del equipo municipal y las corporaciones, en torno a macro políticas locales que tienen el sello de Peñalolén.

Su objetivo es complementar y articular el conjunto de servicios y actividades sectoriales, propios de una organización municipal, que no necesariamente resuelven temáticas complejas como las que existen en la actualidad. Se suma a lo anterior, una segunda dimensión asociada a los ejes: abordar los temas duros, que obedecen a condicionantes sociales de fondo, y que requieren nuevas formas de actuar. En otras palabras, el desafío es innovar en el objetivo y en la forma de hacer.

Los 8 Ejes Estratégicos definidos para alinear el quehacer municipal son los siguientes:

1. Barrio Saludable y Amable
2. Desarrollo Social Integrado
3. Desarrollo Económico, Capacitación y Empleo
4. Seguridad Ciudadana
5. Deporte y Cultura
6. Medio Ambiente
7. Educación
8. Modernización

En una primera etapa, es decir el año 2009, los cinco primeros dieron lugar a comisiones formalmente constituida, que se han reunido con cierta periodicidad para definir objetivos y plan de acción. Cada una es coordinada por un director municipal o de la CORMUP, y cuenta con representantes de las unidades municipales que fueron invitadas a participar en ellas. En tres oportunidades han presentado sus avances al Alcalde, y es importante

---

<sup>96</sup> Los 8 ejes fueron definidos unos meses antes de dar inicio a la elaboración del presente PLADECO.

señalar que dada la magnitud de la tarea encomendada, todas están con sus definiciones en proceso y por tanto con avances disímiles.

## **1.2. Políticas de Unidades Municipales:**

Una de las tareas asignadas el 2009 a cada unidad municipal y la CORMUP, fue la elaboración de su política específica. De este importante ejercicio de reflexión, que está siendo sancionado en paralelo al cierre del PLADECO, resultan un conjunto de definiciones estratégicas que dan cuenta del foco del quehacer para el período, con sus respectivos objetivos, programas y proyectos, metas e indicadores de impacto. Cada una de estas definiciones, sin dejar de lado las funciones habituales de la unidad, se propone abordar las brechas y sellos distintivos de la presente gestión.

En el capítulo 3 de este documento se adjuntan las políticas de las distintas unidades municipales, con sus respectivos objetivos sectoriales.

## **1.3. Relación Objetivos de Políticas y Ejes estratégicos**

En forma posterior a la construcción de las políticas, cada director (a) de unidad municipal cotejó sus objetivos con los 8 ejes estratégicos<sup>97</sup>. Para este ejercicio se establecieron categorías de vinculación entre el objetivo “sectorial” y las metas asociadas a cada eje, cuyo sentido más profundo es integrar la gestión. Las categorías definidas para reportar los resultados fueron: alta, baja o nula.

En cada eje descrito a continuación, se destacan las unidades y objetivos con alta y baja vinculación, lo que debiera ser un insumo central para las comisiones estratégicas. Este resultado es el corazón del presente capítulo, ya que propone una “forma” de reorganizar el quehacer de la institución para el período 2009 - 2012.

## **2. Estrategia**

Se exponen a continuación los ocho Ejes Estratégicos con sus respectivos objetivos y proyectos asociados.

### **2.1. Barrio Saludable y Amable**

La apuesta central del eje es tomar en serio el tema de la promoción y prevención en salud, lo que implica descubrir cómo hacer intervenciones en los barrios para que las familias tengan una vida saludable. Es una nueva forma de entender y de vivir el espacio, que involucra deporte, cultura, promoción y atención en salud.

En una primera aproximación a los contenidos que aborda este eje, es posible destacar la dimensión “salud a escala del barrio”, que supone un conjunto de acciones que van desde iniciativas adicionales al servicio que se entrega en los consultorios, hasta el fomento de la corresponsabilidad de los mismos habitantes con la salud individual y colectiva o ambiental.

---

<sup>97</sup> Esto se realizó en todas las unidades de negocios y con los objetivos sectoriales definidos al momento de realizar el ejercicio.



En relación a la salud individual, se abordan problemáticas cuya solución pasa por cambios conductuales, como es el caso de la alimentación sana y la actividad física para evitar la obesidad. En este grupo se incluyen fenómenos de alta complejidad social como el alcoholismo, la drogadicción, la salud mental y de alguna manera el embarazo adolescente. Se trata de temas que el sistema de salud chileno no ha logrado abordar con éxito y que requieren necesariamente de políticas locales.

La salud de la comunidad depende del cuidado del entorno, tanto en lo que se refiere al manejo familiar de los residuos sólidos y el cuidado de las mascotas, como al uso y mantención de los espacios públicos. Para este efecto, un rol especial cumplen los establecimientos educacionales ubicados en cada barrio, lo que hace necesario una estrecha coordinación con las actividades que planifique el eje "Educación", así como el de "Deportes y Cultura".

En definitiva el trabajo del Eje "Barrio Saludable y Amable" busca generar condiciones de vida en la población que sean más pertinentes, aprovechando lo que los propios vecinos pueden hacer en sus viviendas, en sus sitios, en sus plazas, en sus sedes, y en sus calles para que sean más amables. Por una parte, el nuevo enfoque asume que los funcionarios de salud deben salir de los consultorios para desarrollar actividades en los barrios junto a otros equipos municipales, y por otra, se espera que los vecinos se organicen para realizar sus propias actividades, y se formen para generar hábitos y una cultura más saludables, potenciando los espacios comunitarios.

Para avanzar en las definiciones de este eje se constituyó una comisión, la que en su primera etapa fue coordinada por la unidad de Deportes, luego por la de Salud, y finalmente por la Gerencia de Comunidad y Familia. En noviembre del 2009, participaban oficialmente las siguientes unidades:

- Salud
- Deporte
- Educación
- Dirección de Desarrollo Comunitario
- Dirección de Operaciones e Inspección
- Gerencia Comunidad y Familia

En resumen, los componentes fundamentales que hasta aquí se han señalado para el Eje "Barrio Saludable y Amable", incluyen la promoción de estilos de vida que favorezcan la prevención de problemas de salud cuya causa principal son determinantes sociales, a fin de mejorar los niveles de bienestar social y satisfacción residencial de los vecinos de cada barrio. Lo anterior considera las relaciones sociales, así como los elementos esenciales del entorno.

### **2.1.1 Unidades municipales y objetivos sectoriales asociados al Eje Barrio Saludable y Amable**

De acuerdo a lo declarado por algunos directores municipales, en sus políticas sectoriales hay un conjunto de objetivos que se relacionan con las metas del eje "Barrio Saludable y Amable". En los dos cuadros que siguen se señalan cuáles son esos objetivos y de qué unidad municipal dependen. En el primero se agrupan las unidades municipales que

declaran objetivos estrechamente vinculados (categoría alta), mientras que el segundo cuadro contiene los objetivos que sólo están relativamente vinculados con el eje.

Para avanzar en la transversalidad esperada, la siguiente información es útil para proyectar la participación de cada una de estas unidades municipales en la Comisión "Barrio Saludable y Amable", así como para una coordinación eficiente y efectiva de sus acciones en el territorio.

**Cuadro N° 36: Unidades municipales con objetivos altamente vinculados al Eje Barrio Saludable y Amable**

<b>Unidad municipal</b>	<b>Objetivos</b>
<b>Corporación Deportes</b>	Recuperar y administrar recintos deportivos con la participación de la comunidad
<b>Corporación Educación</b>	Instalar en las escuelas de Peñalolén proyectos de "colegios saludables"
	Implementar programas de convivencia que integren proactivamente a toda la comunidad escolar.
<b>Corporación Salud</b>	Desarrollar programas para el alcoholismo y la drogadicción, la obesidad y el embarazo adolescente, principales prevalencias de salud de Peñalolén
	Promover la participación social y la corresponsabilidad en el cuidado de la salud individual y comunitaria
<b>Cultura</b>	Crear y desarrollar más y mejores audiencias difundiendo la cultura, aumentando la infraestructura, estimulando la gestión, ampliando la formación para la apreciación de las artes e instando por una mayor calidad de los medios de comunicación.
	Preservar, enriquecer y difundir el patrimonio cultural de la comuna.
	Reforzar y mejorar la enseñanza de las disciplinas artísticas, el patrimonio y la gestión cultural en la educación formal.
	Consolidar una red institucional cultural en lo relativo a atribuciones, infraestructura, recursos humanos, organizacionales y financieros.
<b>Dirección de obras</b>	Diseñar e implementar nueva estructura y procesos en la Inspección Técnica de Obras, tanto para aquellas de directa ejecución como en la tercerizada.
	Optimizar la gestión del parque lumínico, tanto en su inversión como en su mantención.
<b>Gerencia Comuna Digital</b>	Democratizar el acceso a la conectividad en la comuna, a través de diferentes tecnologías como internet, celular, entre otros.
<b>Gerencia Comunidad y Familia</b>	Fortalecer integralmente a la Familia, articulando la oferta programática especializada en los diversos ámbitos y ciclo de vida de sus integrantes, en el entendido que es la unidad central del barrio, enfocando los esfuerzos a las familias más vulnerables.
	Generar capital social, fortaleciendo la participación individual y colectiva en el barrio, promoviendo la creación y fortalecimiento de actuales y nuevas organizaciones, así como la capacitación y formación de dirigentes y líderes sociales.
	Promover la integración social y la solidaridad a nivel territorial y comunal, generando procesos de diálogo y articulación entre barrios, organizaciones e instituciones, así como grupos étéreos, fortaleciendo las expresiones de solidaridad y vida en comunidad.

<b>Gerencia de vivienda social</b>	Gestionar la política de Estado de vivienda y urbanismo. a través de una Entidad de Gestión Inmobiliaria Social (EGIS).
	Promocionar la política de Estado de vivienda y urbanismo. Este elemento está orientado a informar a la comunidad de la política habitacional ministerial existente, como los fondos, subsidios, beneficios disponibles.
<b>Dirección de Operaciones</b>	Administrar los Espacios Públicos de la comuna, asegurando un diseño sustentable así como su implementación y mantención en el tiempo.
	Implementar la política de medio ambiente de la comuna de Peñalolén.
	Identificar problemáticas comunales (en relación al área de acción de la unidad) y proponer políticas y protocolos de intervención para ellos.
<b>Gerencia de Seguridad Ciudadana</b>	Coordinar las acciones entre municipio y área jurídico policial para la prevención, control y persecución inteligente del delito, de acuerdo a los roles y atribuciones establecidos en las leyes.
	Prevenir los factores situacionales. Considera disminuir las condiciones de riesgo de determinados entornos urbanos, con ello reducir la percepción de temor de sus habitantes.
	Prevenir los factores sociales. Acción que considera la interacción dinámica de la persona y su ambiente, teniendo en cuenta los diferentes factores de riesgo y factores protectores existentes.
	Definir una estrategia de comunicación de las políticas de seguridad ciudadana.
<b>Dirección de Tránsito</b>	Incrementar la seguridad vial implementando todas aquellas medidas que sean necesarias para asegurar una menor gravedad en los accidentes que se producen en las vías públicas de la comuna.

**Cuadro N° 37: Unidades Municipales con objetivos con baja vinculación con el Eje Barrio Saludable y Amigable**

<b>Unidad municipal</b>	<b>Objetivos</b>
<b>Corporación Deportes</b>	Aumentar la cobertura de Talleres, Escuelas y Eventos Deportivos
	Realizar Capacitaciones y Jornadas con Profesores de E. Física y Dirigentes Deportivos
<b>Corporación Educación</b>	Desarrollar un programa que fomente la capacidad de lectoescritura de niños entre kinder y 3ro básico
	Revisar y ampliar la oferta técnico profesional de manera que se adecue a las ofertas laborales dentro y fuera de la comuna de Peñalolén.
<b>Corporación Salud</b>	Entregar Atención Primaria de Salud con sello de buen trato.
<b>Dirección Desarrollo Comunitario</b>	Promover un sistema integral de protección social comunal que garantice a la población vulnerable (personas y familias) el ejercicio de sus derechos a lo largo del ciclo vital, a través de una gestión oportuna, amable, y transparente.
	Atender y fortalecer a las familias en su desarrollo integral, otorgando un apoyo psicosocial diferenciado según su naturaleza y necesidades.
	Crear el Observatorio social en Peñalolén, con el propósito de generar conocimiento a través de estudios y de la sistematización de experiencias.
<b>Gerencia de Desarrollo</b>	Fortalecer y facilitar la rápida inserción en el mundo del trabajo de los habitantes de la comuna en empleos de mayor calidad y sostenibilidad.

<b>Económico</b>	Desarrollar y fortalecer emprendimientos sostenibles (de personas, y/empresas) a través de la creación de un sistema que permita el acompañamiento del emprendedor en todo el ciclo de vida
	Mejorar las competencias de la fuerza laboral de la comuna, tanto en trabajadores dependientes como independientes, a través de un sistema de alta calidad.
	Impulsar el desarrollo de ideas innovadoras, que fomenten el uso de las tecnologías de la información y la comunicación.
<b>Gerencia Comuna Digital</b>	Promover la alfabetización y capacitación a la comunidad con creciente grados de valor agregado.
<b>Dirección de Operaciones</b>	Entregar servicios de forma eficiente, transparente y corresponsable, con altos estándares de cobertura y calidad.
	Fiscalizar el cumplimiento de las leyes y ordenanzas en materias de medio ambiente, seguridad ciudadana, tránsito, ley de alcoholes, normativa local y las generales.
<b>Dirección de Tránsito</b>	Incrementar la calidad de los servicios entregados por la dirección de tránsito, orientado a aumentar la captación de recursos a través del mejoramiento continuo de la calidad de los servicios entregados.
	Ordenar y fiscalizar el transporte público y líneas de colectivos.

### 2.1.2 Metas del Eje:

Considerando los objetivos señalados en el punto anterior, el trabajo coordinado de las unidades municipales señaladas debe lograr un conjunto de iniciativas que tengan impacto en los hábitos y conductas individuales y colectivas, que influyan en la calidad de vida en los barrios.

Entre otros, las familias deben estar informadas de las múltiples variables que intervienen en su salud física y mental, comprender la responsabilidad personal y colectiva que les cabe en su cuidado, y comprometerse con acciones que le permitan gozar de una vida saludable. Lo anterior requiere la habilitación de competencias para prevenir problemas de salud, fomentar el desarrollo de la actividad física y cultural en los barrios, así como un mejoramiento continuo del entorno.

Para fijar las metas de este eje se deben construir indicadores compuestos, que den cuenta de la cantidad de prestaciones de salud que se rebajan, las horas de actividades deportivas y culturales que se desarrollan en los barrios y que gestionan por si mismos los vecinos, así como la mantención de espacios públicos, entre otros.

Dicho lo anterior, la Comisión “Barrio Saludable y Amable” debiera estar constituida, a lo menos, por representantes de las siguientes unidades:

- |                                 |  |
|---------------------------------|--|
| 1. Corporación de Salud         | 6. Dirección de Operaciones e Inspección |
| 2. Gerencia Vivienda Social     | 7. Gerencia de Seguridad Ciudadana       |
| 3. Gerencia Comunidad y Familia | 8. Gerencia de Cultura                   |
| 4. Corporación de Deportes      | 9. Gerencia de Comuna Digital            |
| 5. Corporación de Educación     | 10. Dirección de Obras                   |
|                                 | 11. Dirección de Tránsito                |

## 2.2. Desarrollo Social Integrado

*“Las iniciativas que van a marcar esta gestión van a ser todas sociales, y todas para la comunidad”.*

Claudio Orrego, Alcalde Peñalolén

La actual gestión se distingue por su vocación comunitaria, a pesar del gran tamaño de la comuna. Esta opción está en el corazón del quehacer cotidiano, y el desafío sigue siendo movilizar menos a los vecinos y crear más comunidad.

El eje “Desarrollo Social Integrado” busca propiciar un trabajo con las familias, en permanente conversación con las distintas unidades municipales que les prestan servicios, incluyendo Salud y Educación. A modo de ejemplo si hay un caso de violencia intrafamiliar, su abordaje debe articular a las distintas instituciones de apoyo para un trabajo en red y con oferta integrada. Por tanto, independientemente de la unidad municipal por la que ingrese la solicitud de ayuda social, se espera una reacción común para abordar el “problema de fondo”, mediante procedimientos preestablecidos o protocolizados.

Hay un conjunto de componentes que forman parte del eje, entre los cuales destaca la administración centralizada de antecedentes de las personas. Este sistema de información, que se materializa en una Ficha Unica, permitirá conocer un poco de la historia, el contexto familiar y la situación en que se encuentra la persona que recurre al municipio, para determinar el tipo de intervención que necesitan. Incluye el software propiamente tal, que va desde la estadística única integrada, hasta el sistema de protección social y alerta temprana para jóvenes y niños que se quiere implementar. Considerando a los niños en riesgo social, es importante mencionar que el nuevo proyecto “After School”, incluirá el enfoque de desarrollo social integrado lo que implicará una fuerte coordinación con el eje “Educación”.

Este eje “Desarrollo Social Integrado”, cuenta con una Comisión coordinada por la Directora de DIDECO. Participan oficialmente las siguientes unidades:

- Dirección de Desarrollo Comunitario
- Salud
- Gerencia de Desarrollo Económico
- Secretaría Municipal

### 2.2.1 Unidades Municipales y objetivos sectoriales asociados al Eje

De acuerdo a lo declarado por algunos directores municipales, en sus políticas sectoriales hay un conjunto de objetivos que se relacionan con las metas del Eje “Desarrollo Social Integrado”.

En los dos cuadros que siguen se señalan cuáles son esos objetivos y de qué unidad municipal dependen. En el primero se agrupan las unidades municipales que declaran objetivos estrechamente vinculados, mientras que el segundo cuadro contiene los objetivos que sólo están relativamente vinculados con el Eje.

**Cuadro N° 38: Unidades municipales con objetivos estrechamente vinculados al eje Desarrollo Social Integrado**

Unidad municipal	Objetivos
<b>Corporación Educación</b>	Desarrollar un programa que fomente la capacidad lectoescritora de niños entre kinder y 3ro básico
	Implementar programas de convivencia que integren proactivamente a toda la comunidad escolar.
	Revisar y ampliar la oferta técnico profesional de manera que se adecue a las ofertas laborales dentro y fuera de la comuna de Peñalolén.
<b>Gerencia de Cultura</b>	Crear y desarrollar más y mejores audiencias difundiendo la cultura, aumentando la infraestructura, estimulando la gestión, ampliando la formación para la apreciación de las artes e instando por una mayor calidad de los medios de comunicación.
	Preservar, enriquecer y difundir el patrimonio cultural de la comuna.
	Reforzar y mejorar la enseñanza de las disciplinas artísticas, el patrimonio y la gestión cultural en la educación formal.
	Consolidar una red institucional cultural en lo relativo a atribuciones, infraestructura, recursos humanos, organizacionales y financieros.
<b>Dirección Desarrollo Comunitario</b>	Promover un sistema integral de protección social comunal que garantice a la población vulnerable (personas y familias) el ejercicio de sus derechos a lo largo del ciclo vital, a través de una gestión oportuna, amable, y transparente.
	Atender y fortalecer a las familias en su desarrollo integral, otorgando un apoyo psicosocial diferenciado según su naturaleza y necesidades.
	Mejorar la calidad de atención al vecino, a través de un modelo de atención integral, modernizando la unidad en sus sistemas de información, planificación interna, estandarización de procesos, gestión y control, y estudios.
	Crear el Observatorio social en Peñalolén, con el propósito de generar conocimiento a través de estudios y de la sistematización de experiencias.
<b>Gerencia de Desarrollo Económico</b>	Fortalecer y facilitar la rápida inserción en el mundo del trabajo de los habitantes de la comuna en empleos de mayor calidad y sostenibilidad.
	Desarrollar y fortalecer emprendimientos sostenibles (de personas, y/empresas) a través de la creación de un sistema que permita el acompañamiento del emprendedor en todo el ciclo de vida
	Mejorar las competencias de la fuerza laboral de la comuna, tanto en trabajadores dependientes como independientes, a través de un sistema de alta calidad.
	Impulsar el desarrollo de ideas innovadoras, que fomenten el uso de las tecnologías de la información y la comunicación.
<b>Gerencia Comuna Digital</b>	Consolidar y desarrollar nuevos servicios de gobierno electrónico y digital, robustecerlos y desarrollar nuevos sistemas con sus respectivos procedimientos.
<b>Gerencia Comunidad y Familia</b>	Fortalecer integralmente a la Familia, articulando la oferta programática especializada en los diversos ámbitos y ciclo de vida de sus integrantes, en el entendido que es la unidad central del barrio, enfocando los esfuerzos a las familias más vulnerables.
	Generar capital social, fortaleciendo la participación individual y colectiva en el barrio, promoviendo la creación y fortalecimiento de actuales y nuevas organizaciones, así como la capacitación y formación de dirigentes y líderes sociales.

	Promover la Integración Social y la solidaridad a nivel territorial y comunal, generando procesos de diálogo y articulación entre barrios, organizaciones e instituciones, así como grupos étéreos, fortaleciendo las expresiones de solidaridad y vida en comunidad.
	Generar mecanismos efectivos y eficaces de sistematización y evaluación de los planes y programas implementados por la Gerencia de Comunidad y Familia, a modo de sustentar evidencia que permita fortalecer el aprendizaje y mejorar las prácticas.
<b>Gerencia de vivienda social</b>	Gestionar la política de Estado de vivienda y urbanismo. Este elemento está orientado a gestionar la política habitacional del Estado a través de una Entidad de Gestión Inmobiliaria Social (EGIS).
<b>Dirección de Operaciones</b>	Implementar la política de medio ambiente de la comuna de Peñalolén.
<b>Secretaría Municipal</b>	Desarrollar y aplicar un modelo de atención a vecinos de calidad que permita identificar con un sello propio a todo el Municipio, en especial, a los funcionarios de la primera línea de atención de público, que se relacionan directamente con los habitantes de la comuna y demás usuarios de los servicios municipales.
<b>Gerencia de Seguridad Ciudadana</b>	Coordinar las acciones entre municipio y área jurídico policial para la prevención, control y persecución inteligente del delito, de acuerdo a los roles y atribuciones establecidos en las leyes.
	Prevenir los factores sociales. Acción que considera la interacción dinámica de la persona y su ambiente, teniendo en cuenta los diferentes factores de riesgo y factores protectores existentes.
	Definir una estrategia de comunicación de las políticas de seguridad ciudadana.

**Cuadro N° 39: Unidades Municipales con objetivos con baja vinculación con el Eje Desarrollo Social Integrado:**

<b>Unidad municipal</b>	<b>Objetivos</b>
<b>Corporación Deportes</b>	Aumentar la cobertura de Talleres, Escuelas y Eventos Deportivos
	Realizar Capacitaciones y Jornadas con Profesores de E. Física y Dirigentes Deportivos
	Recuperar y Administrar Recintos Deportivos con la participación de la comunidad
<b>Corporación Educación</b>	Asegurar que todos los niños de escuelas municipales de Peñalolén terminen su formación escolar, certificados digitalmente.
	Instalar en las escuelas de Peñalolén proyectos de "colegios saludables"
<b>Corporación Salud</b>	Entregar Atención Primaria de Salud con sello de buen trato.
	Desarrollar programas para el alcoholismo y la drogadicción, la obesidad y el embarazo adolescente, principales prevalencias de salud de Peñalolén
	Promover la participación social y la corresponsabilidad en el cuidado de la salud individual y comunitaria
<b>Dirección de Obras</b>	Aportar a la cultura comunal en ahorro energético, tanto desde el interior del Municipio como de la Comunidad.
<b>Gerencia Comuna Digital</b>	Promover la alfabetización y capacitación a la comunidad con creciente grados de valor agregado.

	Democratizar el acceso a la conectividad en la comuna, a través de diferentes tecnologías como Internet, celular, entre otros.
	Masificar el uso de servicios, medios de participación y certificación digital, de manera de fomentar el uso los canales de comunicación disponibles.
	Mejorar la calidad de servicios, a través de una infraestructura digital y servicios de apoyo de primer nivel (línea de acción interna)
<b>Gerencia de vivienda social</b>	Promocionar la política de Estado de vivienda y urbanismo. Este elemento está orientado a informar a la comunidad de la política habitacional ministerial existente, como los fondos, subsidios, beneficios disponibles.
<b>Dirección de Operaciones</b>	Entregar servicios de forma eficiente, transparente y corresponsable, con altos estándares de cobertura y calidad.
	Administrar los Espacios Públicos de la comuna, asegurando un diseño sustentable así como su implementación y mantención en el tiempo.
	Fiscalizar el cumplimiento de las leyes y ordenanzas en materias de medio ambiente, seguridad ciudadana, tránsito, ley de alcoholes, normativa local y las generales.
	Identificar problemáticas comunales (en relación al área de acción de la unidad) y proponer políticas y protocolos de intervención para ellos.
<b>Gerencia de Seguridad Ciudadana</b>	Prevenir los factores situacionales. Considera disminuir las condiciones de riesgo de determinados entornos urbanos, con ello reducir la percepción de temor de sus habitantes.

### 2.2.2 Metas del Eje

Dicho lo anterior, las metas del Eje “Desarrollo Social Integrado” dicen relación con la gestión de un conjunto de oportunidades que permitan el desarrollo pleno de potencialidades intelectuales, emocionales y sociales de las personas, familias y comunidades de la comuna, incorporando tanto los recursos propios, como los disponibles en el sistema público, municipal y privado.

Lo anterior implica, entre otros, medir la coordinación efectiva de las unidades que atienden a la misma población objetivo, el desarrollo de intervenciones integrales con foco en la familia, así como la calidad de la información que se acumule en la Ficha Única.

Considerando lo señalado en el punto 2.2.1, la Comisión “Desarrollo Social Integrado” debiera estar constituida, a lo menos, por representantes de las siguientes unidades municipales:

- |                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| 1. Dirección Desarrollo Comunitario | 6. Dirección de Operaciones e Inspección |
| 2. Corporación Educación            | 7. Gerencia de Seguridad Ciudadana       |
| 3. Gerencia Comunidad y Familia     | 8. Gerencia de Cultura                   |
| 4. Gerencia de Vivienda Social      | 9. Gerencia de Comuna Digital            |
| 5. Gerencia Desarrollo Económico    | 10. Secretaría Municipal                 |



## **2.3. Desarrollo Económico, Capacitación y Empleo**

*“En los primeros años teníamos emprendedores con microcrédito, capacitación y todo, sin que tuvieran patente, y se iba a instalar a la feria. Ahora no.”*

*Alcalde Orrego, noviembre 2009*

El desarrollo económico local tiene a lo menos dos ámbitos de acción: uno individual y otro comunal. El primero exige una política que genere las condiciones para que las personas encuentren empleo, se capaciten continuamente y formalicen sus actividades productivas, con mayores oportunidades para desarrollar sus propios negocios. En este ámbito destaca la creación del Centro Municipal de Emprendimiento Yunus, con una apuesta metodológica y de gestión que hasta ahora ha tenido buenos resultados en la atención de la demanda. En el Centro se encuentra la Oficina Municipal de Intermediación Laboral (OMIL) y una Oficina de Capacitación complementaria, que busca orientar a las personas en su formación para poder colocarlas efectivamente, recogiendo la demanda de las empresas con las que el municipio tiene redes.

Por su parte, el ámbito comunal del desarrollo económico supone acciones orientadas a incrementar la capacidad productiva de bienes y servicios en Peñalolén, aprovechando las potencialidades propias para que el “producto interno bruto comuna” crezca. Lo anterior implica crear condiciones y ofrecer las oportunidades que permitan fomentar la capacidad emprendedora, la calidad del capital humano y la innovación. En esta tarea tienen que aportar muchas unidades municipales.

El eje cuenta con una comisión que actualmente articula las siguientes unidades, bajo la coordinación de la Gerencia de Desarrollo Económico:

- Dirección de Obras
- Dirección de Operaciones e Inspección
- Gerencia de Comuna Digital
- Dirección de Administración y Finanzas
- Relaciones Internacionales
- Gabinete
- Gerencia de Desarrollo Urbano
- SECPLA
- DIDECO
- Gerencia de Comunidad y Familia

### **2.3.1 Unidades Municipales y objetivos sectoriales asociados al Eje**

Las declaraciones de los directores de unidades municipales respecto de la relación entre los objetivos estratégicos de sus políticas y el Eje Desarrollo Económico, Capacitación y Empleo, determinan dos cuadros que se presentan a continuación, los que debieran ser utilizadas para proyectar la participación de cada unidad en las comisiones respectivas, o al menos la coordinación eficiente y efectiva de sus acciones en el territorio.

**Cuadro N° 40: Unidades Municipales con Objetivos estrechamente vinculados al Eje Desarrollo Económico, Capacitación y Empleo:**

<b>Unidad municipal</b>	<b>Objetivos</b>
<b>Corporación Educación</b>	Desarrollar un programa que fomente la capacidad lectoescritora de niños entre kinder y 3ro básico
	Asegurar que todos los niños de escuelas municipales de Peñalolen terminen su formación escolar, certificados digitalmente.
	Implementar programas de convivencia que integren proactivamente a toda la comunidad escolar.
	Revisar y ampliar la oferta técnico profesional de manera que se adecue a las ofertas laborales dentro y fuera de la comuna de Peñalolen.
<b>Gerencia de Cultura</b>	Crear y desarrollar más y mejores audiencias difundiendo la cultura, aumentando la infraestructura, estimulando la gestión, ampliando la formación para la apreciación de las artes e instando por una mayor calidad de los medios de comunicación.
	Preservar, enriquecer y difundir el patrimonio cultural de la comuna.
<b>Dirección Desarrollo Comunitario</b>	Atender y fortalecer a las familias en su desarrollo integral, otorgando un apoyo psicosocial diferenciado según su naturaleza y necesidades.
	Mejorar la calidad de atención al vecino, a través de un modelo de atención integral, modernizando la unidad en sus sistemas de información, planificación interna, estandarización de procesos, gestión y control, y estudios.
	Crear el Observatorio social en Peñalolén, con el propósito de generar conocimiento a través de estudios y de la sistematización de experiencias.
<b>Dirección de Obras</b>	Diseñar e implementar un sistema de atención digital, que fomente la transparencia y la corresponsabilidad, optimizando el tiempo y los recursos de los usuarios y la DOM.
<b>Gerencia de Desarrollo Económico</b>	Fortalecer y facilitar la rápida inserción en el mundo del trabajo de los habitantes de la comuna en empleos de mayor calidad y sostenibilidad.
	Desarrollar y fortalecer emprendimientos sostenibles (de personas, y/empresas) a través de la creación de un sistema que permita el acompañamiento del emprendedor en todo el ciclo de vida
	Mejorar las competencias de la fuerza laboral de la comuna, tanto en trabajadores dependientes como independientes, a través de un sistema de alta calidad.
	Impulsar el desarrollo de ideas innovadoras, que fomenten el uso de las tecnologías de la información y la comunicación.
<b>Gerencia Comuna Digital</b>	Promover la alfabetización y capacitación a la comunidad con creciente grados de valor agregado.
	Democratizar el acceso a la conectividad en la comuna, a través de diferentes tecnologías como internet, celular, entre otros.
	Consolidar y desarrollar nuevos servicios de gobierno electrónico y digital, robustecerlos y desarrollar nuevos sistemas con sus respectivos procedimientos.
<b>Gerencia Comunidad y Familia</b>	Fortalecer integralmente a la Familia, articulando la oferta programática especializada en los diversos ámbitos y ciclo de vida de sus integrantes, en el entendido que es la unidad central del barrio, enfocando los esfuerzos a las familias más vulnerables.

	Generar capital social, fortaleciendo la participación individual y colectiva en el barrio, promoviendo la creación y fortalecimiento de actuales y nuevas organizaciones, así como la capacitación y formación de dirigentes y líderes sociales.
<b>Gerencia de Seguridad Ciudadana</b>	Prevenir los factores sociales. Acción que considera la interacción dinámica de la persona y su ambiente, teniendo en cuenta los diferentes factores de riesgo y factores protectores existentes.
	Definir una estrategia de comunicación de las políticas de seguridad ciudadana.

**Cuadro N° 41: Unidades Municipales con objetivos con baja vinculación con el Eje Desarrollo Económico, Capacitación y Empleo:**

<b>Unidad municipal</b>	<b>Objetivos</b>
<b>Corporación Educación</b>	Instalar en las escuelas de Peñalolén proyectos de "colegios saludables"
<b>Corporación Salud</b>	Desarrollar programas para el alcoholismo y la drogadicción, la obesidad y el embarazo adolescente, principales prevalencias de salud de Peñalolén
<b>Gerencia de Cultura</b>	Consolidar una red institucional cultural en lo relativo a atribuciones, infraestructura, recursos humanos, organizacionales y financieros.
<b>Dirección Desarrollo Comunitario</b>	Promover un sistema integral de protección social comunal que garantice a la población vulnerable (personas y familias) el ejercicio de sus derechos a lo largo del ciclo vital, a través de una gestión oportuna, amable, y transparente.
<b>Dirección de Obras</b>	Diseñar e implementar nueva estructura y procesos en la Inspección Técnica de Obras, tanto para aquellas de directa ejecución como en la tercerizada.
<b>Gerencia Comunidad y Familia</b>	Promover la Integración Social y la solidaridad a nivel territorial y comunal, generando procesos de diálogo y articulación entre barrios, organizaciones e instituciones, así como grupos etéreos, fortaleciendo las expresiones de solidaridad y vida en comunidad.
<b>Gerencia de vivienda social</b>	Gestionar la política de Estado de vivienda y urbanismo. Este elemento está orientado a gestionar la política habitacional del Estado a través de una Entidad de Gestión Inmobiliaria Social (EGIS).
<b>Dirección de Operaciones</b>	Administrar los Espacios Públicos de la comuna, asegurando un diseño sustentable así como su implementación y mantención en el tiempo.
	Implementar la política de medio ambiente de la comuna de Peñalolén.
	Identificar problemáticas comunales (en relación al área de acción de la unidad) y proponer políticas y protocolos de intervención para ellos.
<b>Gerencia de Seguridad Ciudadana</b>	Coordinar las acciones entre municipio y área jurídico policial para la prevención, control y persecución inteligente del delito, de acuerdo a los roles y atribuciones establecidos en las leyes.
	Prevenir los factores situacionales. Considera disminuir las condiciones de riesgo de determinados entornos urbanos, con ello reducir la percepción de temor de sus habitantes.
<b>Dirección de Tránsito</b>	Ordenar y fiscalizar el transporte público y líneas de colectivos.

### **2.3.2 Metas del Eje**

El eje requiere a lo menos cuatro líneas de trabajo prioritarios: intermediación laboral, emprendimiento, capital humano e innovación.

La intermediación laboral supone fortalecer redes con quienes ofrecen empleo y asegurar colocaciones efectivas, más allá de la derivación. Por su parte, en materia de emprendimiento se requiere fortalecer un modelo de atención a emprendedores y empresarios de la comuna, integrando y facilitando los procesos de obtención de permisos, y fiscalización en conjunto con los temas de capacitación y financiamiento. Para que esto sea posible, las alianzas y procesos conjuntos con Administración y Finanzas, así como con Operaciones e Inspección Municipal y la Dirección de Obras son fundamentales.

En relación al capital humano de la comuna, se proyecta la constitución de un centro de capacitación integral, que ofrezca programas pertinentes a las características de la población de Peñalolén, considerando las oportunidades de empleo y emprendimiento.

Por último, para alcanzar objetivos en innovación, es necesario consolidar algunos proyectos emblemáticos como una incubadora municipal de empresas. En este terreno, el vínculo con la corporación de Educación y universidades aparece como fundamental.

Finalmente cabe destacar que el rol articulador de este eje debe seguir estando en la Gerencia de Desarrollo Económico, siendo deseable avanzar en una institucionalidad de mayor autonomía y estabilidad, como podría ser la constitución de una corporación de desarrollo económico para la comuna de Peñalolén.

Considerando lo señalado en el punto 2.3.1, la Comisión “Desarrollo Económico, Capacitación y Empleo”, debiera estar constituida, a lo menos, por representantes de las siguientes unidades municipales:

1. Gerencia Desarrollo Económico
2. Corporación Educación
3. Dirección Desarrollo Comunitario
4. Dirección de Obras
5. Gerencia Comunidad y Familia
6. Dirección de Operaciones e Inspección
7. Gerencia de Cultura
8. Gerencia de Comuna Digital
9. Gerencia de Seguridad Ciudadana

## 2.4. Seguridad Ciudadana

*“Construir con toda la comunidad un Peñalolén amigable, seguro y solidario, que sea motivo de orgullo para sus habitantes y un modelo de gestión local”.*

Misión del Plan Comunal de Seguridad Ciudadana 2009 - 2012

Peñalolén es una de las comunas que tiene el mayor número de comités de seguridad en Chile, lo que da cuenta de que el tema preocupa a los vecinos. No obstante lo anterior, y como se pudo apreciar en los cabildos, en todos los barrios existe una sensación de inseguridad, situación que no es ajena a los habitantes de otros lugares del Gran Santiago.

En lo que respecta a la gestión municipal, junto con crear una gerencia para coordinar las acciones en este ámbito, se ha aplicado un enfoque intersectorial que ha permitido involucrar a las distintas unidades en materias tales como la iluminación pública, la consulta social, la poda, la fiscalización, la recuperación de espacios públicos, etc. Es importante señalar que dado que la administración de la seguridad pública está altamente concentrada en las policías y fiscalías, la coordinación que establecen con la Gerencia es fundamental, ya que realiza labores operativas que incluyen la confección de mapas de seguridad y el manejo de estadísticas delictivas, entre otros.

Peñalolén cuenta con un Plan de Seguridad Ciudadana, basado en el enfoque de prevención situacional, el que tiende a impedir determinados actos criminales en los espacios urbanos, así como a reducir la percepción de temor de la población, mediante una serie de medidas no penales que involucran principalmente estrategias socio espaciales. El Plan se sustenta en tres pasos fundamentales: a) La observación de atributos y condiciones espaciales que favorecen oportunidades para el delito y la percepción de temor de la población, b) La identificación de lugares en los cuales se cometen determinados tipos de delitos o bien sea posible su ocurrencia, c) La modificación de las circunstancias espaciales que impactan en mayor o menor medida en las relaciones sociales y perceptivas.

En paralelo al trabajo de la Gerencia, existe este eje denominado “Seguridad Ciudadana” que constituye un objetivo transversal a toda la gestión municipal porque tiene componentes de desarrollo social, cultural, urbanístico, educacional, así como legales y de coordinación por nombrar algunos. En consecuencia, es un esfuerzo donde todas las unidades municipales concurren a reducir el nivel de delincuencia y el temor que siente la población. La corresponsabilidad municipal se ve reflejada por ejemplo, en que el presupuesto 2009 incluyó ítems de todas las unidades involucradas.

Los esfuerzos en prevención y educación para reducir la delincuencia, convergen con los del Eje “Desarrollo Social Integrado” en el sistema de alerta temprana. Otra dimensión fundamental del Eje Seguridad Ciudadana tiene que ver con el diseño y desarrollo urbano, ya que es necesario generar condiciones para que los jóvenes puedan aprovechar mejor sus barrios y el equipamiento público. Para construir ciudad considerando el ítem seguridad, en Peñalolén los proyectos se envían a la Gerencia para que sean evaluados, considerando el tipo de iluminación, las características del arbolado, el tipo de plazas que se están implementando, etc.

Este eje también cuenta con una comisión, coordinada por la Directora de la Gerencia de Seguridad Ciudadana. Participan formalmente en esta instancia las siguientes unidades:

- Gerencia de Seguridad Ciudadana
- Dirección de Desarrollo Comunitario
- Dirección de Operaciones
- Dirección de Tránsito
- Gerencia de Comunidad y Familia
- Asesoría Jurídica
- Secretaría de Planificación
- Gerencia de Desarrollo Urbano

#### 2.4.1 Unidades municipales y objetivos sectoriales asociados al eje

Las declaraciones de los directores de unidades municipales respecto de la relación entre los objetivos estratégicos de sus políticas y el eje Seguridad Ciudadana, determinan dos cuadros que se presentan a continuación, los que debieran ser utilizadas para proyectar la participación de cada unidad en las comisiones respectivas o al menos la coordinación eficiente y efectiva de sus acciones en el territorio.

**Cuadro N° 42: Unidades municipales con objetivos estrechamente vinculados al Eje Seguridad Ciudadana:**

Unidad municipal	Objetivos
<b>Dirección jurídica</b>	Asesoría legal a vecinos, asegurando su acceso a la justicia, ya sea en forma directa o a través de alianzas.
<b>Corporación Educación</b>	Instalar en las escuelas de Peñalolen proyectos de "colegios saludables"
	Implementar programas de convivencia que integren proactivamente a toda la comunidad escolar.
<b>Corporación de Cultura</b>	Consolidar una red institucional cultural en lo relativo a atribuciones, infraestructura, recursos humanos, organizacionales y financieros.
<b>Dirección de Obras</b>	Diseñar e implementar nueva estructura y procesos en la Inspección Técnica de Obras, tanto para aquellas de directa ejecución como en la tercerizada.
<b>Gerencia de Desarrollo Económico</b>	Fortalecer y facilitar la rápida inserción en el mundo del trabajo de los habitantes de la comuna en empleos de mayor calidad y sostenibilidad.
	Mejorar las competencias de la fuerza laboral de la comuna, tanto en trabajadores dependientes como independientes, a través de un sistema de alta calidad.
	Impulsar el desarrollo de ideas innovadoras, que fomenten el uso de las tecnologías de la información y la comunicación.
<b>Gerencia Comunidad y Familia</b>	Fortalecer integralmente a la Familia, articulando la oferta programática especializada en los diversos ámbitos y ciclo de vida de sus integrantes, en el entendido que es la unidad central del barrio, enfocando los esfuerzos a las familias más vulnerables.

	Generar capital social, fortaleciendo la participación individual y colectiva en el barrio, promoviendo la creación y fortalecimiento de actuales y nuevas organizaciones, así como la capacitación y formación de dirigentes y líderes sociales.
	Promover la Integración Social y la solidaridad a nivel territorial y comunal, generando procesos de diálogo y articulación entre barrios, organizaciones e instituciones, así como grupos étéreos, fortaleciendo las expresiones de solidaridad y vida en comunidad.
<b>Dirección de Operaciones</b>	Administrar los Espacios Públicos de la comuna, asegurando un diseño sustentable así como su implementación y mantención en el tiempo.
	Implementar la política de medio ambiente de la comuna de Peñalolén.
	Identificar problemáticas comunales (en relación al área de acción de la unidad) y proponer políticas y protocolos de intervención para ellos.
<b>Gerencia de Seguridad Ciudadana</b>	Coordinar las acciones entre municipio y área jurídico policial para la prevención, control y persecución inteligente del delito, de acuerdo a los roles y atribuciones establecidos en las leyes.
	Prevenir los factores situacionales. Considera disminuir las condiciones de riesgo de determinados entornos urbanos, con ello reducir la percepción de temor de sus habitantes.
	Prevenir los factores sociales. Acción que considera la interacción dinámica de la persona y su ambiente, teniendo en cuenta los diferentes factores de riesgo y factores protectores existentes.
	Definir una estrategia de comunicación de las políticas de seguridad ciudadana.
<b>Dirección de Tránsito</b>	Incrementar la seguridad vial implementando todas aquellas medidas que sean necesarias para asegurar una menor gravedad en los accidentes que se producen en las vías públicas de la comuna.

**Cuadro N° 43: Unidades municipales con objetivos con baja vinculación con el Eje Seguridad Ciudadana:**

<b>Unidad municipal</b>	<b>Objetivos</b>
<b>Corporación Deportes</b>	Realizar Capacitaciones y Jornadas con Profesores de E. Física y Dirigentes Deportivos
	Recuperar y Administrar Recintos Deportivos con la participación de la comunidad
<b>Corporación Educación</b>	Desarrollar un programa que fomente la capacidad de lectoescritura de niños entre kinder y 3ro básico
	Revisar y ampliar la oferta técnico profesional de manera que se adecue a las ofertas laborales dentro y fuera de la comuna de Peñalolén.
<b>Corporación Salud</b>	Entregar Atención Primaria de Salud con sello de buen trato.
	Desarrollar programas para el alcoholismo y la drogadicción, la obesidad y el embarazo adolescente, principales prevalencias de salud de Peñalolén
	Promover la participación social y la corresponsabilidad en el cuidado de la salud individual y comunitaria
<b>Gerencia de Cultura</b>	Reforzar y mejorar la enseñanza de las disciplinas artísticas, el patrimonio y la gestión cultural en la educación formal.
<b>Dirección Desarrollo</b>	Promover un sistema integral de protección social comunal que garantice a la población vulnerable (personas y familias) el ejercicio de sus derechos a lo largo

<b>Comunitario</b>	del ciclo vital, a través de una gestión oportuna, amable, y transparente.
	Atender y fortalecer a las familias en su desarrollo integral, otorgando un apoyo psicosocial diferenciado según su naturaleza y necesidades.
	Mejorar la calidad de atención al vecino, a través de un modelo de atención integral, modernizando la unidad en sus sistemas de información, planificación interna, estandarización de procesos, gestión y control, y estudios.
	Crear el Observatorio social en Peñalolén, con el propósito de generar conocimiento a través de estudios y de la sistematización de experiencias.
<b>Dirección de Obras</b>	Optimizar la gestión del Parque lumínico, tanto en su inversión como en su mantenimiento.
<b>Gerencia de Desarrollo Económico</b>	Desarrollar y fortalecer emprendimientos sostenibles (de personas, y/empresas) a través de la creación de un sistema que permita el acompañamiento del emprendedor en todo el ciclo de vida
<b>Gerencia Comuna Digital</b>	Consolidar y desarrollar nuevos servicios de gobierno electrónico y digital, robustecerlos y desarrollar nuevos sistemas con sus respectivos procedimientos.
<b>Gerencia de vivienda social</b>	Gestionar la política de Estado de vivienda y urbanismo. Este elemento está orientado a gestionar la política habitacional del Estado a través de una Entidad de Gestión Inmobiliaria Social (EGIS).
<b>Dirección de Operaciones</b>	Entregar servicios de forma eficiente, transparente y corresponsable, con altos estándares de cobertura y calidad.
	Fiscalizar el cumplimiento de las leyes y ordenanzas en materias de medio ambiente, seguridad ciudadana, tránsito, ley de alcoholes, normativa local y las generales.
<b>Dirección de Tránsito</b>	Incrementar la calidad de los servicios entregados por la dirección de tránsito, orientado a aumentar la captación de recursos a través del mejoramiento continuo de la calidad de los servicios entregados.
	Ordenar y fiscalizar el transporte público y líneas de colectivos.

#### 2.4.2 Metas del Eje

La meta es reducir el nivel de delincuencia y el temor que siente la población, así como la capacidad de reaccionar y responder de manera oportuna frente a los problemas de seguridad ciudadana.

Los indicadores de impacto, debiesen dar cuenta de la reducción de condiciones para la comisión de delitos de oportunidad, la capacidad comunal para recuperar personas en situación de riesgo social, la disminución de inseguridad en los barrios y la contribución al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad.

En términos internos, el gran desafío es que la Seguridad Ciudadana sea un objetivo transversal a la gestión y por tanto que cada una de las unidades visualice su aporte concreto en su trabajo cotidiano en el tema. A lo anterior se agrega la necesidad de incorporar efectivamente a la comunidad a través de las diversas instancias como mesas barriales, comités de seguridad, etc, de manera de fomentar la corresponsabilidad en este objetivo.



Considerando lo señalado en el punto 2.4.1, la comisión de “Seguridad Ciudadana”, debiera estar constituida, a lo menos, por representantes de las siguientes unidades municipales:

1. Gerencia de Seguridad Ciudadana
2. Corporación Educación
3. Dirección de Obras
4. Gerencia Desarrollo Económico
5. Gerencia Comunidad y Familia
6. Dirección de Operaciones e Inspección
7. Dirección Jurídica
8. Dirección de Tránsito

## 2.5. Deporte y Cultura

*“El deporte, la cultura y la solidaridad apuntan a una cuestión que no es material ni habla desde la necesidad del barrio específico, si no que es hiper transversal etárea, social y geográficamente, y a la vez apunta al espíritu, al alma de Peñalolén.”*

Alcalde Claudio Orrego, diciembre 2009.

El deporte y la cultura, en comparación a otros temas, no presentan una gran demanda desde la comunidad. No obstante lo anterior, son temas prioritarios para el municipio por una doble convicción: primero, a los jóvenes hay que darles una pasión y eso pasa por el deporte y la cultura. Segundo, expresiones culturales como el folklore dan cuenta del patrimonio intangible que actúa como alma o espíritu de una comunidad, promoviendo aspectos colectivos y comunitarios, que ayudan a integrar y fortalecer valores como la solidaridad comunal. Prueba de lo anterior, es que en Peñalolén existe una Corporación de Deportes y una Gerencia de Cultura.

En este sentido, se ha creado el concepto *“Peñalolén Crece Bien”*, buscando generar una actitud anímica en los vecinos que los impulse a soñar lo imposible, y a propiciar la “reunión de hermanos”<sup>98</sup>. Se trata de valores, vínculos humanos y emociones, que refuerzan la identidad y el orgullo de pertenecer a la comuna.

En los últimos años se han multiplicado los actores comunales que participan en actividades deportivas, que incluyen clubes de fútbol, aeróbica y básquetbol, deportistas de excelencia, profesores de educación física, colegios destacados en el deporte, etc. Se ha logrado identificar y atraer a jóvenes deportistas, transformando la pichanga y el campeonato de niños en escuelas formativas en las que se trabaja 3 veces a la semana con un profesor titulado.

A lo anterior se suma el hecho de haber desarrollado infraestructura de primer nivel para el desarrollo del deporte y la cultura. Un ícono y orgullo de los últimos años es la construcción del Centro Cultural y Deportivo Chimkowe, lugar que ha albergado grandes presentaciones artísticas e importantes actividades deportivas.

Sin embargo, el gran desafío es llevar el deporte y la cultura a los barrios, en forma coordinada y estrecha relación con los actores comunitarios. El deporte es parte de un estilo de vida saludable, que requiere de espacios y condiciones para fomentar la actividad física. Adicionalmente, se busca ofrecer oportunidades en cada barrio para promover manifestaciones culturales de la comunidad.

En este sentido, el Eje “Deporte y Cultura” se vincula estrechamente con el Eje “Barrio Saludable y Amigable” así como con la Gerencia de Comunidad y Familia, en cuanto al trabajo que hay que hacer con cada uno de los barrios para potenciar las organizaciones sociales y deportivas.

### 2.5.1 Unidades Municipales y objetivos sectoriales asociados al Eje

Las declaraciones de los directores de unidades municipales respecto de la relación entre los objetivos estratégicos de sus políticas y el eje Cultura y Deporte, determinan dos cuadros que se presentan a continuación, los que debieran ser utilizadas para proyectar la participación de cada unidad en las comisiones respectivas o al menos la coordinación eficiente y efectiva de sus acciones en el territorio.

---

<sup>98</sup> Peñalolén, en mapudungun significa “reunión de hermanos”.

**Cuadro N° 44: Unidades municipales con objetivos estrechamente vinculados al Eje Deporte y Cultura:**

<b>Unidad municipal</b>	<b>Objetivos</b>
<b>Corporación Deportes</b>	Aumentar la cobertura de Talleres, Escuelas y Eventos Deportivos
	Realizar Capacitaciones y Jornadas con Profesores de E. Física y Dirigentes Deportivos
	Recuperar y Administrar Recintos Deportivos con la participación de la comunidad
<b>Corporación Educación</b>	Desarrollar un programa que fomente la capacidad lectoescritora de niños entre kinder y 3ro básico
	Asegurar que todos los niños de escuelas municipales de Peñalolen terminen su formación escolar, certificados digitalmente.
	Instalar en las escuelas de Peñalolen proyectos de "colegios saludables"
<b>Corporación Salud</b>	Desarrollar programas para el alcoholismo y la drogadicción, la obesidad y el embarazo adolescente, principales prevalencias de salud de Peñalolén
	Promover la participación social y la corresponsabilidad en el cuidado de la salud individual y comunitaria
<b>Gerencia de Cultura</b>	Crear y desarrollar más y mejores audiencias difundiendo la cultura, aumentando la infraestructura, estimulando la gestión, ampliando la formación para la apreciación de las artes e instando por una mayor calidad de los medios de comunicación.
	Preservar, enriquecer y difundir el patrimonio cultural de la comuna.
	Reforzar y mejorar la enseñanza de las disciplinas artísticas, el patrimonio y la gestión cultural en la educación formal.
	Consolidar una red institucional cultural en lo relativo a atribuciones, infraestructura, recursos humanos, organizacionales y financieros.
<b>Dirección Desarrollo Comunitario</b>	Mejorar la calidad de atención al vecino, a través de un modelo de atención integral, modernizando la unidad en sus sistemas de información, planificación interna, estandarización de procesos, gestión y control, y estudios.
<b>Gerencia Comunidad y Familia</b>	Fortalecer integralmente a la Familia, articulando la oferta programática especializada en los diversos ámbitos y ciclo de vida de sus integrantes, en el entendido que es la unidad central del barrio, enfocando los esfuerzos a las familias más vulnerables.
	Generar capital social, fortaleciendo la participación individual y colectiva en el barrio, promoviendo la creación y fortalecimiento de actuales y nuevas organizaciones, así como la capacitación y formación de dirigentes y líderes sociales.
	Promover la Integración Social y la solidaridad a nivel territorial y comunal, generando procesos de diálogo y articulación entre barrios, organizaciones e instituciones, así como grupos étareos, fortaleciendo las expresiones de solidaridad y vida en comunidad.
<b>Gerencia de Seguridad Ciudadana</b>	Prevenir los factores situacionales. Considera disminuir las condiciones de riesgo de determinados entornos urbanos, con ello reducir la percepción de temor de sus habitantes.

	Prevenir los factores sociales. Acción que considera la interacción dinámica de la persona y su ambiente, teniendo en cuenta los diferentes factores de riesgo y factores protectores existentes.
	Definir una estrategia de comunicación de las políticas de seguridad ciudadana.

**Cuadro N° 45: Unidades Municipales con objetivos con baja vinculación con el Eje Deporte y Cultura:**

<b>Unidad municipal</b>	<b>Objetivos</b>
<b>Corporación Educación</b>	Implementar programas de convivencia que integren proactivamente a toda la comunidad escolar.
	Revisar y ampliar la oferta técnico profesional de manera que se adecue a las ofertas laborales dentro y fuera de la comuna de Peñalolén.
<b>Corporación Salud</b>	Entregar Atención Primaria de Salud con sello de buen trato.
<b>Dirección Desarrollo Comunitario</b>	Promover un sistema integral de protección social comunal que garantice a la población vulnerable (personas y familias) el ejercicio de sus derechos a lo largo del ciclo vital, a través de una gestión oportuna, amable, y transparente.
	Atender y fortalecer a las familias en su desarrollo integral, otorgando un apoyo psicosocial diferenciado según su naturaleza y necesidades.
	Crear el Observatorio social en Peñalolén, con el propósito de generar conocimiento a través de estudios y de la sistematización de experiencias.
<b>Dirección de Obras</b>	Diseñar e implementar un sistema de atención digital, que fomente la transparencia y la corresponsabilidad, optimizando el tiempo y los recursos de los usuarios y la DOM.
	Diseñar e implementar nueva estructura y procesos en la Inspección Técnica de Obras, tanto para aquellas de directa ejecución como en la tercerizada.
<b>Gerencia de Desarrollo Económico</b>	Fortalecer y facilitar la rápida inserción en el mundo del trabajo de los habitantes de la comuna en empleos de mayor calidad y sostenibilidad.
	Desarrollar y fortalecer emprendimientos sostenibles (de personas, y/empresas) a través de la creación de un sistema que permita el acompañamiento del emprendedor en todo el ciclo de vida
	Mejorar las competencias de la fuerza laboral de la comuna, tanto en trabajadores dependientes como independientes, a través de un sistema de alta calidad.
	Impulsar el desarrollo de ideas innovadoras, que fomenten el uso de las tecnologías de la información y la comunicación.
<b>Gerencia Comuna Digital</b>	Promover la alfabetización y capacitación a la comunidad con creciente grados de valor agregado.
	Democratizar el acceso a la conectividad en la comuna, a través de diferentes tecnologías como Internet, celular, entre otros.
	Masificar el uso de servicios, medios de participación y certificación digital, de manera de fomentar el uso los canales de comunicación disponibles.
<b>Gerencia de vivienda social</b>	Gestionar la política de Estado de vivienda y urbanismo. Este elemento está orientado a gestionar la política habitacional del Estado a través de una Entidad de Gestión Inmobiliaria Social (EGIS).
<b>Dirección de Operaciones</b>	Administrar los Espacios Públicos de la comuna, asegurando un diseño sustentable así como su implementación y mantención en el tiempo.

	Implementar la política de medio ambiente de la comuna de Peñalolén.
	Identificar problemáticas comunales (en relación al área de acción de la unidad) y proponer políticas y protocolos de intervención para ellos.
<b>Gerencia de Seguridad Ciudadana</b>	Coordinar las acciones entre municipio y área jurídico policial para la prevención, control y persecución inteligente del delito, de acuerdo a los roles y atribuciones establecidos en las leyes.
<b>Dirección de Tránsito</b>	Incrementar la seguridad vial disminuyendo la tasa de accidentes graves, orientado a implementar todas aquellas medidas que sean necesarias para asegurar una menor gravedad en los accidentes que se producen en las vías públicas de la comuna.

### 2.5.2 Metas del Eje

La gran meta es convertir a Peñalolén en una comuna sana, en la que se practican actividades deportivas y culturales en cada uno de sus barrios. También se proyectan obras de infraestructura simbólica que la transformen en una alternativa turística para los habitantes del gran Santiago.

En materia deportiva, se pretende terminar el actual período de gestión con 7 obras de infraestructura de gran nivel en la región<sup>99</sup>, entre las que se puede mencionar la piscina temperada, polideportivos y canchas con pasto sintético. Estas obras tienen el desafío de crear un modelo de administración sustentable de recintos deportivos municipales. Un caso emblemático será la piscina temperada, ya que su apertura implica aumentar un 30% los costos del municipio, para lo cual no hay presupuesto.

No existe una Comisión para velar por las metas de este Eje. Sin embargo, los desafíos de “Deporte y Cultura” están tan claramente relacionados con los del Eje “Barrio Saludable y Amigable”, que no se aconsejaría constituir una nueva Comisión. Las unidades municipales que señalaron estar altamente vinculadas con la promoción del deporte y la cultura en Peñalolén son las siguientes:

1. Corporación de Deportes
2. Gerencia de Cultura
3. Corporación Educación
4. Corporación Salud
5. Dirección Desarrollo Comunitario
6. Gerencia Comunidad y Familia
7. Seguridad Ciudadana

<sup>99</sup> Ver Inversión Pública en la Comuna, en el capítulo I, sección 4

## 2.6. Medio Ambiente

*“Para fines de 2010 posiblemente el municipio va a contar con una Gerencia de Medioambiente establecida, con planes y programas específicos que incluyan un centro de reciclaje y educación ambiental.”*

Alcalde Claudio Orrego, diciembre 2009.

Si bien no cuenta con una comisión a cargo, el Eje Medio Ambiente es considerado uno de los 8 temas estratégicos de la actual gestión por dos razones: primero, existe la percepción de que Peñalolén tiene una deuda ambiental, ya que no cuenta con una política que articule al conjunto de actividades que se desarrollan en la materia, y segundo, es un tema que tiene una fuerte presencia en la agenda pública, del cual depende la sustentabilidad de cualquier proceso de desarrollo que se quiera emprender. Lo anterior se verifica en la creciente preocupación de los vecinos por temas que van desde el reciclaje y la recuperación de espacios abandonados, hasta otros como la preservación de la quebrada de Macul.

El tema medio ambiental es de gran complejidad e importancia por la gran cantidad de tópicos que considera y los altos costos involucrados. A modo de ejemplo, más de un tercio del presupuesto se asigna a la administración de residuos, consumo de agua y energía. En los últimos años casi se han duplicado los postes de la luz y el volumen de residuos domiciliarios, se construyen y se construirán más plazas, generando mayores requerimientos de mantención y agua para riego. En consecuencia, una gestión más sustentable con el medioambiente también va a generar un impacto que tiene una dimensión económica de gran relevancia para el municipio.

Por otra parte, Peñalolén ofrece la posibilidad de desarrollar una política medioambiental desde el principio, ya que cuenta con un cierto carácter ecológico y existe una sensibilidad respecto del tema, lo que hace que la comunidad esté con una mejor disposición a asumir compromisos en esta área. En consecuencia, el eje medioambiental podría llegar a ser un sello de la comuna en los próximos años.

Parte importante del problema es la falta de conciencia de los vecinos. No hay una tenencia responsable de mascotas, lo que deriva en gran cantidad de perros en las calles, que generan y dispersan residuos. A su vez, los vecinos exigen más iluminación de espacios públicos lo cual ha incrementado ostensiblemente el consumo de energía.

En la actualidad este eje es liderado por la Dirección de Operaciones e Inspección comunal y ha contado con el apoyo de un consejo asesor de expertos<sup>100</sup>.

### 2.6.1 Unidades municipales y objetivos sectoriales asociados al Eje

Si bien no tiene una comisión que lo gestione, muchas unidades han declarado que parte de sus objetivos se relacionan estrecha o indirectamente con él. A continuación se presentan dos tablas con las unidades y objetivos sectoriales vinculados con el eje y que debiera orientar la conformación de la comisión o la coordinación efectiva y eficiente de las acciones.

---

<sup>100</sup> Los Consejos Asesores son grupos de expertos convocados por el Alcalde para discutir los ejes centrales de la acción municipal.

**Cuadro N° 46: Unidades municipales con objetivos estrechamente vinculados al Eje Medio Ambiente:**

<b>Unidad municipal</b>	<b>Objetivos</b>
<b>Corporación Educación</b>	Instalar en las escuelas de Peñalolen proyectos de "colegios saludables"
	Implementar programas de convivencia que integren proactivamente a toda la comunidad escolar.
<b>Corporación Salud</b>	Entregar Atención Primaria de Salud con sello de buen trato.
	Promover la participación social y la corresponsabilidad en el cuidado de la salud individual y comunitaria
<b>Gerencia de Cultura</b>	Crear y desarrollar más y mejores audiencias difundiendo la cultura, aumentando la infraestructura, estimulando la gestión, ampliando la formación para la apreciación de las artes e instando por una mayor calidad de los medios de comunicación.
	Preservar, enriquecer y difundir el patrimonio cultural de la comuna.
<b>Dirección de Obras</b>	Diseñar e implementar nueva estructura y procesos en la Inspección Técnica de Obras, tanto para aquellas de directa ejecución como en la tercerizada.
<b>Gerencia de Desarrollo Económico</b>	Impulsar el desarrollo de ideas innovadoras, que fomenten el uso de las tecnologías de la información y la comunicación.
<b>Gerencia Comunidad y Familia</b>	Generar capital social, fortaleciendo la participación individual y colectiva en el barrio, promoviendo la creación y fortalecimiento de actuales y nuevas organizaciones, así como la capacitación y formación de dirigentes y líderes sociales.
<b>Gerencia de vivienda social</b>	Gestionar la política de Estado de vivienda y urbanismo. Este elemento está orientado a gestionar la política habitacional del Estado a través de una Entidad de Gestión Inmobiliaria Social (EGIS).
<b>Dirección de Operaciones</b>	Administrar los Espacios Públicos de la comuna, asegurando un diseño sustentable así como su implementación y mantención en el tiempo.
	Implementar la política de medio ambiente de la comuna de Peñalolén.
	Fiscalizar el cumplimiento de las leyes y ordenanzas en materias de medio ambiente, seguridad ciudadana, tránsito, ley de alcoholes, normativa local y las generales.
	Identificar problemáticas comunales (en relación al área de acción de la unidad) y proponer políticas y protocolos de intervención para ellos.
<b>Gerencia de Seguridad Ciudadana</b>	Prevenir los factores situacionales. Considera disminuir las condiciones de riesgo de determinados entornos urbanos, con ello reducir la percepción de temor de sus habitantes.
	Prevenir los factores sociales. Acción que considera la interacción dinámica de la persona y su ambiente, teniendo en cuenta los diferentes factores de riesgo y factores protectores existentes.
	Definir una estrategia de comunicación de las políticas de seguridad ciudadana.

Cuadro N° 47: **Unidades Municipales con objetivos con baja vinculación con el Eje Medio Ambiente:**

<b>Unidad municipal</b>	<b>Objetivos</b>
<b>Corporación Deportes</b>	Aumentar la cobertura de Talleres, Escuelas y Eventos Deportivos
	Realizar Capacitaciones y Jornadas con Profesores de E. Física y Dirigentes Deportivos
	Recuperar y Administrar Recintos Deportivos con la participación de la comunidad
<b>Corporación Educación</b>	Desarrollar un programa que fomente la capacidad de lectoescritura de niños entre kinder y 3ro básico
	Asegurar que todos los niños de escuelas municipales de Peñalolen terminen su formación escolar, certificados digitalmente.
	Revisar y ampliar la oferta técnico profesional de manera que se adecue a las ofertas laborales dentro y fuera de la comuna de Peñalolen.
<b>Corporación Salud</b>	Desarrollar programas para el alcoholismo y la drogadicción, la obesidad y el embarazo adolescente, principales prevalencias de salud de Peñalolén
<b>Gerencia de Cultura</b>	Consolidar una red institucional cultural en lo relativo a atribuciones, infraestructura, recursos humanos, organizacionales y financieros.
<b>Dirección Desarrollo Comunitario</b>	Crear el Observatorio social en Peñalolén, con el propósito de generar conocimiento a través de estudios y de la sistematización de experiencias.
<b>Gerencia de Desarrollo Económico</b>	Fortalecer y facilitar la rápida inserción en el mundo del trabajo de los habitantes de la comuna en empleos de mayor calidad y sostenibilidad.
	Desarrollar y fortalecer emprendimientos sostenibles (de personas, y/empresas) a través de la creación de un sistema que permita el acompañamiento del emprendedor en todo el ciclo de vida
	Mejorar las competencias de la fuerza laboral de la comuna, tanto en trabajadores dependientes como independientes, a través de un sistema de alta calidad.
<b>Gerencia Comunidad y Familia</b>	Fortalecer integralmente a la Familia, articulando la oferta programática especializada en los diversos ámbitos y ciclo de vida de sus integrantes, en el entendido que es la unidad central del barrio, enfocando los esfuerzos a las familias más vulnerables.
<b>Dirección de Operaciones</b>	Entregar servicios de forma eficiente, transparente y corresponsable, con altos estándares de cobertura y calidad.
<b>Gerencia de Seguridad Ciudadana</b>	Coordinar las acciones entre municipio y área jurídico policial para la prevención, control y persecución inteligente del delito, de acuerdo a los roles y atribuciones establecidos en las leyes.
<b>Dirección de Tránsito</b>	Incrementar la seguridad vial disminuyendo la tasa de accidentes graves, orientado a implementar todas aquellas medidas que sean necesarias para asegurar una menor gravedad en los accidentes que se producen en las vías públicas de la comuna.
	Ordenar y fiscalizar el transporte público y líneas de colectivos.



### **2.6.2 Metas del Eje**

Lo que se logre al alero de este Eje, puede llegar a ser un importante legado del actual período de gestión, con proyectos concretos como un Centro Integral de Educación Ambiental que incluya áreas demostrativas de acopio de residuos sólidos domiciliarios inorgánicos, y reciclaje de residuos sólidos domiciliarios orgánicos, así como negocios inclusivos de reutilización con los recolectores de la comuna.

La meta principal es reducir los niveles de disposición final de residuos sólidos domiciliarios por habitante a través de la generación de programas y proyectos de reducción, reutilización y reciclaje de RSD, principalmente de residuos de origen orgánico.

Un impacto previsible es que la separación y recolección desde el origen de los residuos sólidos domiciliarios permita disminuir en un 20% los costos de recolección, con resultados concretos en 4 años. Por cierto, la reducción en el volumen de residuos no debe implicar suciedad en las calles.

Complementariamente, las inversiones, la construcción de ciudad y la administración de los servicios, tienen que tener un componente ecológico importante.

Finalmente se espera poder contar con una institucionalidad municipal capaz de liderar este tema en los próximos años, que articule efectivamente la acción comunal.

La comisión de “Medio Ambiente” debiera estar constituida por, al menos, las siguientes unidades municipales:

1. Dirección de Operaciones e Inspección
2. Corporación Salud
3. Corporación Educación
4. Dirección de Obras Municipales
5. Dirección Jurídica

## 2.7. Educación

*“La pregunta es ¿qué se puede lograr en 4 años? Municipios que han invertido mucha energía, que cuentan con sistemas informáticos, Puentes UC, etc., han obtenido resultados similares a los alcanzados en Peñalolén, pese al tremendo esfuerzo que han realizado.”*

Alcalde Claudio Orrego, diciembre 2009.

Para el Alcalde, este eje debiera llamarse “Educación de innovación, calidad y excelencia”, porque es el tipo de resultado al cual se aspira llegar en Peñalolén. Para ello, el municipio cuenta con un consejo asesor de alto nivel y un destacado directorio de la corporación en el que participan hace 4 años, entre otros, los encargados de educación de los distintos programas de gobierno de la última campaña presidencial. Se ha realizado una gran inversión que permite que estén todos los colegios con tecnología. Así mismo, se está trabajando para que las escuelas estén vinculadas a empresas y con directorios efectivos, además de continuar con los esfuerzos en mejorar la infraestructura. Pese a ser un tema que se ha discutido mucho en el municipio, genera gran desazón colectiva, debido a que no se han obtenido los resultados esperados.

La educación pública es una realidad compleja, que responde a problemas estructurales cuya solución no se alcanza en el corto plazo. En consecuencia, pese al esfuerzo realizado, los resultados obtenidos distan mucho de la calidad del servicio y la eficiencia que se busca. A su vez, a consecuencia de los paros del 2009, los apoderados están sacando a sus hijos de los colegios municipales, con lo que se se han perdido cerca de 2.000 alumnos en el último tiempo.

Pese a las dificultades que implica, educación es un tema muy relevante que no puede dejar de ser abordado por el municipio. Existe una red que incluye un total de 45 establecimientos municipales, particulares y subvencionados. Es esta red comunal, la que se busca abordar a través del Eje Educación, considerando su presencia masiva en los barrios de Peñalolén.

En Educación aun no se ha podido separar el eje de la función. Los problemas todavía se están resolviendo verticalmente, mientras que los ejes estratégicos se deben abordar de manera horizontal.

### 2.7.1 Unidades Municipales y objetivos sectoriales asociados al Eje

Si bien este eje no tiene una comisión que lo gestione, muchas unidades han declarado que parte de sus objetivos se relacionan estrecha o indirectamente con él. A continuación se presentan dos tablas con las unidades y objetivos sectoriales vinculados con el eje y que debiera orientar la conformación de la comisión o la coordinación efectiva y eficiente de las acciones.

**Cuadro N° 48: Unidades Municipales con objetivos estrechamente vinculados al Eje Educación:**

<b>Unidad municipal</b>	<b>Objetivos</b>
<b>Corporación Deportes</b>	Aumentar la cobertura de Talleres, Escuelas y Eventos Deportivos
	Realizar Capacitaciones y Jornadas con Profesores de E. Física y Dirigentes Deportivos
	Recuperar y Administrar Recintos Deportivos con la participación de la comunidad
<b>Corporación Educación</b>	Desarrollar un programa que fomente la capacidad lectoescritora de niños entre kinder y 3ro básico
	Asegurar que todos los niños de escuelas municipales de Peñalolén terminen su formación escolar, certificados digitalmente.
	Instalar en las escuelas de Peñalolén proyectos de "colegios saludables"
	Implementar programas de convivencia que integren proactivamente a toda la comunidad escolar.
	Revisar y ampliar la oferta técnico profesional de manera que se adecue a las ofertas laborales dentro y fuera de la comuna de Peñalolén.
<b>Corporación Salud</b>	Desarrollar programas para el alcoholismo y la drogadicción, la obesidad y el embarazo adolescente, principales prevalencias de salud de Peñalolén
<b>Gerencia de Cultura</b>	Crear y desarrollar más y mejores audiencias difundiendo la cultura, aumentando la infraestructura, estimulando la gestión, ampliando la formación para la apreciación de las artes e instando por una mayor calidad de los medios de comunicación.
	Preservar, enriquecer y difundir el patrimonio cultural de la comuna.
	Reforzar y mejorar la enseñanza de las disciplinas artísticas, el patrimonio y la gestión cultural en la educación formal.
	Consolidar una red institucional cultural en lo relativo a atribuciones, infraestructura, recursos humanos, organizacionales y financieros.
<b>Dirección Desarrollo Comunitario</b>	Promover un sistema integral de protección social comunal que garantice a la población vulnerable (personas y familias) el ejercicio de sus derechos a lo largo del ciclo vital, a través de una gestión oportuna, amable, y transparente.
	Atender y fortalecer a las familias en su desarrollo integral, otorgando un apoyo psicosocial diferenciado según su naturaleza y necesidades.
	Mejorar la calidad de atención al vecino, a través de un modelo de atención integral, modernizando la unidad en sus sistemas de información, planificación interna, estandarización de procesos, gestión y control, y estudios.
<b>Gerencia de Desarrollo Económico</b>	Fortalecer y facilitar la rápida inserción en el mundo del trabajo de los habitantes de la comuna en empleos de mayor calidad y sostenibilidad.
	Desarrollar y fortalecer emprendimientos sostenibles (de personas, y/empresas) a través de la creación de un sistema que permita el acompañamiento del emprendedor en todo el ciclo de vida
	Mejorar las competencias de la fuerza laboral de la comuna, tanto en trabajadores dependientes como independientes, a través de un sistema de alta calidad.
	Impulsar el desarrollo de ideas innovadoras, que fomenten el uso de las tecnologías de la información y la comunicación.
<b>Gerencia Comuna Digital</b>	Promover la alfabetización y capacitación a la comunidad con creciente grados de valor agregado.

	Democratizar el acceso a la conectividad en la comuna, a través de diferentes tecnologías como internet, celular, entre otros.
	Consolidar y desarrollar nuevos servicios de gobierno electrónico y digital, robustecerlos y desarrollar nuevos sistemas con sus respectivos procedimientos.
<b>Gerencia Comunidad y Familia</b>	Fortalecer integralmente a la Familia, articulando la oferta programática especializada en los diversos ámbitos y ciclo de vida de sus integrantes, en el entendido que es la unidad central del barrio, enfocando los esfuerzos a las familias más vulnerables.
	Generar capital social, fortaleciendo la participación individual y colectiva en el barrio, promoviendo la creación y fortalecimiento de actuales y nuevas organizaciones, así como la capacitación y formación de dirigentes y líderes sociales.
	Promover la Integración Social y la solidaridad a nivel territorial y comunal, generando procesos de diálogo y articulación entre barrios, organizaciones e instituciones, así como grupos étareos, fortaleciendo las expresiones de solidaridad y vida en comunidad.
<b>Dirección de Operaciones</b>	Implementar la política de medio ambiente de la comuna de Peñalolén.
<b>Gerencia de Seguridad Ciudadana</b>	Prevenir los factores situacionales. Considera disminuir las condiciones de riesgo de determinados entornos urbanos, con ello reducir la percepción de temor de sus habitantes.
	Prevenir los factores sociales. Acción que considera la interacción dinámica de la persona y su ambiente, teniendo en cuenta los diferentes factores de riesgo y factores protectores existentes.
	Definir una estrategia de comunicación de las políticas de seguridad ciudadana.

**Cuadro N° 49: Unidades Municipales con objetivos con baja vinculación con el Eje Educación:**

<b>Unidad municipal</b>	<b>Objetivos</b>
<b>Corporación Salud</b>	Entregar Atención Primaria de Salud con sello de buen trato.
	Promover la participación social y la corresponsabilidad en el cuidado de la salud individual y comunitaria
<b>Dirección Desarrollo Comunitario</b>	Crear el Observatorio social en Peñalolén, con el propósito de generar conocimiento a través de estudios y de la sistematización de experiencias.
<b>Dirección de Obras</b>	Diseñar e implementar un sistema de atención digital, que fomente la transparencia y la corresponsabilidad, optimizando el tiempo y los recursos de los usuarios y la DOM.
	Aportar a la cultura comunal en ahorro energético, tanto desde el interior del Municipio como de la Comunidad.
<b>Gerencia Comuna Digital</b>	Masificar el uso de servicios, medios de participación y certificación digital, de manera de fomentar el uso los canales de comunicación disponibles.
<b>Dirección de Operaciones</b>	Administrar los Espacios Públicos de la comuna, asegurando un diseño sustentable así como su implementación y mantención en el tiempo.
	Fiscalizar el cumplimiento de las leyes y ordenanzas en materias de medio ambiente, seguridad ciudadana, tránsito, ley de alcoholes, normativa local y las generales.

	Identificar problemáticas comunales (en relación al área de acción de la unidad) y proponer políticas y protocolos de intervención para ellos.
<b>Gerencia de Seguridad Ciudadana</b>	Coordinar las acciones entre municipio y área jurídico policial para la prevención, control y persecución inteligente del delito, de acuerdo a los roles y atribuciones establecidos en las leyes.
<b>Dirección de Tránsito</b>	Incrementar la seguridad vial disminuyendo la tasa de accidentes graves, orientado a implementar todas aquellas medidas que sean necesarias para asegurar una menor gravedad en los accidentes que se producen en las vías públicas de la comuna.

### 2.7.2 Metas del Eje

Tal como se señaló más arriba, el gran desafío es separar el eje de la función de modo de abordar transversalmente los desafíos en materia de educación. No obstante lo anterior, la Corporación ha definido 5 líneas de acción:

1) Un liceo emblemático. Se trata de focalizar los esfuerzos en un liceo municipal, para que en 3 años se convierta en el mejor establecimiento de educación media de Chile. El liceo elegido concentra la mayor cantidad de alumnos en situación de pobreza, obtiene mejores resultados en SIMCE, tiene los mejores docentes y el mejor equipo directivo, posee los proyectos más innovativos de la comuna, además de importantes aliados.

2) Lectoescritura efectiva en primero básico. Se espera que el 60% de los alumnos de este nivel de la comuna alcancen un nivel avanzado de lectoescritura.

3) After School. El objetivo es transformar los colegios de la comuna en centros de acogida para niños después de las horas de clases, con una amplia oferta cultural, deportiva y de apoyo escolar. Se señalan dos razones fundamentales para implementar esta experiencia en Peñalolén: la imperiosa necesidad de ofrecer oportunidades a las familias con niños de alto riesgo, así como alternativas reales para las mujeres que trabajan.

4) Colegio La Puerta. Un colegio emblemático para la atención de niños en alto riesgo social.

5) Directorios en los colegios: Cada establecimiento contará con un directorio, en él que participará un ejecutivo de una empresa, un representante de un colegio par de excelencia público o privado; un académico experto en la materia o un directivo municipal. Los directorios son voluntarios, ad honorem y tendrán una reunión mensual.

Otra actividad programada es una campaña en el tema Educación Cívica que abarcará a todos los colegios de la comuna.

## 2.8. Modernización institucional para la Calidad

*“Hemos hecho una apuesta en la modernización institucional. Nosotros le hemos dedicado mucho tiempo al cambio interno. Cambio de procesos, cambio de la gente, capacitación, reencantamiento.”*

Alcalde Claudio Orrego, diciembre 2009.

Como se señaló al inicio de este capítulo, los principales desafíos del segundo período no descansaran en la plata, ni en la capacidad de generar recursos o construir obras. Los saltos “cualitativos” que se quiere impulsar son tres: pasar “del *hardware* al *software*”<sup>101</sup>, de la participación instrumental a la corresponsabilidad, y de la iniciativa particular a la definición de políticas para Peñalolén.

El sello de la gestión debe ser la calidad de atención. Para ello se ha impulsado la modernización institucional, que implica tanto nuevos modelos de intervención, como cambios en la forma de interactuar con la gente. Por nombrar solo algunos, se creó el Centro Municipal de Emprendimiento Yunus, se incorporó una ficha y agenda electrónica en los consultorios, así como un formulario de protección social que permite una atención más eficiente de quienes acuden al municipio. En lo orgánico, se creó la Gerencia de Comunidad y Familia para dinamizar el trabajo en esta línea, así como la de Seguridad Ciudadana, Deportes y Vivienda entre otras.

Sin embargo, para mejorar la calidad del servicio lo primero es trabajar con los funcionarios municipales. En palabras del Alcalde, “lo que interesa es que cada día trabajemos mejor”, que surjan liderazgos intermedios, que se mida y certifique el desempeño, que se formalicen las tareas. Como parte del proceso, se han creado protocolos que preestablecen cuándo y qué tipo de beneficio municipal se le ofrece a una persona. Adicionalmente, la aplicación de instrumentos modernos de gestión empresarial, la planificación, y los planes operativos entre otros, han permitido hacer una discusión ordenada, adecuadamente estructurada, para aprovechar lo mejor que se tiene al servicio de los otros. Lo anterior, ayuda a ponerle foco a la acción, elegir los énfasis y prioridades, a la vez que determinar con claridad cuáles son los tiempos e indicadores que permitirán monitorear y dar cuenta de los compromisos adoptados.

Un énfasis fundamental del Eje Modernización, es la forma en que el municipio se relaciona con la comunidad, lo que implica desarrollar la capacidad para escuchar, y dar a conocer permanentemente los proyectos que se están desarrollando, así como para encontrar modalidades eficientes de asumir corresponsablemente los desafíos asociados al desarrollo de Peñalolén.

La modernización institucional ha implicado la incorporación de nuevas tecnologías, porque supone un beneficio para la comunidad ya que parte importante de la gestión es prestación de servicios. Lo tecnológico propiamente tal se ha convertido en el ecosistema natural de Peñalolén, lográndose una alta ubicuidad de TIC's, con 100 cibercafé, una red de 25 telecentros, y un alto porcentaje de viviendas con computador doméstico. La incorporación de nuevas tecnologías es una expresión concreta del concepto “Peñalolén, comuna digital”.

---

<sup>101</sup> Metafóricamente, la expresión alude a superar la etapa de infraestructura para pasar a la de aplicaciones.

En otros ámbitos, la modernización también ha implicado la búsqueda de una mayor eficiencia energética y disminución de costos en el alumbrado público, para lo cual se llevó a cabo una experiencia piloto en la comuna. Es así como el primer alumbrado público con eficiencia energética en el país se implementó en Peñalolén, sin embargo, el proyecto no se ha podido ampliar porque el Estado no permite hacer licitaciones que impliquen el uso de la nueva tecnología involucrada.

En este Eje los esfuerzos son multisectoriales y de largo aliento, por tanto atingente a todos los funcionarios y unidades municipales. La calidad depende tanto de la cultura y mística institucional, como de la optimización de procesos para mejorar los servicios bajo una carta común de navegación.

Desde esta perspectiva, la gran meta del Eje es mejorar la calidad del servicio y generar las condiciones para optimizar los procesos de intervención que se están impulsando en los barrios. La modernización debe incorporarse en la cultura institucional.

### **2.8.1 Metas del Eje:**

Generar las condiciones para que la institución sea capaz de optimizar los procesos de intervención que se están impulsando en los barrios, así como la atención tanto directa de público como en forma virtual, todo con un sello de calidad distintivo de la acción de este municipio en particular.

El Alcalde señala que todavía aspira a un mega proyecto tecnológico que sea legado de su gestión. Uno de estos proyectos puede ser la iluminación WIFI de la comuna, que en general no ha resultado en ningún lugar del mundo, pero quizás parcelado, bien pensado, puede implementarse exitosamente en Peñalolén.

Otro posible proyecto es un computador por niño. Los pocos países que han realizado iniciativas de este tipo tuvieron una serie de fallas porque requirieron de alfabetización digital y no había soporte educacional para ello, pero si se evalúa como proyecto de inclusión social tiene aspectos muy favorables. Peñalolén podría ser la primera comuna en Chile donde haya un computador por niño entre 1° y 6° básico, lo que requiere una inversión de aproximadamente 2 millones de dólares.

Se deben ajustar los tiempos de intervención para que sean más acordes a las necesidades. Eso implica introducir sistemas más inteligentes que permitan procesar y generar sistemas de información para hacer seguimiento a la demanda. Simultáneamente esto permite mejorar los niveles de transparencia, dejando disponible toda la información para que el vecino pueda hacer un escrutinio real de la acción municipal.

### 3. Conclusiones:

*“Cambiar la manera de hacer las cosas es hoy el desafío de Chile”*

PNUD, Informe sobre Desarrollo Humano en Chile, 2009.

El presente plan se construye sobre dos pilares fundamentales: las aspiraciones de los vecinos y sus organizaciones, así como la firme voluntad de las autoridades municipales de dar un salto cualitativo que permita innovar en la forma de gestionar los objetivos propuestos para el período 2009 – 2012.

De aquí que la pregunta fundamental para Peñalolén es en qué innovar y cómo hacerlo.

Pese a que la respuesta estará siempre en construcción, interesa concluir con algunos consensos básicos que se deducen del presente ejercicio de planificación comunal. Si hubiésemos que resumir, la meta en Peñalolén es que toda práctica municipal incorpore una mirada multisectorial y territorial, mientras va construyendo un sentido de corresponsabilidad con los distintos actores que participan en cada iniciativa.

Algunas consideraciones finales para la acción:

1. Para avanzar en la lógica anteriormente expuesta, lo primero que hay que señalar es que todas y cada una de las políticas municipales de carácter sectorial deben ser alineadas con una “melodía” común. En este capítulo II, se entrega una “partitura” por Eje Estratégico, toda vez que incluye los proyectos, políticas y programas que a lo menos debieran ser implementados bajo un criterio de estricta coordinación. Cada matriz identifica las unidades municipales<sup>102</sup> que declararon explícitamente que sus metas dicen relación con los objetivos de cada uno de los Ejes. En razón de lo anterior, el próximo paso es poner metas en común, consensuar planes de acción y vincularlo a una programación presupuestaria plurianual.

2. Lo segundo que es importante destacar, es que si bien los ocho ejes recogen los temas priorizados por la comunidad, se constata que prácticamente todos aluden a entregar oportunidades para el desarrollo personal, familiar y social, como un continuo integrador y con una expresión concreta en el territorio. En este sentido, llama la atención que un denominador común es el concepto “barrio”, al que se le agregan atributos como saludable, seguro, amigable o sustentable. Se aspira a barrios en los que es posible compartir, recrearse, trabajar, hacer deportes y construir identidad.

Lo anterior está en absoluta concordancia con la Organización Mundial de la Salud, que señala<sup>103</sup> que *“un barrio saludable es aquel donde todos sus ciudadanos, instituciones y organizaciones trabajan conjuntamente para la salud, el bienestar y la calidad de vida de sus habitantes”*.

Para la OMS, *“espacio saludable”* alude a la sucesión de ambientes habituales con que cada persona convive en su ciclo vital, esto es la vivienda, el pasaje, la plaza, el barrio, la escuela, el trabajo, la ciudad. Se trata por tanto de diferentes escalas de un mismo fenómeno, escalas superpuestas y no compartimentadas, interactuantes y potenciadoras, sin fronteras precisas pero complementarias. Por tanto, señala que actuar sobre una escala, de cierta forma es actuar sobre las restantes. En particular, la vivienda es concebida como un agente de la salud de sus moradores, la que en su concepción

<sup>102</sup> Cabe destacar, que este ejercicio recogió lo declarado por los propios directores de unidades.

<sup>103</sup> Estrategia de la vivienda saludable, mayo 2006.



integral, pasa a ser la herramienta que debe facilitar los procesos de formación – aprendizaje – formación, en especial en el campo de la salud, pero no exclusivamente en este aspecto. Por tanto, implica un enfoque sociológico y técnico de enfrentamiento a los factores de riesgo, que lleva a la OMS a promover orientaciones para la ubicación, habilitación, adaptación, manejo, uso y mantenimiento de la vivienda y su entorno. De este modo, en materia de promoción de la salud, vivienda saludable es una expresión y una conceptualización del término espacio saludable. *“Sin haber alcanzado los objetivos de salud en la vivienda, no es posible alcanzar los objetivos de salud en la ciudad”* ni en el barrio.

En consideración de lo anterior, un paso más hacia la transversalidad y territorialidad supone considerar como se ha visto, que los ocho Ejes Estratégicos convergen en tres grandes focos de acción para la gestión municipal: familia, barrio y comuna.

“Desarrollo Social Integral” con foco en la familia, es concebir la acción del municipio y la corporación como un continuo, que articula prestaciones del ámbito de la salud, con las del ámbito educativo, laboral, recreativo o cultural, en el entendido que cada persona integra una familia cuya consideración garantiza el impacto de cualquier intervención. Considerando lo anterior, los Ejes “Educación”, “Deporte y Cultura”, así como el de “Desarrollo Económico, Capacitación y Empleo” presentan amplios puntos de intersección.

Así también, “Barrio Saludable y Amigable”, alude a un continuo que vincula la vivienda familiar con su entorno inmediato, considerando la seguridad y el medio ambiente, así como el espacio público, los servicios y el equipamiento para acceder al barrio o transportarse a otros lugares de la ciudad. De aquí que los Ejes “Seguridad ciudadana” y “Medio Ambiente” presentan también evidentes ámbitos de superposición.

**3. Finalmente, algunas respuestas preliminares para la gran pregunta, ¿en qué innovar en el período 2009 -2010?:**

- Innovar en la forma de entender la gestión municipal, potenciando una acción concertada que amplíe las oportunidades de las personas y sus familias en un sentido integral.
- Innovar en la forma de dialogar con los distintos actores comunales, potenciando una interacción que avance desde la participación hacia la corresponsabilidad.
- Innovar en la forma de hacer intervención comunal, diseñando políticas locales de segunda generación para nuevos desafíos, o situaciones que no logran ser resueltas con la oferta tradicional.
- Innovar focalizando en la familia y el barrio, principales activos de la comuna.
- Innovar en la forma de acumular los aprendizajes institucionales, sistematizando, evaluando y protocolizando las iniciativas que pasan a ser política local.

Finalmente, para innovar es necesario detenerse a reflexionar sobre la propia práctica. El año 2009 ha sido un tiempo para escuchar, toda vez que el municipio vió en la actualización del PLADECO una oportunidad de “pensar lo nuestro desde nosotros”<sup>104</sup>. Cumplida la obligación legal, su real impacto dependerá de que este ejercicio sea permanente, porque lo que está en juego no es solo el cumplimiento de metas, sino la manera de hacer las cosas.

---

<sup>104</sup> Fidel Sepúlveda, “Recuperar el alma de Chile”

## Capítulo III: Políticas Municipales por Unidad

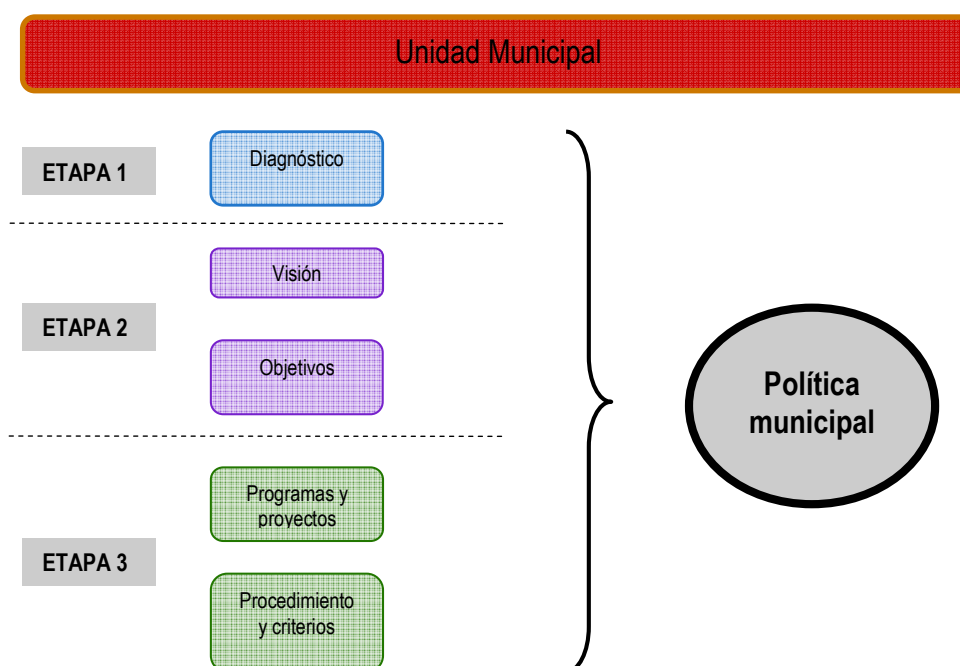
### Introducción

El presente capítulo presenta el conjunto de políticas desarrolladas por las unidades municipales para enfrentar el período 2009 - 2012. Cada una de ellas ha sido elaborada por las propias unidades, con apoyo metodológico del Centro de Políticas Públicas UC y se han sancionado en reuniones bilaterales con la máxima autoridad comunal.

El proceso de construcción ha consistido en tres etapas secuenciales, cada una guiada por una metodología específica previamente sancionada en la mesa técnica de PLADECO. Además se han realizado numerosas reuniones con cada equipo de funcionarios con el fin de afinar y ajustar las diferentes propuestas. En este sentido cabe destacar la importancia de entender estas políticas como instrumentos dinámicos, que están permanentemente en proceso de evaluación y maduración, tanto por las demandas cambiantes del entorno como por los propios procesos internos de reflexión de los equipos municipales. Esta consideración es central para comprender este capítulo como el estado actual de la definición de políticas, debiendo, en muchos casos, ser profundizadas en el tiempo.

La guía metodológica para la elaboración de cada política se dividió en tres etapas secuenciales, que se grafican en la figura 22. Cabe destacar que el proceso fue más bien iterativo entre cada etapa y no se desarrolló en forma lineal.

**Figura 22: Modelo para la elaboración de políticas municipales.**



La etapa 1 consistió en el levantamiento de información relevante para la unidad, tanto en términos de datos del entorno como de su propio quehacer. Para ello cada equipo definió un conjunto de indicadores claves para su trabajo y realizó un ejercicio interno de análisis utilizando la metodología FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas).

La etapa 2 se dividió en dos fases, primero se realizó un taller con cada unidad para identificar los temas estratégicos y la aproximación a la visión y los objetivos centrales de la política. Este taller se realizó en conjunto entre varias unidades de manera de generar discusiones cruzadas entre equipos relacionados. Con posterioridad al taller se enviaron a cada director propuestas de objetivos estratégicos relacionados a los temas centrales identificados en el taller, los que fueron ajustados por cada uno en sucesivas reuniones. La visión se definió para efectos de este proceso como la operacionalización de los principios orientadores definidos para el presente período de gestión (Justicia – Equidad Social; Solidaridad; Corresponsabilidad; Calidad; y Transparencia).

La etapa 3 se realizó básicamente a través de un trabajo de gabinete que permitió ordenar la oferta programática actual y definida para los próximos años en torno a los objetivos estratégicos definidos por la política.

Las unidades se dividieron en Unidades de Negocio, siendo estas las que su trabajo mayoritario está orientado a la comunidad y Unidades de Soporte en las que básicamente su función se orienta al servicio interno. Es necesario precisar que en muchos casos las unidades de soporte también prestan servicios importantes a la comunidad y que en general sin ellas sería imposible que las unidades de negocio realizaran su labor.

**Cuadro N° 50:. Unidades de negocio y unidades de soporte**

<b>Unidades de negocio:</b>	<b>Unidades de soporte</b>
- Corporación de Deportes	- Asesoría Jurídica
- Corporación de Educación	- Contraloría Municipal
- Corporación de Salud	- Dirección de Administración y Finanzas
- Dirección de Desarrollo Comunitario	- Gerencia de Recursos Humanos
- Dirección de Obras Municipales	- Secretaría Municipal
- Dirección de Operaciones e Inspección Comunal	
- Dirección de Tránsito y Transporte Público	
- Gerencia de Comuna Digital e Informática	
- Gerencia de Comunidad y Familia	
- Gerencia de Desarrollo Económico	
- Gerencia de Seguridad Ciudadana	
- Gerencia de Vivienda Social	

Una unidad que realizó su proceso en forma distinta al descrito en esta sección fue la Gerencia de Cultura, contando con un apoyo adicional de una consultora para la elaboración de su política, sin embargo, con el fin de incorporarlo en el presente documento, el equipo de la UC extrajo los elementos estratégicos centrales de su proceso y los incorporó, una vez sancionados por el alcalde, al presente capítulo.

En el sentido estratégico, es importante señalar que cada una de estas políticas se vincula directamente con los ejes estratégicos como se describió en el capítulo 2, por lo tanto, la oferta de planes, proyectos y programas relacionados con los objetivos estratégicos de cada una son un instrumental necesario para la materialización de la estrategia y visión definida anteriormente.

A continuación se presenta cada una de las políticas por unidad elaboradas en este proceso, ordenadas en primer término las correspondientes a las unidades de negocio, incluyendo al final a la corporación de cultura y posteriormente las unidades de soporte.

## Índice de políticas por unidad municipal

POLÍTICA MUNICIPAL DE LA CORPORACIÓN DE DEPORTE Y RECREACION .....	126
POLÍTICA MUNICIPAL DE LA CORPORACIÓN DE EDUCACION .....	133
POLÍTICA MUNICIPAL DE LA CORPORACIÓN DE SALUD .....	144
POLÍTICA MUNICIPAL DE LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO COMUNITARIO; <b>Error! Marcador no definido.</b>	
POLÍTICA MUNICIPAL DE LA DIRECCIÓN DE OBRAS MUNICIPALES .....	193
POLÍTICA MUNICIPAL DE LA DIRECCION DE OPERACIONES E INSPECCION MUNICIPAL	198
POLÍTICA MUNICIPAL DE LA DIRECCIÓN DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE PÚBLICO .....	205
POLÍTICA MUNICIPAL DE LA GERENCIA DE COMUNA DIGITAL .....	211
POLÍTICA MUNICIPAL DE LA GERENCIA DE COMUNIDAD Y FAMILIA; <b>Error! Marcador no definido.</b>	
POLÍTICA MUNICIPAL DE LA GERENCIA DE DESARROLLO ECONÓMICO; <b>Error! Marcador no definido.</b>	
POLÍTICA MUNICIPAL DE LA GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA.....	236
POLÍTICA MUNICIPAL DE LA GERENCIA DE VIVIENDA SOCIAL .....	241
POLÍTICA MUNICIPAL DE LA GERENCIA DE CULTURA .....	247
POLÍTICA MUNICIPAL DE ASESORÍA JURÍDICA .....	249
POLÍTICA MUNICIPAL DE CONTRALORÍA MUNICIPAL .....	254
POLÍTICA MUNICIPAL DE LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS.....	259
POLÍTICA MUNICIPAL DE LA GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS .....	266
POLÍTICA MUNICIPAL DE SECRETARÍA MUNICIPAL.....	272

# **POLÍTICA MUNICIPAL DE LA CORPORACIÓN DE DEPORTE Y RECREACION**

## **1. INTRODUCCIÓN**

La Corporación de Deportes de Peñalolén es una Corporación de derecho privado sin fines de lucro, fundada en el año 2006, dependiente de la Municipalidad de Peñalolén. Tiene como rol principal velar por la adecuada implementación de los planes de actividad física y deportes en la comuna, que se orientan hacia la satisfacción de la necesidad de movimiento y vinculación de la comunidad deportiva de Peñalolén.

Los valores y principios fundamentales que guían el accionar de la Corporación son la Co – Responsabilidad en la gestión de las actividades junto a la comunidad, la Equidad en el acceso de todos los vecinos de Peñalolén a las actividades organizadas y la Calidad en la entrega de los servicios deportivos implementados.

Su misión es mejorar la calidad de vida de la comunidad de Peñalolén, a través de un modelo de gestión deportiva integrado, que estimule la práctica de actividad física y deporte, a partir de una relación de co – responsabilidad con los vecinos y organizaciones deportivas comunales. Su Visión es llegar ser un modelo de gestión deportiva referente para el país, logrando la mayor cobertura en sus actividades, cooperando con otras unidades municipales y alineándose con los propósitos del plan de gobierno del Alcalde.

La Corporación es dirigida por un Directorio integrado por 4 connotadas personalidades del ambiente deportivo nacional, presidido por el Alcalde de la comuna. Cuenta con un Consejo Asesor, también presidido por el Alcalde de la comuna, en el cual participan 16 destacados profesionales de la actividad física y el deporte, todos ad – honorem, que son coordinados por una Dirección Ejecutiva responsable de implementar los programas formativos, competitivos y recreativos definidos cada año.

La Corporación se organiza en una estructura formada por 3 áreas: de Administración y Finanzas, de Actividad Física y Deportes, de Organizaciones y Recintos Deportivos. Además de esto posee 8 coordinaciones operativas: de Escuelas Formativas, Talleres Recreativos, Eventos Deportivos, Proyectos y Marketing, Comunicaciones y Difusión, Organizaciones Deportivas, Recintos Deportivos, Capital Humano y Social.

Su presupuesto de operación es de origen mixto, es decir, cuenta con una subvención municipal aprobada anualmente por el Consejo Municipal y una gestión de captación de recursos económicos externos, a través de la presentación de proyectos de desarrollo a Chiledeportes y otras empresas privadas.

## **2. ANTECEDENTES**

La presente Política Deportiva Comunal, ha sido producto de un arduo proceso de discusión y análisis realizado durante los meses de abril a diciembre del año 2009, en el que ha trabajado un equipo liderado por el Alcalde la comuna e integrado por el

Administrador Municipal, Profesionales y Asesores de la Secretaría de Planificación Municipal, coordinados por el Director Ejecutivo de la Corporación.

El texto considera importantes elementos de continuidad implementados durante los años 2006 al 2009 por la anterior Directora Ejecutiva de la Corporación e integra un conjunto de lineamientos, contenidos, estrategias y objetivos actualizados en el ámbito de la actividad física y el deporte, con el propósito de lograr los fines propuestos.

### Diagnóstico interno

Utilizando como base una matriz FODA, se ha diagnosticado que los principales elementos de la autoevaluación institucional son los siguientes:

Fortalezas: Adecuada cohesión del equipo de trabajo y buen clima organizacional interno

Oportunidades: Potencial de crecimiento de las actividades y desarrollo del modelo de gestión

Debilidades: Limitada sistematización, documentación y evaluación de las variables gestionadas

Amenazas: Apatía y disminución en la participación de dirigentes y clubes deportivos

Los 4 lineamientos esenciales de la política deportiva comunal son:

1. Promoción de la Actividad Física
2. Fomento del Deporte
3. Desarrollo del capital humano y social
4. Mejoramiento de la infraestructura deportiva

Los contenidos específicos en estos lineamientos definidos son 10:

1. Talleres Recreativos
2. Escuelas Formativas
3. Encuentros de Actividad Física
4. Campeonatos Inter Escolares y Comunales
5. Eventos Deportivos
6. Programas de Verano e Invierno
7. Capacitaciones de Profesores y Dirigentes
8. Apoyo a Deportistas Destacados de la comuna
9. Generación de Redes de Profesores y Dirigentes
10. Recuperación y Administración de Recintos Deportivos

Las estrategias transversales que se han definido complementariamente para eficientar la gestión de cada una de las áreas establecidas son 6:

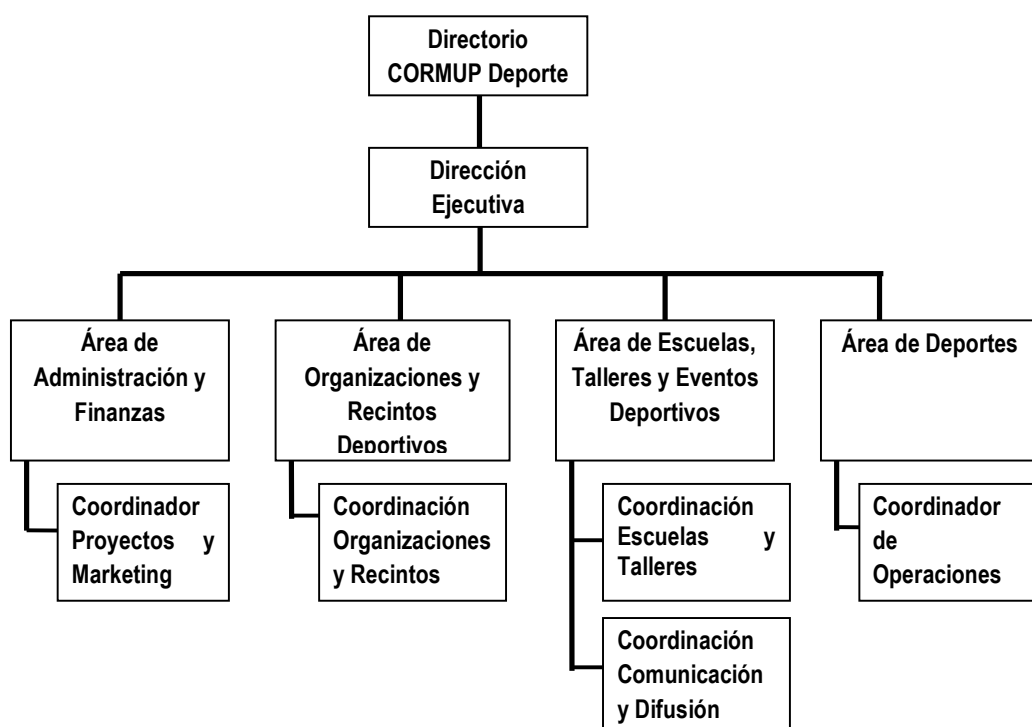
1. Deportes Estratégicos según potencial de masificación, arraigo cultural e infraestructura deportiva disponible: Fútbol, Básquetbol, Gimnasia Aeróbica y Artes Marciales.

Además de esto, habrá otros 10 deportes complementarios y/o autogestionados: Mini Tenis, Escalada, Vóleibol, Handbol, Atletismo, Hockey Césped, Badminton, Senderismo, Mountain Bike y Hockey Patín.

Sumado a lo anterior, se realizarán 5 tipos de Actividad Física y otras disciplinas: Trote Dirigido, Yoga, Pilates, Brake Dance, Capoeira y Reflexología.

2. Convenios y Alianzas con actores externos
3. Cooperación y Transversalidad con unidades internas
4. Captación de recursos económicos externos
5. Entrega de servicios deportivos con altos estándares de calidad

### Organigrama de la Corporación de Deporte y Recreación





### **3. OBJETIVOS**

A partir de los antecedentes anteriores se han definido los siguientes objetivos específicos y transversales:

#### **Específicos:**

1. Aumentar la cobertura de Talleres, Escuelas y Eventos Deportivos
2. Realizar Capacitaciones y Jornadas con Profesores de E. Física y Dirigentes Deportivos
3. Recuperar y Administrar Recintos Deportivos con la participación de la comunidad

#### **Transversales:**

1. Implementar un plan de difusión de las actividades deportivas por los canales establecidos
2. Posesionar a Chimkowe como el principal centro deportivo comunal
3. Implementar un modelo de administración de recintos participativo y sustentable
4. Aumentar la disponibilidad de recursos económicos externos

### **4. VISIÓN**

La política de la Corporación de Deporte de la municipalidad de Peñalolén, reconoce e integra tres principios fundamentales que sirven como marco orientador de diseño, implementación y evaluación de proyectos y acciones. Ellos corresponden a los principios orientadores de la gestión municipal actual, pero se especifican y adecuan hacia los objetivos propios del desarrollo deportivo de la comuna.

(i) Justicia – Equidad social

La política de la Corporación de Deporte debe estar necesariamente orientada a entregar igualdad de acceso y oportunidades a todos los habitantes de Peñalolén sin importar sexo, edad o situación socioeconómica de los ciudadanos. Aun así, se debe poner especial énfasis en fomento deportivo en niños y adolescentes, de manera de generar hábitos deportivos en esa población.

(ii) Corresponsabilidad

Los avances de cualquier índole que se puedan alcanzar en temas deportivos y recreativos deben ser visualizados en conjunto, entre vecinos, familias, municipio y empresas privadas, y requieren del compromiso de todos para perdurar en el tiempo.

(iii) Calidad

El modelo de gestión deportiva comunal, el acceso a actividades deportivas y recreativas debe estar siempre garantizado con la mejor calidad y estándares posibles, ya sea en el servicio que se ofrezca, como también en la calidad de la infraestructura, organizaciones, difusión y promoción.

La visión de la Corporación de Deporte durante la gestión 2009 – 2012, incorpora los principios orientados y los elementos esenciales que se deben considerar en el desarrollo deportivo y recreativos de la comuna.

**En el 2012 Peñalolén será un modelo de gestión deportiva comunal referente para Chile, que sistemáticamente innove en los programas de actividad física y deportes, logrando una alta cobertura y participación entre los vecinos y organizaciones deportivas de Peñalolén, colaborando con los propósitos del plan de gobierno del Alcalde.**

## **5. OFERTA PROGRAMÁTICA**

A continuación se presenta los programas, proyectos, procedimientos y servicios (en los casos que corresponda) asociados a los objetivos estratégicos definidos en la política.

### **2. Fomentar la actividad física y el deporte formativo, recreativo y competitivo**

- (i) Talleres deportivos: consiste en un programa de talleres permanentes, con financiamiento estatal (ChileDeporte), municipal y privado a través de donaciones (Ley de Donaciones).
- (ii) Campeonatos escolares: proyecto de fomento de la actividad física con población escolar como objetivo.
- (iii) Campeonatos de adultos: proyecto de fomento de la actividad física con población adulta como objetivo, a través de ligas en diferentes disciplinas.
- (iv) Encuentros por disciplinas: proyectos que contemplan aproximadamente dos encuentros al año por disciplina deportiva.
- (v) Actividades masivas recreativas: proyectos que incentivan las actividades físicas en familia, como las corridas comunales o cicletadas.

### **3. Desarrollar el capital humano y social de los actores ligados al deporte.**

- (i) Programa de capacitaciones: las capacitaciones está orientadas a dirigentes, profesores de educación física y monitores deportivos.

#### 4. Desarrollar la infraestructura asociada al deporte.

- (i) Carta Gantt para mejoramiento de recintos.
- (ii) Carta Gantt para implementación del modelo de administración para los recintos.

#### 5. Atraer recursos económicos y gestionar fondos a través del área de Responsabilidad Social Empresarial.

- (i) No se encontraron acciones asociadas a este objetivo estratégico.

### 6. INDICADORES RELEVANTES

Con el propósito de medir el grado de impacto que tienen los objetivos establecidos, se han definido 8 indicadores que permitirán evaluar cuantitativamente el proceso y los resultados mostrados por la gestión de la Corporación de Deportes cada año.

Nº	Tipo indicador	Indicador	Definición	Relevancia	Fuente	Dato 2008
1	Proceso	Nº de alumnos en escuelas y talleres	Personas distintas inscritas. Deben asistir al 50% de las clases programadas	Permite conocer la cobertura activa de la actividad	De las planillas de asistencia de cada clase	4.500 personas
2	Proceso	Nº participantes en los eventos deportivos masivos	Personas que asisten activamente al evento	Permite conocer la cobertura activa de la actividad	De las inscripciones y evaluaciones de los eventos	65.000 personas
3	Proceso	Nº de Proyectos y Monto anual de recursos generado	Presupuesto disponible para ejecución de proyectos Chile deportes	Permite conocer gestión de recursos y aumentar la cobertura de la corporación	Del registro de proyectos aprobados	5 Proyectos \$ 37.670.000
4	Proceso	Cantidad de Talleres y Escuelas	Instancias pedagógico – deportivas con objetivos de práctica, vivencia y formación a través del deporte	Para cumplir rol de fomento de la práctica deportiva y formación de personas integrales	De la memoria anual de la corporación de deportes	38 talleres 32 escuelas
5	Proceso	Nº de eventos deportivos masivos anuales	Cantidad de instancia deportivas de asistencia masiva de toda la comunidad	Por el rol de fomento de la actividad física familiar y hábitos de vida saludable	De la memoria anual de la corporación de deportes	38 eventos

N°	Tipo indicador	Indicador	Definición	Relevancia	Fuente	Dato 2008
6	Proceso	Monto anual de auspicios	Ingresos económicos generados directamente con empresas de distintos rubros	Para potenciar la gestión deportiva comunal y generación de proyectos nuevos	De la memoria anual de la corporación de deportes	\$ 20.000.000
7	Proceso	N° de visitas a la página web	Cantidad diferente de entradas mensuales a la web corporativa a través de la web municipal	Para mejorar la difusión de las actividades y ampliar la plataforma tecnológica	De la memoria anual de la corporación de deportes	Año 2008 27.382 visitas de agosto a diciembre
8	Proceso	N° de recintos recuperados y administrados eficientemente con comités	Gestión de mejoramiento de recintos deportivos	Por relevancia estratégica del trabajo de co – responsabilidad con las organizaciones	Informe del área de organizaciones y recintos de la corporación	11 recintos recuperados y administrados adecuadamente

## 7. METAS PARA EL AÑO 2010

Como parte de la política deportiva comunal y modelo de gestión municipal, cada año se establecerá un plan de acción específico orientado a asegurar el logro de los objetivos propuestos en cada una de los ámbitos de acción de la Corporación de Deportes.

Las metas que se ha establecido para el año 2010, son las siguientes:

1. Respecto a Fomentar la actividad física y el deporte
  - a. Aumentar 25% la cobertura de los talleres deportivos.
  - b. Aumentar 10% la cobertura de los eventos deportivos masivos
  - c. Aumentar 20% las visitas a web deportiva
  - d. Lograr 50% de inscripciones on line
  - e. Aumentar 25% la cobertura de las escuelas deportivas.
  - f. Aumentar 50% la cobertura del campeonato inter – escolar
  - g. Firmar 4 convenios de cooperación
2. Respecto de desarrollar el capital humano y social:
  - a. Crear una red de profesores de educación física y entrenadores de la comuna.
  - b. Crear una red de dirigentes deportivos comunales
  - c. Realizar 8 capacitaciones anuales en actividad física, deportes, preparación de proyectos y gestión de recintos deportivos.
  - d. Crear al menos 15 comités de administración de recintos deportivos barriales
3. Respecto de desarrollar la infraestructura asociada al deporte:
  - a. Implementar un modelo de administración de recintos deportivos barriales
  - b. Mejorar al menos 15 recintos deportivos barriales

# POLÍTICA MUNICIPAL DE LA CORPORACIÓN DE EDUCACION

## 1. ANTECEDENTES

La educación municipal es dirigida y administrada desde la Corporación Municipal de Peñalolén (CORMUP). Esta corporación tiene como objetivo “administrar y operar servicios en las áreas de educación, salud y atención de menores que haya tomado a su cargo la Ilustre Municipalidad, adoptando las medidas necesarias para su dotación, ampliación y perfeccionamiento. De igual manera debe difundir en la opinión pública el conocimiento de los objetivos que impulsa la corporación y las realizaciones que ella lleva a cabo. Dichos propósitos son desarrollados en el contexto de los lineamientos y directrices emanadas de la Misión de la Ilustre Municipalidad de Peñalolén<sup>105</sup>”.

La CORMUP administra 16 establecimientos educacionales que proporcionan educación prebásica, básica, media técnico –profesional, comercial e industrial, media científico-humanista y educación especial. En el territorio comunal la oferta educacional esta compuesta también por 27 establecimientos particular-subvencionados y 8 particulares pagados, que cubren todos los niveles de enseñanza (prebásica, básica y media). En total, incluyendo los colegios municipales, particular subvencionados y particular pagados, la matrícula alcanza a casi 40.000 estudiantes<sup>106</sup>.

El principal instrumento de planificación que tiene la educación municipal es el Plan Anual de Desarrollo de la Educación Municipal (PADEM) que se elabora cada año, sin embargo, este plan en su versión 2009 de la comuna de Peñalolén, incorpora una visión estratégica para los años 2009-2012 que vale la pena relevar como antecedente central para esta <sup>107</sup> política. En él se definen un conjunto de objetivos estratégicos al 2012 que se pueden resumir en “Consolidar el modelo de gestión educacional de Peñalolén orientado al logro de aprendizajes y empleabilidad (2009), con una oferta educacional diferenciada por sector (2010), articulada con la educación superior (2011) y establecimientos en JEC y un 70% con infraestructura nueva (2012)<sup>108</sup>”.

---

<sup>105</sup> [www.cormup.cl](http://www.cormup.cl)

<sup>106</sup> [www.penalolen.cl](http://www.penalolen.cl)

<sup>107</sup> Estos ejes se han redefinido y para 2010 Se enfatiza en tres ejes estrategicos: a) Desarrollo de Plan Lector para alumnos de primer ciclo básico, b) Generar dos Liceos de Excelencia en la comuan y c) Instaloar un sistema “Después de Clases” que ofrezca oportunidades de actividades culturales deportivas, de refuerzo educativo y desarrollo personal a niños y jóvnes con mayor vulnerabilidad en la comuna.

<sup>108</sup> PADEM 2009, parte II, pág.17

Organigrama de la Corporación Municipal de Peñalolén<sup>109</sup>

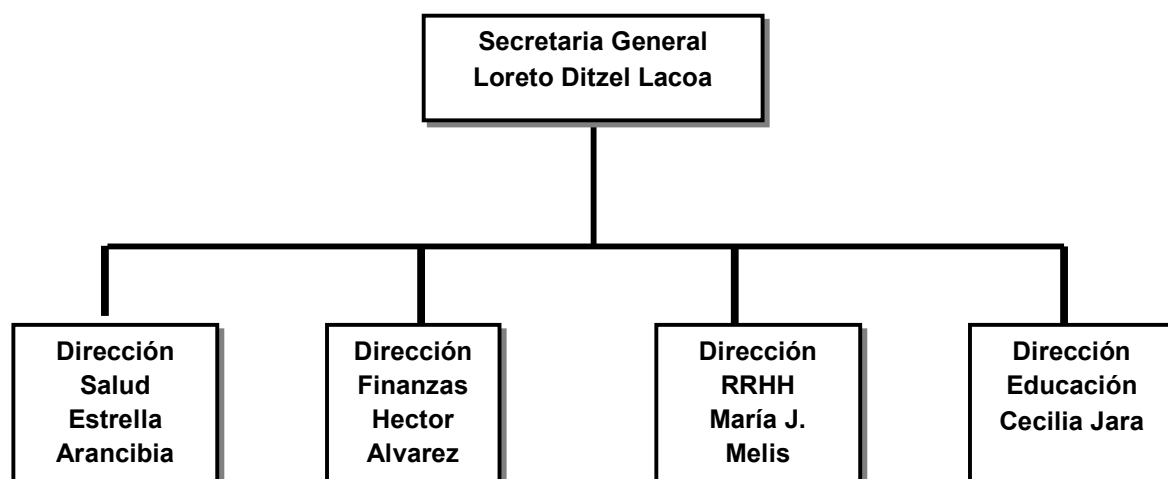
**Directorio:**

**Presidente:** Claudio Orrego Larrain – Alcalde Ilustre Municipalidad de Peñalolen.

**Directores:** Patricio Matte Larrain  
Mario Waissblut Subelman  
Carlos Massad Abud  
Blas Tomic Errazuriz

**Secretaria**

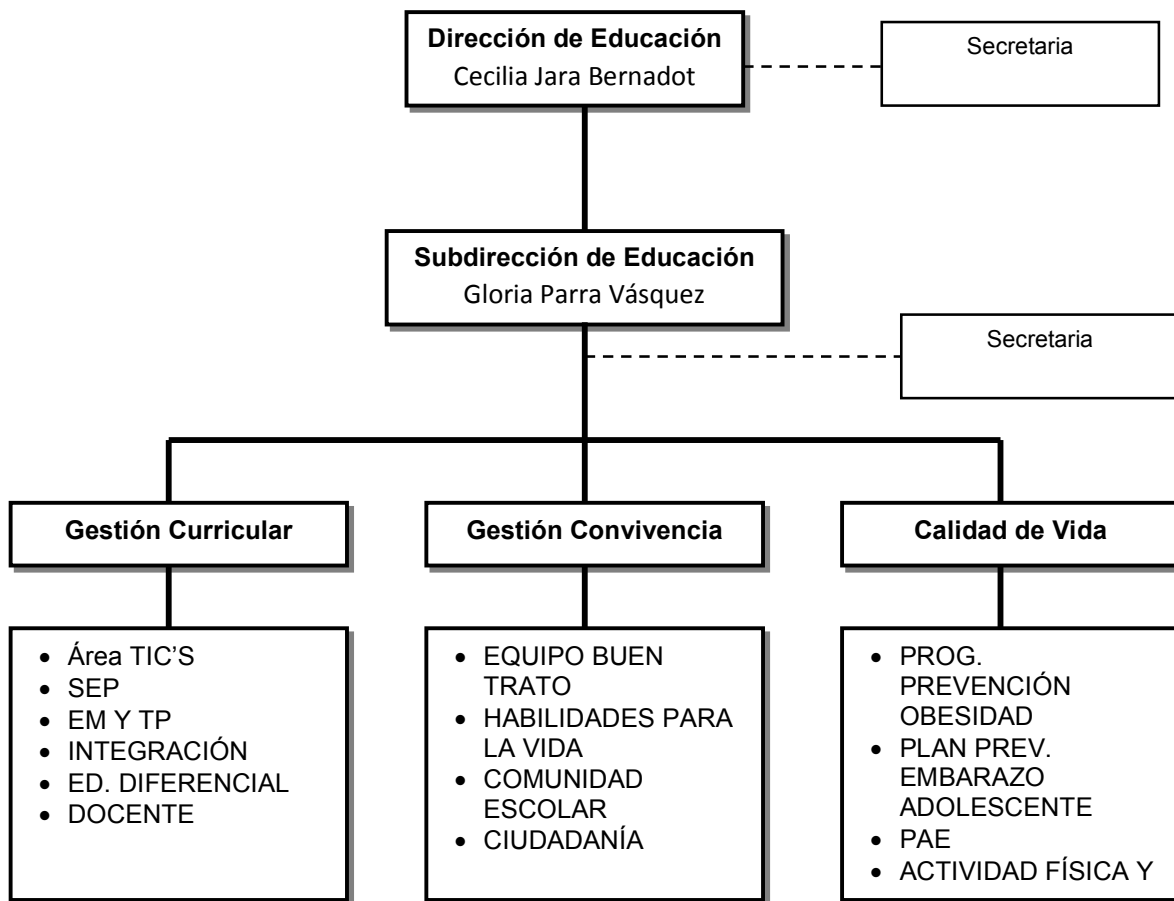
**General:** Loreto Ditzel Lacoa



---

<sup>109</sup> PADEM 2010

Organigrama de la Dirección de Educación<sup>110</sup>



<sup>110</sup> PADEM 2010

### Diagnóstico interno:

De acuerdo al ejercicio FODA realizado por el equipo de educación en el mes de junio, se destacan las siguientes situaciones:

En el ámbito de las fortalezas, Peñalolén cuenta con una oferta educacional completa, 12 establecimientos con JEC, y alimentación escolar JUNAEB en todos los locales. Por su parte, se entrega apoyo focalizado en materia de integración y habilidades para la vida, y existen duplas psicossocial en todos los establecimientos con Subvención Educacional Preferencial (SEP). Por su parte, se entregan competencias digitales certificadas por Microsoft a alumnos de 8° básico, existe un proyecto de estimulación de lenguaje en pre kinder y kinder, un plan de prevención de la obesidad para pre básica y 1° ciclo básico en 12 establecimientos, más un programa colegio seguro, entre otros. Otros aspectos que se valoran son las numerosas alianzas estratégicas con instituciones públicas, sociales y privadas, así como la participación de los padres, madres y apoderados a través de los Consejos Escolares y Centro General de Padres.

En especial, se destaca que el Centro Educacional Erasmo Escala participa en una innovadora reestructuración curricular y generación de nuevos procesos para la administración escolar, apoyados por una importante inversión en infraestructura tecnológica. Así mismo, se está implementando un software de gestión escolar, y se está alfabetizando adultos a través de programa Chile Califica.

Como situaciones a superar, se reporta que el 30% de los establecimientos incrementa el SIMCE en relación a sus puntajes del año anterior, que existe deserción y una pérdida gradual de la matrícula, así como un aumento de alumnos con necesidades educativas especiales. El equipo estima que se requiere más capacitación y docentes con especialización en áreas del conocimiento, hacer seguimiento y evaluación de las redes de apoyo, y ofrecer un mayor número de actividades extra programáticas al interior de los establecimientos que ayuden a generar un sentido de pertenencia, identidad y participación de los alumnos y sus familias. Otras debilidades que se mencionan dicen relación con la necesidad de modernizar los talleres técnico profesional y los laboratorios de ciencias, así como de implementar talleres laborales para niños con necesidades educativas especiales.

Finalmente, preocupa el bajo nivel de escolaridad de los padres, que determina un menor capital social y cultural de la familia, a lo que se suman los problemas asociados a la violencia intrafamiliar, la droga y el alcohol, así como la percepción negativa que tiene la población de la educación municipal.

Como antecedente adicional es importante señalar que el eje estratégico del PADEM considera que la educación es una tarea de todos y su mejoramiento, un elemento clave en el desarrollo del país. Una característica central, es que el proyecto de educación de Peñalolén está centrado en los alumnos y sus familias. Desde esta perspectiva, se destaca que en las escuelas conviven diversos tipos de apoyo al estudiante como alimentación, salud, seguridad y apoyo psico - social, además de los contenidos



propiamente formativos y educacionales. Por ello la escuela se sitúa como un centro para la comunidad y no sólo como el lugar de enseñanza.

En términos de educación propiamente tal, el sello característico de los establecimientos municipales está dado por los elementos tecnológicos y un enfoque por competencias con énfasis tanto en los aprendizajes como en empleabilidad.

No obstante lo anterior, el comité asesor de expertos<sup>111</sup> constata lo mucho que se ha hecho en educación estos años, así como la necesidad de focalizarse en algunos aspectos tales como la formación inicial lectora, el concepto colegio seguro y abierto a la comunidad, así como el perfeccionamiento docente.

## 2. OBJETIVOS

Los elementos centrales de la política de educación se relacionan con el trabajo en el aula como punto neurálgico del sistema. En este sentido se plantea que la escuela debe reconvertirse en un espacio de encuentro de la comunidad, con identidad, en el que las familias se sientan parte del proceso de aprendizaje y a través del cual interactúen los distintos ámbitos de desarrollo de los niños (salud, social, afectivo, etc.).

Desde esta perspectiva, los objetivos estratégicos son<sup>112</sup> para el año 2009:

- a. **Lectura:** Desarrollar un programa que fomente la capacidad lectoescritora de niños entre kinder y 3ro básico
- b. **Certificación digital:** asegurar que todos los niños de escuelas municipales de Peñalolen terminen su formación escolar, certificados digitalmente
- c. **Colegio saludable:** instalar en las escuelas de Peñalolen proyectos de "colegios saludables"
- d. **Convivencia escolar:** implementar programas de convivencia que integren proactivamente a toda la comunidad escolar.
- e. **Educación técnico profesional:** Revisar y ampliar la oferta técnico profesional de manera que se adecue a las ofertas laborales dentro y fuera de la comuna de Peñalolen

### Objetivos Estrategicos para el año 2010:

- a. **Plan Lector:** Los estudiantes del primer ciclo básico de educación leen comprensivamente, diversos tipos de textos. Escuelas con bibliotecas disponibles, debidamente equipadas y con textos para los diferentes niveles.
- b. **Colegios Emblematicos:** Ofrecer a los niños, jóvenes y familias de Peñalolén una educación de primer nivel, mediante la promoción de dos iniciativas de colegios

---

<sup>111</sup> Acta comisión del 24/07/09

<sup>112</sup> La redacción de los objetivos fue realizada exclusivamente por los profesionales de la Universidad, tomando como base los conceptos expresados por la directora en diferentes reuniones.

emblemáticos. Cuya característica central es la excelencia académica, uno en la modalidad Técnico Profesional y el otro en Científico Humanista, conducente a estudios superiores y/o la empleabilidad.

- c. **Después de Clases:** instalación de un programa de escuela abierta después del horario de clases que ofrezca actividades de desarrollo personal, que estimula la creatividad , el deporte y se ofrece refuerzo educativo La experiencia esta dirigida a instalarse en 4 establecimientos educacionales municipales, para población escolar altamente vulnerable.
- d. **Especialización competencias directivas:** Programa de capacitación a los equipos directivos de establecimientos de la Corporación Municipal de Peñalolén que amplie sus competencias de gestión directiva

### 3. VISIÓN

**Las familias de Peñalolén encuentran en las escuelas municipales, un lugar seguro para formar y desarrollar las capacidades de sus hijos, las que están integradas a la vida del barrio, y en las que existe una comunidad escolar comprometida con el desarrollo integral de sus integrantes.**

#### 4. OFERTA PROGRAMÁTICA

A continuación se presenta los programas, proyectos, procedimientos y servicios (en los casos que corresponda) asociados a los objetivos estratégicos definidos en la política.

##### a. Lectura

- (i) Plan lector: El objetivo del Plan Lector es brindar a los estudiantes de los colegios municipales de 1º y 2º básico herramientas que les permita adquirir conocimientos para lograr una buena lectura. Para ello, la corporación de educación ha diseñado un programa que considera una planificación anual de lectura que clase a clase será reforzada por los educadores, quienes a su vez contarán con una extensa capacitación que les permita fortalecer sus capacidades profesionales.
- (ii) Programa “Un buen comienzo”: Programa de apresto lector desde Prekinder focalizado en cinco establecimientos.
- (iii) Programa de refuerzo escolar: Programa focalizado en alumnos para superar retraso educativo en primer ciclo básico, con fuerte énfasis en lecto-escritura y matemática.
- (iv) Programa de Habilidades para la Vida: Orientado a atender a los niños con más dificultades de tal modo de apoyarlos psicológicamente para lograr una mejor integración en el aula y mayores logros de aprendizajes
- (v) Proyecto de Integración: Programa orientado a niños y niñas con necesidades especiales

##### b. Certificación digital

- (i) Plan de competencias digitales: Se refiere a un plan de acceso a conectividad que considera el aumento de banda ancha para los establecimientos educacionales y la mantención de los laboratorios, y diferenciar a los estudiantes a través del uso eficiente de los recursos digitales.
  - Escuela del futuro: Proyecto de innovación tecnológica que se ha implementado en Centro Educacional Erasmo Escala Arriagada en alianza con Microsoft y País Digital.
  - Proyecto Enlace: Proyecto que consiste en integrar tecnologías en aula y alfabetización de docentes y comunidad escolar, bajo la coordinación de la Gerencia de Comuna Digital.
  - Prueba de certificación digital: Para todos los alumnos de 8º Básico.

##### c. Colegio saludable

- (i) Continuo Preventivo: En conjunto con el Conace, el programa tiene como objetivo prevenir, evitar y disminuir el consumo de drogas en la educación

escolar es que niños, niñas y jóvenes de todas las instituciones educativas de la comuna.

- (ii) Programa de Alimentación Escolar (PAE): Junto con JUNAEB y Puente (Chile Solidario), este programa entrega de una ración diaria de alimentación complementaria y diferenciada: desayuno u once, y almuerzo, dependiendo de las necesidades de los escolares
- (iii) Plan de Obesidad: Junto a la Dirección de Salud, que ha instalado un programa de actividad física y fomento de alimentación saludable, que se inicia con una evaluación diagnóstica de peso y talla de alumnos de prekinder, Kinder y 1° básico para identificar aquellos niños/as que se encuentran con sobrepeso (grupo control). A este grupo se le realiza un examen médico completo, además de un test de aptitud física. Se espera aumentar la frecuencia de la actividad física para disminuir el peso de los niños o evitar el aumento. Además hay una línea de intervención con los padres, de forma de lograr un trabajo en conjunto para el cambio progresivo de hábitos.
- (iv) Salud Escolar: Junto a JUNAEB, este programa busca contribuir a mejorar el nivel de salud y calidad de vida de los escolares, con el fin de favorecer el éxito en el proceso educacional, mejorando su rendimiento, evitando la deserción y disminuyendo por problemas de hipoacusia, visuales, posturales, conductas desadaptativas, psicosociales y enfermedades de salud bucal.

#### **d. Convivencia escolar**

- (i) Equipo Psicosocial: Equipos conformados por psicólogas y trabajadoras sociales, orientados al mejoramiento del clima escolar, buen trato, intervención en crisis y prevención de la deserción escolar dentro de los establecimientos.
- (ii) Plan de Convivencia escolar- Todos los establecimientos cuentan con un plan de convivencia conocido y respetado por la comunidad escolar que enfatiza la corresponsabilidad y resolución pacífica de conflictos.

#### **e. Educación técnico profesional**

- (i) Programa de alianzas con empresas para prácticas profesionales en cada uno de los establecimientos.
- (ii) Modernización y equipamiento de talleres en Centro Educacional Valle Hermoso, con aportes de Minería Escondida.

#### Otros programas, proyectos, procedimientos:

- (i) Consejos escolares: Instancia de participación de la comunidad escolar constituida por representantes de los alumnos, docentes y apoderados que se constituye anualmente como equipo consultivo de la dirección del establecimiento.
- (ii) Escuelas Abiertas: Programa que consiste en realizar actividades deportivas – recreativas (al menos 3 hrs. a la semana, incluyendo el día sábado) para toda la comunidad escolar y sus familias.

- (iii) Implementación de la JEC comunal: Este concepto apunta a contar en los establecimientos faros de la comuna, con una oferta comunal en las áreas de deportes, música, arte, reforzamiento escolar y digital. El objetivo de esta JEC es ofrecer la posibilidad de potenciar los intereses de los estudiantes y las necesidades de estos con una oferta de calidad.
- (iv) Plan Familia Escuela: Para todos los alumnos de primero básico y los/as estudiantes prioritarios de primero a cuarto básico.
- (v) Sistema de evaluación comunal para matemáticas y lenguaje Instalación de un sistema de evaluación externa de los aprendizajes claves, que semestralmente miden y informan respecto el estado académico en que encuentran los alumnos .
- (vi) Subvención Escolar Preferencial: El Ministerio de Educación entrega esta subvención que tiene por objeto mejorar la calidad de la educación ofreciendo igualdad de oportunidades a todos los niños y niñas del país. Específicamente, la iniciativa busca asegurar un servicio educativo de calidad para el alumnado del sistema subvencionado.
- (vii) Talleres para Padres: Talleres para padres y apoderados con temáticas formativas que nazcan de sus propios intereses.

## 5. INDICADORES RELEVANTES

Nº	Tipo indicador	Indicador	Definición	Dato al año 2008	Meta
1	Resultado	Número de matrículas total	Cantidad de matrículas que presenta en su totalidad la oferta educacional correspondiente a colegios municipales en la comuna de Peñalolén, por establecimiento educacional y nivel.	11.815* 11.970* (Ambos datos salen en el PADEM)	Incrementar en un x%
2	Resultado	Número de matrículas para adultos	Cantidad de matrículas disponibles para educación municipal de adultos en la comuna por establecimiento educacional.		Incrementar en un x%
3	Resultado	Número de matrículas para niños con discapacidad	Cantidad de matrículas disponibles para niños con discapacidad en Peñalolén.	307*	Incrementar en un 13%
4	Resultado	Número de matrículas para niños en edad preescolar.	Cantidad de matrículas disponibles por establecimiento educacional, para niños en edad preescolar.	1.328*	Incrementar en un x%

Nº	Tipo indicador	Indicador	Definición	Dato al año 2008	Meta
5	Proceso	Número de alumnos por computador	Cantidad de alumnos por computador, por establecimiento y comunal.		1 computador por 10 alumnos (2012)
6	Proceso	Porcentaje de alumnos de 8° básico con certificación digital	Relación de alumnos con certificación digital y el total de alumnos de 8° básico.		100% (2012)
7	Proceso	Alumnos de 3° medio con certificación digital	Relación de alumnos con certificación digital y el total de alumnos de 3° medio.		20% (2010)
8	Resultado	Rendimiento escolar	Rendimiento escolar evaluado por la prueba SIMCE, los 4 y 8° básico y II medio.	<p>4° Básico (2008)* LEN: 225 MAT: 214 CSOC: 220</p> <p>4° Básico (2009) LEN: 224 MAT: 213 CSOC: 220</p> <p>8° Básico (2007)*: LEN: 224 MAT: 224 NAT: 219 SOC: 223</p> <p>8° Básico (2009) LEN: 213 MAT: 221 NAT: 219 SOC: 214</p> <p>II Medio*: LEN: 222 MAT: 202</p>	20% de incremento con respecto al año 2008
9	Proceso	Docentes capacitados	Indica el porcentaje de docentes capacitados en sus áreas específicas, en relación al total de docentes que ejercen en la educación municipal de la comuna.		80% (2012)

Nº	Tipo indicador	Indicador	Definición	Dato al año 2008	Meta
10	Proceso	Docentes con competencias digitales básicas	Indica el porcentaje de docentes que tienen competencias digitales básicas. Se calcula en base al número de docentes que han sido capacitados en el área digital, en relación al volumen total de docentes.		50% (2012)
11	Resultado	Ingreso a la educación superior	Número de alumnos que ingresaron a la educación superior (Universidades y CFT), en relación a los alumnos que estudiaron en la comuna que rindieron la prueba de selección universitaria.	104*	5% de incremento con respecto al año 2008
12	Proceso	Docentes de segundo ciclo capacitados	Indica la proporción de docentes con especialidad en el subsector que imparte, se calcula en relación a la cantidad de docentes total de segundo ciclo.		80% (2012)
13	Proceso	Conocimiento de la situación escolar de los alumnos por parte de los apoderados	Indica el conocimiento de los apoderados sobre el rendimiento escolar de sus pupilos, través de recibir trimestralmente dicha información.  Se debe calcular como la proporción entre los apoderados que reciben el informe y el total de alumnos, por establecimiento y comunal.		80% (2012)

\*PADEM 2

# POLÍTICA MUNICIPAL DE LA CORPORACIÓN DE SALUD

## 1. ANTECEDENTES

La unidad de servicios de salud tiene la función general de asesorar al alcalde y al concejo en la formulación de las políticas relativas al área. En el caso de Peñalolén, la administración de servicios de salud está radicada en una corporación a la que adicionalmente le corresponde formular proposiciones con relación a los aportes o subvenciones con cargo a al presupuesto municipal, y proponer mecanismos que permitan contribuir al mejoramiento de la gestión en las áreas de su competencia.

La Corporación Municipal de Peñalolén para el Desarrollo Social CORMUP, tiene como objetivo “administrar y operar servicios en las áreas de educación, salud y atención de menores que haya tomado a su cargo la Ilustre Municipalidad, adoptando las medidas necesarias para su dotación, ampliación y perfeccionamiento. De igual manera debe difundir en la opinión pública el conocimiento de los objetivos que impulsa la corporación y las realizaciones que ella lleva a cabo. Dichos propósitos son desarrollados en el contexto de los lineamientos y directrices emanadas de la Misión de la Ilustre Municipalidad de Peñalolén<sup>113</sup>”.

La oferta de salud para los habitantes de Peñalolén está conformada por una amplia red de atención que abarca, además de los centros de salud municipales, hospitales públicos y establecimientos privados de los más variados tipos y especialidades. La cobertura del servicio alcanza al 80% de la población que habita en la comuna.

En el caso de los hospitales, tres son los establecimientos situados en la comuna: el Centro de Referencia de Salud (CRS) Cordillera Oriente, el Hospital Clínico Luis Tisné y el Hospital de Rehabilitación Pedro Aguirre Cerda. A esta oferta, recientemente se agregó la Clínica Quilín, dependiente del Hospital José Joaquín Aguirre, de la Universidad de Chile.

---

<sup>113</sup> [www.cormup.cl](http://www.cormup.cl)



Organigrama de la Corporación Municipal de Peñalolén

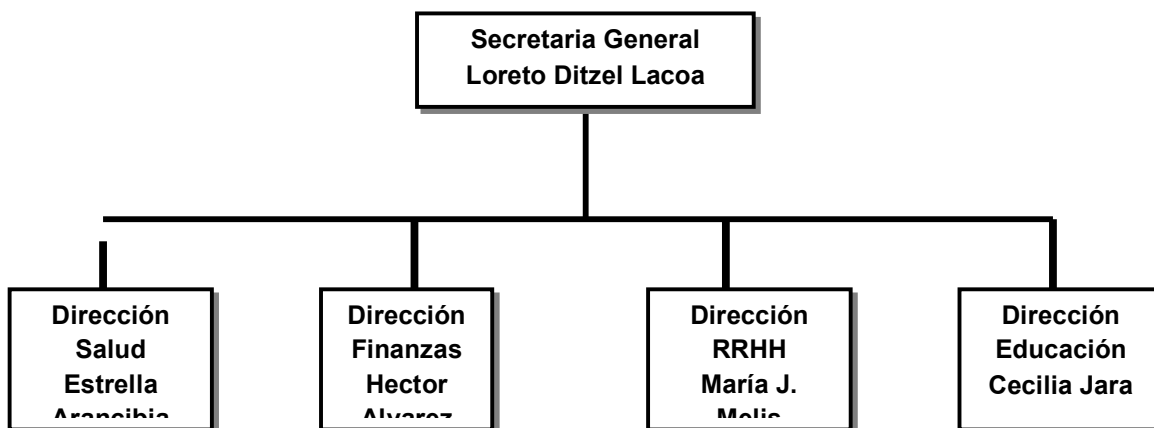
**Directorio:**

**Presidente:** Claudio Orrego Larrain – Alcalde Ilustre Municipalidad de Peñalolen.

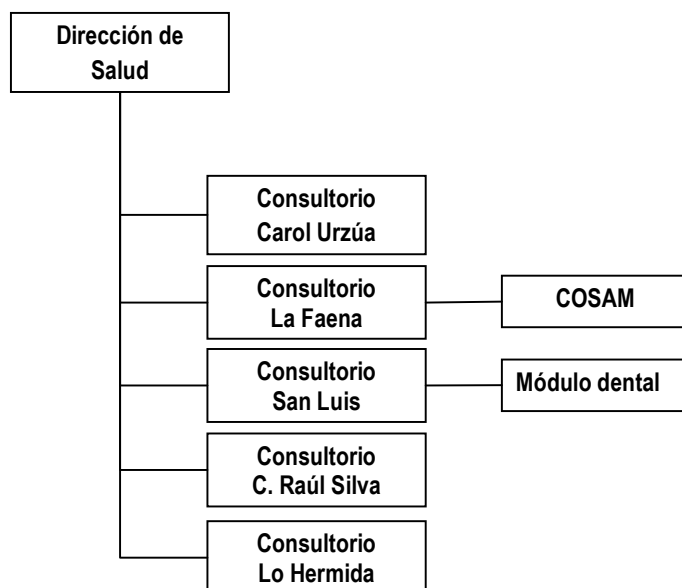
**Directores:** Patricio Matte Larrain  
Mario Waissblut Subelman  
Carlos Massad Abud  
Blas Tomic Errazuriz

**Secretaria**

**General:** Loreto Ditzel Lacoa



## Organigrama de la Dirección de Salud



### Diagnóstico interno:

De acuerdo al ejercicio FODA realizado por el equipo de salud en el mes de junio, es posible destacar las siguientes situaciones:

Existe un nivel aceptable de prestaciones básicas de salud asegurado por el Plan AUGE, lo que permite centrarse en promoción y prevención.

Se declara como una gran oportunidad, la mirada transversal que tiene el municipio con respecto a la temática salud y vida saludable, que involucra espacios públicos, seguridad y fomento al deporte, entre otros. Se agrega a lo anterior la existencia de una organización comunitaria activa, que dispone de infraestructura para realizar actividades de tipo preventivo. Más aún, la comunidad percibe positivamente al equipo de salud, y existen canales de comunicación que se verifican en redes de salud comunitarias. Como desafío, se manifiesta aumentar la participación de los jóvenes.

La marca Peñalolén mejora la posibilidad de obtención de recursos, y la generación de convenios entre otros. En materia de alianzas, distintas universidades colaboran en los ámbitos de formación de recursos humanos, así como en diseño, prestaciones de salud y monitoreo.

El personal cuenta con un alto manejo de temáticas de salud, adecuadas competencias laborales y buena capacidad de diagnóstico. No obstante lo anterior, hay una alta rotación de médicos y se plantea como desafío central el avanzar hacia intervenciones menos orientadas a lo asistencial y más en lo preventivo y promocional. En particular, se echa en falta competencias para levantar evidencia científica que caracterice la realidad local.

En materia organizacional, se percibe liderazgo y capacidad para reorientar programas en la dirección. Por su parte, se han definido metas ligadas a incentivos económicos, lo que genera motivación en el personal. Sin embargo, se menciona que faltaría una política de recursos humanos que garantice oportunidades de desarrollo profesional.

Para la administración de datos, los registros estadísticos son adecuados y se cuenta con una buena plataforma electrónica, manejada internamente en la CORMUP. Los datos provenientes de otros servicios no son confiables, lo que limita la capacidad de llevar estadísticas y registros con información externa a Salud.

Finalmente, un tema de fondo para el equipo de salud, es la tensión permanente entre el objetivo del Plan AUGE y el interés de Peñalolén por lo preventivo (atención primaria se basa en la promoción y prevención, pero se sustenta en la atención y rehabilitación). Los programas nacionales de salud son rígidos y no permiten ser adecuados en el contexto local. El financiamiento estatal es para la canasta asistencial y no se puede redistribuir. No hay financiamiento para prevención y promoción de la salud.

#### Características de las familias a las que se les prestan servicios de salud:

Se constata un cambio en la estructura etárea hacia el envejecimiento de la población.

El valor que prevalece en la población es el de la prestación de salud, no el fomento de un estado saludable. En general las personas tienen un bajo concepto de la relación entre salud y enfermedad, con ninguna noción de autocuidado. No les interesa prevenir para mantener su salud.

Son familias extensas, centradas en una mujer, que siempre está criando (a lo hijos, sus padres, allegados, etc.), que se desborda emocionalmente con extrema facilidad. Son mujeres sufridas y agotadas, que a los 45 años quieren que les diagnostiquen algo para jubilar y dejar de trabajar.

Las parejas son inestables, y “el” no se nombra para efectos oficiales (“soy sola” es la declaración habitual).

La actitud es la de quien pide que le saquen el problema para mejorarse. Las familias repiten el modelo de consumo de prestaciones.

No tienen sueños para los hijos, distintos a lo que han vivido. Desde esa perspectiva el embarazo adolescente no es un problema, es lo mismo que vivieron sus madres y abuelas. Las jóvenes saben perfectamente de planificación familiar, no son “accidentes”.

En particular, la crisis económica provoca una mayor vulnerabilidad, que se traduce en movilidad residencial. Lo anterior dificulta la intervención a largo plazo y no predispone a la población a la prevención y promoción.

## 2. OBJETIVOS

Los elementos centrales de la política de salud dicen relación con un trabajo intersectorial en los barrios para la promoción de hábitos saludables, considerando la participación activa de líderes comunitarios, sumado al desarrollo de estrategias específicas para contrarrestar el daño ocasionado por el alcohol, las drogas, la obesidad y el embarazo adolescente.

Desde esta perspectiva, los objetivos son:

- a. **Entregar atención primaria** de salud con un sello de buen trato.
- b. **Desarrollar programas específicos** para el alcoholismo y la drogadicción, la obesidad y el embarazo adolescente, principales problemáticas prevalentes de salud en Peñalolén.
- c. **Promover la participación social y la corresponsabilidad** en el cuidado de la salud individual y comunitaria.

## 3. VISIÓN

**Peñalolén tendrá una salud de excelencia, caracterizada por el buen trato a los vecinos, con estrategias focalizadas en barrios saludables y con programas específicos innovadores y efectivos. Esto se logrará con la participación efectiva de los vecinos y sus dirigentes, asumiendo el principio de corresponsabilidad como un eje central de nuestra acción.**

## 4. OFERTA PROGRAMÁTICA

A continuación se presenta los programas, proyectos, procedimientos y servicios (en los casos que corresponda) asociados a los objetivos estratégicos definidos en la política.

- a. **Entregar atención primaria** de salud con un sello de buen trato.
  - (i) Programa infantil: Se busca con este programa apoyar de manera efectiva a la familia en el proceso de crecimiento y desarrollo, con el fin de anticiparse al daño, detectar, recuperar y/o rehabilitar precozmente las alteraciones que se puedan producir en este proceso, con niños menores a 10 años. La enfermedad grave de un hijo o una enfermedad crónica son hechos que modifican la dinámica familiar, por lo tanto los cuidados de la salud no son solo para el niño, sino que deben estar dirigidos a la familia en su conjunto, como una forma de acompañamiento. Los objetivos del programa son:

- Mejorar la calidad y oportunidad de la atención en el primer nivel de atención.
  - Contribuir a mejorar la calidad de sobrevivencia de los niños.
  - Promover factores protectores para el desarrollo integral del niño, entregándole elementos de autocuidado de la familia a los padres.
- (ii) Programa de la mujer: se requiere un enfoque integral y personalizado que de respuestas a las necesidades y expectativas de las mujeres. Además de considerar aspectos biológicos, considera aspectos psicológicos y sociales del proceso salud-enfermedad, en tres áreas identificadas como salud materno-perinatal; salud sexual y reproductiva; y salud de la mujer adulta. Los objetivos del programa son:
- Optimizar el rendimiento de las actividades de vigilancia madre – hijo, mediante la focalización de las intervenciones disponibles en aquellas mujeres que presenten condiciones de mayor riesgo reproductivo.
  - Fortalecer la preparación de la madre y su pareja durante el embarazo, para permitirles asumir un rol activo al momento del nacimiento de su hijo y durante su primer año de vida.
  - Reducir la inequidad reproductiva en grupos vulnerables.
  - Mejorar la calidad de vida de la mujer post menopáusica.
  - Reducir la morbilidad por cánceres ginecológicos.
- (iii) Programa del adolescente: este programa busca apoyar el proceso de autonomía progresiva, de modo que las y los adolescentes cuenten con información y servicios adecuados para que puedan tomar decisiones a favor de su salud y calidad de vida, en el marco de las relaciones intergeneracionales positivas y cercanas, de una integración social activa y con equidad de género. Los objetivos del programa son promover un estilo de vida saludable, desarrollando capacidades de autocuidado; lograr la participación de los propios adolescentes en las actividades comunitarias; y proporcionar atención integrada de los problemas de salud – enfermedad, con enfoque de riesgo.
- (iv) Programa del adulto: programa enfocado a reducir la severidad y mortalidad de las principales enfermedades no transmisibles en adultos, focalizándose en la prevención de complicaciones invalidadoras prevenibles de estas enfermedades. Además se pretende mejorar o mantener la funcionalidad de la población afectada por estas enfermedades, de manera de mejorar la calidad de vida de las personas afectadas en fase inicial o terminal. Otro objetivo es aumentar el nivel de empoderamiento de la población para prevenir y controlar las enfermedades no transmisibles.
- (v) Programa de salud mental: Debido al aumento de la prevalencia en forma sostenida de las enfermedades mentales, los principales problemas abordables desde la atención primaria son depresión, abuso y/o dependencia al alcohol y drogas, trastornos de hiperactividad y atencionales. Los objetivos del programa son contribuir a que las personas, las familias y las comunidades alcancen y mantengan el mayor nivel posible de salud mental y calidad de

vida; como también reducir la prevalencia de bebedor problema en población mayor a 15 años. Los programas específicos asociados son los siguientes:

- Programa de atención de pacientes con trastornos hiperkinéticos
- Programa de evaluación al paciente y su entorno
- Talleres para pacientes con trastornos contractuales, uno para padres y otro para hijos
- Acciones puntuales a niños que lo solicitan con evaluación del establecimiento educacional
- Programa que atiende los cuadros de depresión leves y moderados, buscando la remisión de síntomas

(i) Programa del adulto mayor: programa enfocado a generar condiciones para que los adultos mayores mantengan una calidad de vida que les otorgue sentido de proyección y utilidad en la sociedad, a través de una vida activa en interacción con la familia y con las redes sociales, y así prevenir las muertes evitables.

(ii) Campañas de vacunación:

**b. Desarrollar programas específicos.**

(i) No se reportan programas asociados

**c. Fortalecer la participación de la comunidad.**

(i) No se reportan programas asociados

Otros programas, proyectos, procedimientos:

(i) Plataforma digital integrada de servicios y oportunidades: Este proyecto financiado por el Banco Interamericano de Desarrollo tiene por objetivo mejorar la atención de los vecinos, a través de la optimización de los procesos. Este proyecto se realiza en conjunto con la Gerencia de Comuna Digital, la Gerencia de Vivienda Social, DIDECO y el Departamento de Estratificación y la Corporación de Salud.

(ii) Toma de muestras de exámenes de laboratorio

(iii) Otros procedimientos: Tales como electrocardiogramas, curaciones e inyecciones, lavado de oídos.

(iv) Reserva de horas

(v) Ambulancias

## 5. INDICADORES RELEVANTES

Indicador 1***		Capacidad Saludable de la población	CAROL URZUA	Valor	LO HERMIDA	Valor	SAN LUIS	Valor	LA FAENA	Valor	CARDENAL SILVA	Valor	TOTAL PEÑALOLEN	Valor
2008	Numerador	Adultos mayores autovalentes Sin Riesgo y con riesgo moderado en EFAM	1363	66%	949	71%	888	61%	941	51%	306	60%	4447	62%
	Denominador	Adultos mayores con EFAM realizado	2072		1339		1450		1832		508		7201	

\*\*\* con cambio

Indicador 2		Capacidad Saludable de la población	CAROL URZUA	Valor	LO HERMIDA	Valor	SAN LUIS	Valor	LA FAENA	Valor	CARDENAL SILVA	Valor	TOTAL PEÑALOLEN	Valor
2008	Numerador	Adultos entre 30 y 40 años sin riesgo o riesgo bajo cardiovascular	100	15%	160	29%	136	36%	137	35%	82	49%	616	29%
	Denominador	Adultos entre 30 y 40 años con EMP realizado	667		561		375		390		167		2160	

Indicador 3***		Capacidad Saludable de la población	CAROL URZUA	Valor	LO HERMIDA	Valor	SAN LUIS	Valor	LA FAENA	Valor	CARDENAL SILVA	Valor	TOTAL PEÑALOLEN	Valor
2008	Numerador	Adultos entre 30 y 40 años con IMC menor o igual a 25 medido en el año	1883	55%	1162	36%	408	33%	344	25%	533	21%	4331,481521	37%
	Denominador	Adultos entre 30 y 40 años inscritos	3445		3210		1255		1388		2483		11781	

\*\*\* con cambio

### Indicador 4, primera medición en año 2009

		Capacidad Saludable de la población	CAROL URZUA	Valor	LO HERMIDA	Valor	SAN LUIS	Valor	LA FAENA	Valor	CARDENAL SILVA	Valor	TOTAL PEÑALOLEN	Valor
2009	Numerador	Niños de prekindergarten, kinder y 1° básico evaluados normales con peso talla	126	48%	324	48%	40	34%	114	43%	206	43%	810	45%
	Denominador	Total de niños evaluados	263		674		119		267		479		1802	

Indicador 5	Capacidad Saludable de la población	CAROL URZUA	Valor	LO HERMIDA	Valor	SAN LUIS	Valor	LA FAENA	Valor	CARDENAL SILVA	Valor	TOTAL PEÑALOLEN	Valor
-------------	-------------------------------------	-------------	-------	------------	-------	----------	-------	----------	-------	----------------	-------	-----------------	-------

2008	Numerador	Niños de 18 a 23 meses con EDP normales	545	90%	483	82%	580	94%	356	89%	237	84%	2205	89%
	Denominador	Total de niños evaluados con EDP	606		586		615		402		282		2491	

Indicador 6		Capacidad Saludable de la población	CAROL URZUA	Valor	LO HERMIDA	Valor	SAN LUIS	Valor	LA FAENA	Valor	CARDENAL SILVA	Valor	TOTAL PEÑALOLEN	Valor
2008	Numerador	N° adolescentes mujeres 15 a 19 años bajo control en Regulacion de Fecundidad	571	25%	641	29%	830	43%	377	23%	326	59%	2746	32%
	Denominador	Total adolescentes mujeres de 15 a 19 años inscritas	2321		2220		1934		1624		549		8648	

**Indicador 7\***

		Capacidad Saludable de la población	CAROL URZUA	Valor	LO HERMIDA	Valor	SAN LUIS	Valor	LA FAENA	Valor	CARDENAL SILVA	Valor	TOTAL PEÑALOLEN	Valor
2008	Numerador	N° de niños con 3° dosis de vacuna pentavalente	779	121%	738	106%	755	108%	486	114%	304	146%	3062	114%
	Denominador	Total de niños inscritos < 1 año	644		697		702		428		208		2679	

\*Ver como se presenta este indicador por ser superior a 100%

**Indicador 8**

		Capacidad Saludable de la población	CAROL URZUA	Valor	LO HERMIDA	Valor	SAN LUIS	Valor	LA FAENA	Valor	CARDENAL SILVA	Valor	TOTAL PEÑALOLEN	Valor
2008	Numerador	N° de adultos de 60 y mas años vacunados contra la influenza	4375	65%	3172	62%	4030	72%	4227	71%	2318	178%	18122	73%
	Denominador	Total de adultos de > 60 o más años inscritos	6757		5084		5626		5971		1305		24743	



**Indicador 9, medición desde 2009, se podrá calcular en enero 2010**

		Capacidad Saludable de la población	CAROL URZUA	Valor	LO HERMIDA	Valor	SAN LUIS	Valor	LA FAENA	Valor	CARDENAL SILVA	Valor	TOTAL PEÑALOEN	Valor
2009	Numerador	N° puerperas evaluadas con apego seguro											0	
	Denominador	Total de Puerperas evaluadas con escala de riesgo											0	

**Indicador 10, pendiente**

		Capacidad Saludable de la población	CAROL URZUA	Valor	LO HERMIDA	Valor	SAN LUIS	Valor	LA FAENA	Valor	CARDENAL SILVA	Valor	TOTAL PEÑALOEN	Valor
2008	Numerador	N° de adultos de 20 a 64 años con Encuesta AUDIT aplicada y clasificado como bebedor sin riesgo											0	
	Denominador	N° de Adultos de 20 a 64 años con Audit aplicado											0	

**Indicador 11, sin dato desde salud**

Capacidad Saludable de la población	PREVALENCIA ACTIVIDAD FISICA	sin dato en salud
-------------------------------------	------------------------------	-------------------

**Indicador 12, pendiente por respuesta del SSMO**

		Daño en estado de salud de la población	CAROL URZUA	Valor	LO HERMIDA	Valor	SAN LUIS	Valor	LA FAENA	Valor	CARDENAL SILVA	Valor	TOTAL PEÑALOEN	Valor
2008	Numerador	Número de fallecidos por IRA Baja en menores de 5 años		0%		0%		0%		0%		0%	0	0%
	Denominador	Total de menores de 5 años incritos	4013		4543		4291		2757		1115		16719	

**Indicador 13, pendiente por respuesta SSMO**

		Daño en estado de salud de la población	CAROL URZUA	Valor	LO HERMIDA	Valor	SAN LUIS	Valor	LA FAENA	Valor	CARDENAL SILVA	Valor	TOTAL PEÑALOLEN	Valor
2008	Numerador	Número de fallecidos por neumonia mayores de 65 años		0%		0%		0%		0%		0%	0	0%
	Denominador	Total de mayores de 65 años inscritos en los consultorios.	4485		2980		3802		4310		1109		16686	

**Indicador 14\*\*\***

		Daño en estado de salud de la población	CAROL URZUA	Valor	LO HERMIDA	Valor	SAN LUIS	Valor	LA FAENA	Valor	CARDENAL SILVA	Valor	TOTAL PEÑALOLEN	Valor
2008	Numerador	N° de pactes Crónicos CV con complicaciones graves (IAM; Insulino requirente; Retinopatía diabética y Accidente vascular)	194	3%	611	13%	291	6%	224	6%	81	5%	1401	7%
	Denominador	Población CV en control en el año, de 20 y mas años	5607		4567		4496		3777		1563		20010	

\*\*\* con cambio

**Indicador 15\*\*\***

		Daño en estado de salud de la población	CAROL URZUA	Valor	LO HERMIDA	Valor	SAN LUIS	Valor	LA FAENA	Valor	CARDENAL SILVA	Valor	TOTAL PEÑALOLEN	Valor
2008	Numerador	Número de mujeres entre 20 a 64 años, diagnosticadas con depresión	844	6%	1000	7%	967	7%	930	9%	352	12%	4093	7%
	Denominador	Total de mujeres entre 20 a 64 años inscritas en los consultorios.	15166		14269		14358		10678		3040		57511	

\*\*\* con cambio

**Indicador 16, pendiente**

		Daño en estado de salud de la población	CAROL URZUA	Valor	LO HERMIDA	Valor	SAN LUIS	Valor	LA FAENA	Valor	CARDENAL SILVA	Valor	TOTAL PEÑALOLEN	Valor
2008	Numerador	N° de hombres entre 20 y 64 años, derivados con sospecha de daño hepático asociado a OH ( cirrosis hepática, daño hepático crónico, varice esofágica)											0	
	Denominador	Total de hombres de 20 a 64 años inscritos en los consultorios.											0	

**Indicador 17\*\*\***

		Daño en estado de salud de la población	CAROL URZUA	Valor	LO HERMIDA	Valor	SAN LUIS	Valor	LA FAENA	Valor	CARDENAL SILVA	Valor	TOTAL PEÑALOLEN	Valor
2008	Numerador	N° de personas de 20 a 64 años bajo control por EPOC	18	0,1%	46	0,2%	51	0,2%	21	0,1%	21	0,4%	157	0,2%
	Denominador	Total de inscritos de 20 a 64 años en los consultorios.	28118		25866		25284		20098		5061		104427	

\*\*\* con cambio

**Indicador 18\*\*\*, pendiente**

		Daño en estado de salud de la población	CAROL URZUA	Valor	LO HERMIDA	Valor	SAN LUIS	Valor	LA FAENA	Valor	CARDENAL SILVA	Valor	TOTAL PEÑALOLEN	Valor
2008	Numerador	N° de personas con licencia medica											0	
	Denominador	Total de inscritos de 20 a 64 años en los consultorios con previsión Fonasa B; C; D.											0	

\*\*\* con cambio

**Indicador 19, pendiente**

		Daño en estado de salud de la población	CAROL URZUA	Valor	LO HERMID A	Valor	SAN LUIS	Valor	LA FAENA	Valor	CARDENAL SILVA	Valor	TOTAL PEÑALOEN	Valor
2008	Numerador	N° de casos de cáncer diagnosticados en el año en población de toda edad											0	
	Denominador	Total de inscritos, toda edad											0	

**Indicador 20, no existe registro, se inicia a contar de agosto 2009**

		Daño en estado de salud de la población	CAROL URZUA	Valor	LO HERMID A	Valor	SAN LUIS	Valor	LA FAENA	Valor	CARDENAL SILVA	Valor	TOTAL PEÑALOEN	Valor
2009	Numerador	Porcentaje de lesionados por accidentes de tránsito en SAPUs de Peñalolén en la población de Peñalolén											0	
	Denominador	Total de personas lesionadas											0	

**Indicador 21, no existe registro, se inicia a contar de agosto 2009**

		Daño en estado de salud de la población	CAROL URZUA	Valor	LO HERMID A	Valor	SAN LUIS	Valor	LA FAENA	Valor	CARDENAL SILVA	Valor	TOTAL PEÑALOEN	Valor
2009	Numerador	Porcentaje de personas atendidas por VIF en SAPU											0	
	Denominador	Total de personas atendidas en SAPU											0	

# **POLÍTICA MUNICIPAL DE LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO COMUNITARIO**

**14 de enero 2010**

## **1. ANTECEDENTES**

La Dirección de Desarrollo Comunitario de la Ilustre Municipalidad de Peñalolén tiene funciones específicas de acuerdo a la Ley 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades. Dichas funciones abarcan un amplio espectro de ámbitos de acción, entre los que se encuentran los siguientes: la promoción del desarrollo social y comunitario, la prestación de asesoría técnica, la promoción y participación de las organizaciones comunitarias, la promoción y ejecución de medidas tendientes a materializar acciones relacionadas con salud pública, educación, cultura, capacitación laboral, fomento productivo, deporte y recreación, entre otras.

Asimismo, es importante mencionar que las funciones de la DIDECO tienen cabida en el Sistema Intersectorial de Protección Social del Estado, cuyo modelo de gestión está constituido por el conjunto de acciones y prestaciones sociales ejecutadas y coordinadas por distintos organismos del Estado, con el objeto de prestar apoyo a la población más vulnerable del país, dándole la posibilidad de acceder a mejores condiciones de vida.

En virtud de lo establecido por la Ley Orgánica Municipal le corresponde a la Dirección de Desarrollo Comunitario hacerse cargo de las temáticas relacionadas con el desarrollo económico, problemáticas de vivienda, grupos prioritarios, gestión cultural y seguridad ciudadana de la comuna. No obstante lo anterior, la gestión del Alcalde Claudio Orrego (2004 – 2008) ha optado por crear diferentes Gerencias con el objeto de relevar ciertos temas y de hacer una intervención focalizada y especializada en el territorio.

Por ello, se crearon las siguientes Gerencias: Desarrollo Económico, Seguridad Ciudadana, Vivienda Social y Cultura, que si bien orgánicamente dependen de la Dirección de Desarrollo Comunitario, en la práctica cada una de ellas funciona de manera independiente. No obstante, en el año 2009 se crea la Gerencia de Comunidad y Familia.

En este nuevo escenario, la Dirección de Desarrollo Comunitario concreta sus esfuerzos en la oferta de un conjunto de programas y servicios sociales dirigidos a todas las familias que viven en condiciones de pobreza e indigencia en la comuna, buscando asegurarles garantías fundamentales que les permitan ser partícipes de su propio progreso y desarrollo.

## **2. DIAGNÓSTICO INTERNO**

En el cierre de la primera gestión del Alcalde Claudio Orrego, en la DIDECO se inició un proceso de análisis y evaluación interna, para visualizar las condiciones actuales de

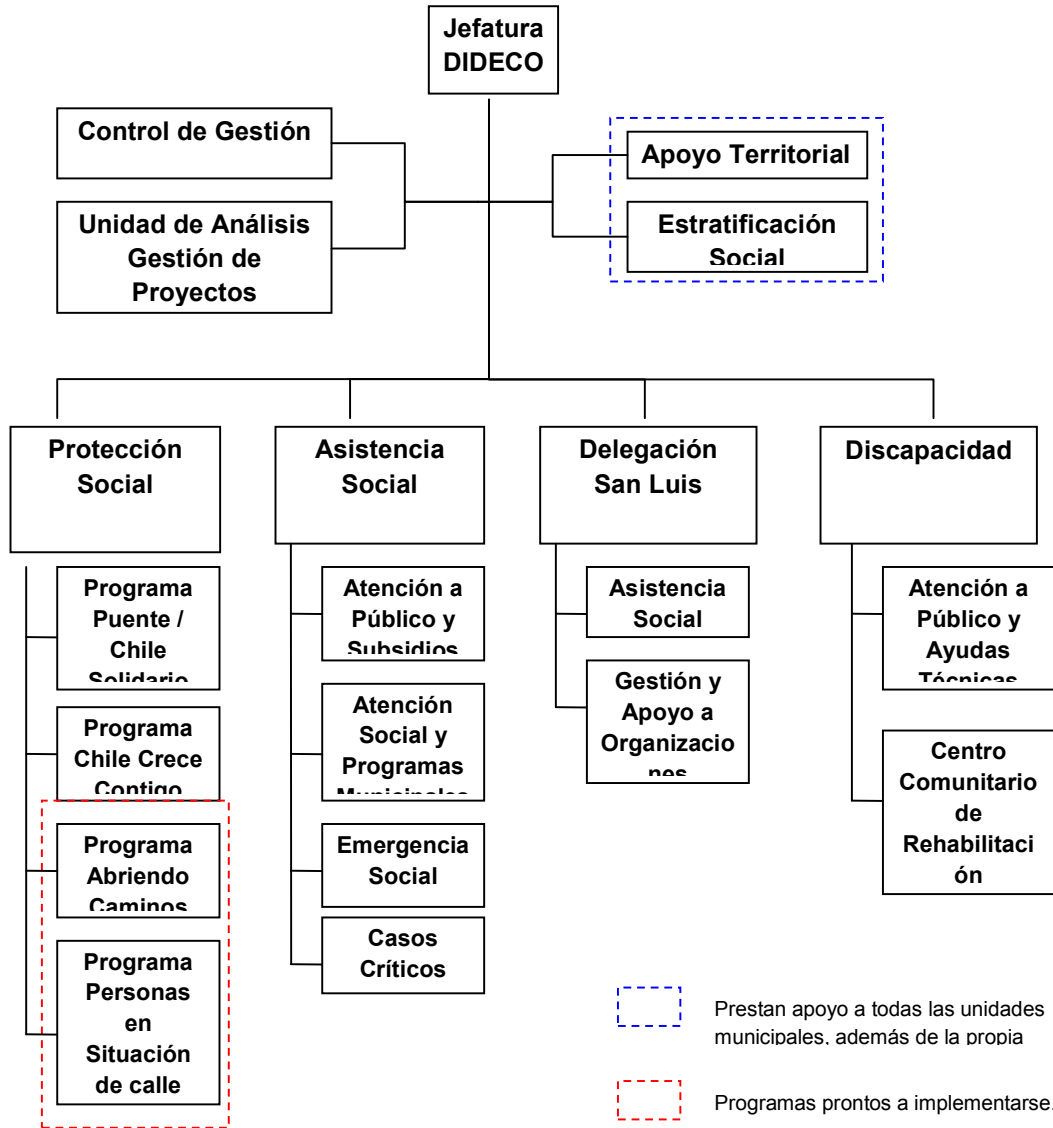
funcionamiento en la dirección, en la cual se identificaron un conjunto de factores críticos, dentro de los cuales, los más relevantes fueron:

- **Recursos Humanos:** destaca la existencia de condiciones laborales poco atractivas (sueldos bajos y contratos a honorarios), la ausencia de una descripción formal de cargos, una política de incentivos al cumplimiento de metas y una política de capacitación efectiva para todo el personal, lo que incluye a profesionales, técnicos y administrativos.
- **Infraestructura y equipamiento:** existencia de hacinamiento y falta de espacio físico, dificultades de comunicación y control entre las áreas y programas de su dependencia, ineficiencias en el uso del equipamiento, falta de una política de racionalización en el uso de los recursos computacionales, móviles, u otros.
- **Organización y Funcionamiento:** inexistencia de estandarización y formalización de procesos y funciones en las distintas Unidades de la DIDECO; obsolescencia de procedimientos de trabajo interno, lentitud de respuesta frente a requerimientos urgentes y carencia de una Ficha Única de Atención al Ciudadano, entre otros.
- **Sistema de Información y Registro:** existe un incipiente trabajo de levantar cifras y estadísticas en la dirección.
- **Delegación San Luis, Departamentos y Programas:** se identifica la necesidad de mejorar y profundizar la coordinación interna y externa entre las distintas unidades, la difusión de la gestión y fortalecer el componente comunitario. Por otro lado, se requiere establecer un Modelo de Atención a la familia con estándares de calidad.
- **Unidad de Estratificación Social:** se reconoce como un avance el contar con una infraestructura adecuada para la atención de público, y la implementación de una primera etapa de organización y orden interno. Sin embargo, persisten demoras en la entrega de puntajes de la Ficha de Protección Social, poca claridad respecto a las funciones y tareas que debe realizar cada uno de sus funcionarios, ausencia de protocolos y procedimientos, y debilidad en las coordinaciones con otras Direcciones y Unidades.

Es importante señalar que actualmente la Unidad de Estratificación se encuentra en un proceso rediseño y reorganización interno, con el objeto de mejorar su gestión a nivel global, tanto en aspectos relacionados con la calidad de atención al vecino, como en temas vinculados con su clima laboral interno.

- **Unidad de Apoyo Territorial:** constituye un soporte para las actividades realizadas al interior del municipio, en especial en lo relacionado con la atención social integral de las familias en materia de emergencias y mejoramiento de las condiciones de habitabilidad, entre otras. Por otro lado, en materia de desafíos, es posible señalar que esta Unidad requiere ciertas mejoras asociadas específicamente a sus procesos internos de planificación y control de gestión que permitan reflejar sus logros, metas y objetivos.

**Organigrama**  
**Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO)**



### 3. VISIÓN

La Política de la DIDECO de la Municipalidad de Peñalolén, reconoce e integra tres principios fundamentales que sirven como marco orientador de diseño, implementación y evaluación. Estos, corresponden a los principios de la gestión municipal actual, pero se especifican y adecuan hacia los objetivos propios de la atención social a la población más vulnerable de la comuna.

- (iv) Justicia – Equidad social  
Asegurar a la población más vulnerable de la comuna igual acceso a las oportunidades de las distintas redes de apoyo de la comuna.
- (v) Corresponsabilidad  
Involucrar a la familia en su proceso de desarrollo humano, invitándolas a mejorar sus dinámicas familiares en pos de un desarrollo social integrado.
- (vi) Calidad  
Ofrecer una atención y servicios de calidad, con una fuerte orientación hacia el vecino, con un protocolo de atención integral estandarizado.

De esta manera, la visión de la política para la población más vulnerable de la comuna de Peñalolén es:

**Peñalolén será una comuna en donde todos sus habitantes tendrán las mismas oportunidades y podrán gozar de un desarrollo social integrado.**

**Una comuna en la que cada uno de sus habitantes y sus familias serán atendidos en forma oportuna, amable y transparente, poniendo a su disposición la red de apoyo social existente con el objeto de dar una solución integral a las problemáticas que estos presenten. Asimismo, el municipio garantizará el acceso a todos aquellos beneficios a los que tengan derecho sus habitantes según lo establecido en la normativa vigente (red de protección social).**

### 4. OBJETIVOS

De los elementos identificados como centrales en la gestión de la Dirección de Desarrollo Comunitario de la comuna de Peñalolén, se desprenden los siguientes objetivos estratégicos:

- a. **Promover un sistema integral de protección social comunal** que garantice a la población vulnerable (personas y familias) el ejercicio de sus derechos a lo largo del ciclo vital, a través de una gestión oportuna, amable, y transparente.



- b. **Atender y fortalecer a las familias en su desarrollo integral**, otorgando un apoyo psicosocial diferenciado según su naturaleza y necesidades.
- c. **Observatorio social en Peñalolén**, con el propósito de generar conocimiento a través de estudios y de la sistematización de experiencias.
- d. **Mejorar la calidad de atención al vecino**, a través de un modelo de atención integral, modernizando la unidad en sus sistemas de información, planificación interna, estandarización de procesos, gestión y control, y estudios.

## 5. OFERTA PROGRAMÁTICA

A continuación se presentan los programas, proyectos, procedimientos y servicios asociados a cada uno de los objetivos estratégicos anteriormente definidos.

### a. Promover un sistema integral de protección social comunal

El Sistema de Protección Social es un conjunto de políticas y programas de carácter integral, cuyo objetivo es garantizar los derechos y deberes sociales de las personas y familias a lo largo de su ciclo vital (desde la gestación a la vejez). Para el éxito de este sistema se requiere una alta coordinación entre los diferentes actores, Direcciones y Unidades internas y externas al municipio.

Todas las familias que ingresan al sistema de protección social deben contar con la Ficha de Protección Social (FPS).

Este sistema<sup>114</sup> está compuesto por **dos** grandes ejes que a continuación se detallan:

#### a.1 Programas

- Sistema de Protección Social Chile Solidario: está dirigido a familias y personas en situación de extrema pobreza, adultos mayores que viven solos y personas en situación de calle. Incluye los siguientes programas estatales:
  - *Programa Puente*: programa de apoyo integral a familias en situación de indigencia cuyo propósito es lograr que las familias más pobres del país logren satisfacer sus necesidades básicas, a través de la generación de ingresos económicos superiores a la línea de la indigencia y a la activación de las habilidades sociales necesarias para su integración a las redes locales disponibles<sup>2</sup>.
  - *Programa Habitabilidad*: está dirigido a las familias Chile Solidario cuyas condiciones mínimas de habitabilidad no están cumplidas (H1 – H8).
  - *Proyectos en el área de Desarrollo Social y Microemprendimiento*: son proyectos ejecutados por el Municipio en coordinación con entidades externas, dirigido a familias Chile Solidario para el cumplimiento de las dimensiones.

---

<sup>114</sup> Para un detalle de la oferta programática de la DIDECO, vea el anexo N° 1 en la página 14.

- *Programa Personas en Situación de Calle (nuevo)*: programa cuyo objetivo es contribuir a que las personas en situación de calle mejoren su calidad de vida y superen la condición de exclusión social que les afecta, mediante el logro de un cierto estándar mínimo de calidad de vida y ayudados por profesionales de apoyo psicosocial quienes, estableciendo relaciones de confianza, reciprocidad y construyendo compromisos de acción, acompañan a las personas en la concreción de estos estándares.
  - *Programa Abriendo Caminos (Nuevo)*: programa de apoyo a niños y niñas de familias con adultos privados de libertad que tiene como finalidad generar acciones reparatorias en las condiciones de desarrollo de los niños, donde un adulto representativo del grupo se encuentra condenado por la justicia, procurando obtener niveles adecuados de bienestar y con un control adecuado de los riesgos.
- *Sistema de Protección Integral de la Infancia*: está dirigido a niños y niñas en situación de vulnerabilidad social que se encuentran en sus primeros años de vida. Incluye el programa:
- *Programa Chile Crece Contigo*: tiene como misión acompañar, proteger y apoyar integralmente a todos los niños, niñas y sus familias a través de acciones y servicios de carácter universal, y además proporcionando apoyos especiales a aquellos que presentan algún grado de vulnerabilidad mayor.
  - *Proyecto Ampliación de Cobertura a Nivel Parvulario*: hace referencia a las alianzas estratégicas presentadas a JUNJI e INTEGRA para la gestión y construcción de nuevos espacios educativos con el objeto de cubrir la demanda comunal de este nivel educativo.
  - *Proyecto Riesgo y Rezago en el Desarrollo Infantil*: consolida y potencia el desarrollo integral de los niños y niñas con rezago a través de la coordinación intersectorial de los diferentes actores involucrados en la atención de la primera infancia en la comuna.
- *Sistema de Protección del Trabajo*:
- *Generación de trabajo socialmente protegido (alianza con Yunus)*: se refiere a la acción coordinada entre la DIDECO y el Centro de Empleo y Emprendimiento con el fin de garantizarle a los vecinos que poseen una situación socioeconómica precaria (no tienen empleo) la posibilidad de acceder a las ofertas de empleo y habilitación laboral, donde podrán recibir información y orientación en materia de empleos y capacitación.
  - *Proyecto Intermediación Laboral*: El objetivo es insertar laboralmente a personas con discapacidad, otorgando orientación oportuna, capacitación, habilitación laboral y la formación de una red de trabajo entre organizaciones.
- *Sistema de Protección a personas y familias en condición de discapacidad y con necesidades especiales*: se refiere al sistema de protección municipal cuyo objetivo es orientar y apoyar a las familias con uno o más integrantes con discapacidad y gestionar el acceso a prestaciones y beneficios que estos requieren para alcanzar un mayor bienestar.

- *Centro Comunitario de Rehabilitación (CCR)*: este centro ofrece un servicio de rehabilitación integral a niños, niñas, jóvenes y adultos con discapacidad, favoreciendo la entrega de herramientas a la comunidad para lograr un proceso de rehabilitación continua, a través del enfoque de Rehabilitación con Base Comunitaria; y, de la promoción e integración de las personas, familias y organizaciones en la comunidad.
- *Programa Becas*: plan por medio del cual el Estado en conjunto con el municipio busca dar apoyo económico a escolares y alumnos de enseñanza superior en situación socioeconómica vulnerable, para que continúen con éxito sus estudios. Las becas financiadas por el Estado son: Beca Presidente de la República (para educación media y educación superior) y Beca Indígena. La Beca Peñalolén, financiada por el municipio está destinada a la educación superior y el reconocimiento a alumnos destacados de educación básica y media.
- *DIDECO Móvil*: se refiere a un modelo de atención social en terreno cuyo objetivo es acercar y promover en la comunidad la oferta programática disponible, con un enfoque de corresponsabilidad y participación de los vecinos.
- *Programa Emergencia Social*: dirigido a las familias de escasos y en condiciones de vulnerabilidad y riesgo social, que se ven afectadas por situaciones transitorias tales como: fenómenos climáticos, siniestros, incendios y desalojos judiciales, entregando orientación, apoyo y servicios sociales necesarios para normalizar su situación.
- *Programa Techumbre “Zincalum”*: está orientado a mejorar las condiciones de habitabilidad de las familias en riesgo y de mayor vulnerabilidad social.

## a.2. Servicios Sociales

Se refiere al conjunto de prestaciones monetarias y no monetarias dirigidas a la población más vulnerable de la comuna. Lo anterior, incluye no sólo a prestaciones que son garantizadas por el Estado, sino que también a aquellas que son establecidas como prioridad y financiadas por el municipio. Dichas prestaciones son las siguientes:

Nombre de Servicio Social	Tipo de Servicio	Detalle de prestaciones
FICHA DE PROTECCIÓN SOCIAL	Encuestaje	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aplicación de Encuesta</li> <li>▪ Entrega de certificados</li> <li>▪ Desvinculaciones</li> </ul>
PRESTACIONES MONETARIAS Y NO MONETARIAS	Monetarias	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Subsidio Único Familiar (SUF)</li> <li>▪ Pensión Básica Solidaria de Vejez e Invalidez (PBS)</li> <li>▪ Subsidio de Agua Potable (SAP)</li> <li>▪ Subsidio Chilectra (estacional)</li> </ul>
	No Monetarias	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ayudas Técnicas (FONADIS)</li> </ul>

<b>RED DE BENEFICIOS</b>	<b>Subsidios Municipales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Subsidios de Salud</li> <li>▪ Pago de Servicios Básicos (agua potable y electricidad)</li> <li>▪ Subsidios para el apoyo frente a contingencias sociales.</li> <li>▪ Subsidio para el traslado de menores discapacitados</li> </ul>
	<b>Beneficios Sociales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Canastas de alimentos</li> <li>▪ Camas, camarotes, colchonetas y frazadas</li> <li>▪ Traslado de deudos</li> <li>▪ Derechos de sepultación en el Cementerio General</li> <li>▪ Artículos de higiene y aseo personal</li> </ul>
	<b>Convenios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Adquisición de piezas y mediaguas</li> <li>▪ Convenios con farmacias para la entrega de medicamentos</li> <li>▪ Convenios con ópticas para la entrega de lentes ópticos</li> <li>▪ Servicios Funerarios</li> </ul>

## **b. Atender y fortalecer a las familias en su desarrollo integral**

**b.1. Modelo de atención integral al vecino y su grupo familiar:** Este modelo se refiere a la orientación, apoyo, y acompañamiento que las familias vulnerables de la comuna deben recibir, para el desarrollo pleno de sus potencialidades intelectuales, emocionales y sociales, incorporando los recursos en el sistema municipal, público y privado. La puerta de entrada a las atenciones de los grupos familiares es el *Sistema Digital Integrado de Información al Vecino*, materializado en la *Bitácora Vecino*, que permite un registro de antecedentes individuales y familiares y un seguimiento de las gestiones realizadas por el municipio.

Para el logro de este objetivo, se debe tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ Un *enfoque familiar* que implica trabajar en base a variados modelos de familia, integrando las partes que componen el sistema familiar, para en función de ello generar un trabajo coordinado con las áreas relacionadas y posteriormente hacer un seguimiento de cada caso.
- ✓ Un *enfoque intersectorial* que considere las distintas instancias y programas sociales que responden a las necesidades de la persona, familia y comunidad.
- ✓ Un *enfoque integral* que aborde todas las problemáticas de las personas, familias y comunidades.
- ✓ Incorporar el *componente comunitario* (barrios y organizaciones) como un factor protector vinculado a las estrategias por sector.

**b.2. Sistema de Alerta Temprana:** se refiere a la articulación territorial e intersectorial de la detección oportuna de situaciones vulnerables en materia de deserción escolar, discapacidad, rezago, trabajo infantil, maltrato y conflictos con la justicia, además de acompañar a las

familias a través de intervenciones que brinden protección a los niños y jóvenes en su desarrollo.

### **c. Instalar un Observatorio Social en Peñalolén**

Tiene como propósito “Generar conocimiento a través de estudios, de la sistematización de experiencias, identificar y replicar experiencias exitosas; evaluar la implementación a nivel local de las políticas, programas e iniciativas públicas y privadas, así como también diagnosticar las necesidades de la población, para implementar nuevos programas y proyectos que contribuyan a mejorar las condiciones de vida de las personas”.

*d.1- Estudios e Investigaciones*

*d.2- Sistematización de programas y Buenas prácticas*

*d.3.- Seminarios, debates, foros, charlas*

### **d. Mejorar la calidad de atención al vecino**

**d.1. Plan de Mejoramiento Unidad de Estratificación Social:** incluye un plan de mejora de procesos internos y de gestión, además de iniciativas de encuestaje focalizado (barrios, programas y organizaciones).

**d.2. Plataforma digital integrada de servicios y oportunidades:** este proyecto tiene por objeto mejorar la atención a los vecinos, a través de la utilización eficiente de la información disponible en el municipio y de la oferta de beneficios existentes actualmente, lo que permitirá otorgar una atención focalizada a los vecinos.

**d.3. Rediseño de procesos internos y mejoramiento de la gestión:** se refiere a un proceso de reestructuración interna en la DIDECO, que incluirá el diseño de perfiles de cargo, definición de protocolos de atención, sistemas de información, monitoreo y evaluación, entre otros.

**d.4. Sistemas de Información:** ampliar los canales de acceso a información relacionados con la oferta programática, los beneficios y trámites disponibles en el municipio.

**d.5. Plan de Capacitación y Autocuidado del Personal:** se refiere al conjunto de actividades formativas y de autocuidado tendientes a preparar y motivar al personal para enfrentar los cambios, internos y externos que se requieren para la implementación de la política social. Los contenidos relevantes en este plan, hacen referencia a la formación de competencias en las áreas de familia, pobreza, modelos de intervención, y generación de propuestas de desarrollo local.

## INDICADORES RELEVANTES

ÁREA	N°	INDICADOR	DEFINICIÓN	PERIODICIDAD
<b>PROTECCION SOCIAL</b>	<b>1</b>	N° de familias de la comuna ubicadas dentro del 40% más vulnerable intervenidos por la red de protección social municipal v/s Total de familias atendidas en DIDECO	Permite identificar la cobertura de los Programas Sociales Municipales dirigidos a las familias cuyo puntaje en la FPS es igual o inferior a 11.734 puntos.	Semestral
	<b>2</b>	N° de protocolos de atención establecidos v/s total servicios prestados en la DIDECO	Permite identificar el grado de estandarización de los procesos al interior de la DIDECO	Trimestral
	<b>3</b>	N° de atenciones integrales <sup>115</sup> utilizando el Sistema de Atención Social Digital v/s total de solicitudes de atención a través de este sistema.	Evaluar los resultados de la implementación del sistema de Atención Social Digital, en términos de la demanda de atenciones existente.	Trimestral
	<b>4</b>	Número de prestaciones sociales integrales otorgadas v/s demanda de ayuda social espontánea y de programas.	Permite medir el número de beneficiarios que han recibido más de una prestación asociada a sus necesidades en relación al total de la población demandante	Trimestral o Semestral
	<b>5</b>	N° de familias que reciben apoyo psicosocial v/s total de demandas	Permite cuantificar el número de apoyos psicosociales realizados en relación a la demanda total de la DIDECO	Trimestral
<b>Prestaciones monetarias y no monetarias</b>	<b>6</b>	Número de Subsidios familiares otorgados, v/s población potencial que cumple los requisitos para acceder al beneficio	Conocer el grado de eficiencia en la cobertura de este beneficio a nivel comunal	Semestral
	<b>7</b>	Número de Pensiones Básicas Solidarias (PBS,	Conocer el grado de eficiencia en la cobertura	Trimestral o Semestral

<sup>115</sup> Se refiere al acompañamiento y orientación a las personas, familias y comunidades

		APS) otorgadas v/s población potencial de obtener el beneficio	de las PBS a nivel comunal	
	<b>8</b>	N° de atenciones realizadas en terreno (asistencia social móvil) v/s total de atenciones realizadas.	Permite medir el grado de eficiencia del sistema de asistencia social móvil.	Trimestral
<b>Estratificación</b>	<b>9</b>	Tiempo de respuesta v/s tiempo de realización de la solicitud de la FPS	Indica el tiempo que transcurre entre la fecha solicitud de aplicación de la FPS y la fecha de entrega del puntaje respectivo, lo que permite medir la eficiencia en la entrega de este servicio.	Trimestral
	<b>10</b>	N° de personas inscritas en los distintos programas, que cuentan con FPS aplicada.	Permite identificar el número de personas que pertenecen a programas municipales, son encuestadas y cumpliendo con los requisitos accede a los distintos programas y servicios sociales.	Trimestral
<b>Programas</b>	<b>11</b>	Número de beneficiarios Chile Crece Contigo (CHCC) v/s número de personas que cumplen los requisitos para acceder a prestaciones diferenciadas.	Permite identificar la cobertura del programa CHCC a nivel comunal	Trimestral
	<b>12</b>	N° de familias Puente que cumplen con mínimos habilitantes v/s número total de familias beneficiarias del Programa.	Este indicador permite medir la cobertura de familias egresadas del programa con las 79 condiciones mínimas cumplidas, logrando de esta manera visualizar la eficiencia del programa en la comuna.	Semestral
	<b>13</b>	N° de solicitudes de mejora en dimensión habitabilidad v/s n° de reparaciones realizadas.	Permite medir la eficiencia y cobertura del Programa Techumbre	Anual
	<b>14</b>	N° de postulantes a becas v/s becas entregadas.	Permite medir la eficiencia y cobertura del Programa Becas	Anual

	<b>15</b>	Nº de familias intervenidas integralmente por el Programa Caminos	Permite medir la eficiencia y cobertura del Programa Caminos	Semestral
	<b>16</b>	Nº de personas intervenidas por el Programa Situación de Calle	Permite medir la eficiencia y cobertura del Programa Situación de Calle	Semestral
	<b>17</b>	Nº de derivaciones a programas realizados v/s servicios especializados otorgados.	Permite medir el grado de coordinación de la red municipal y la atención especializada.	Trimestral
	<b>18</b>	Población que recibe beneficios, prestaciones o ayudas técnicas e ingreso a rehabilitación v/s número total de personas con discapacidad que solicitan ayuda en forma espontánea o derivada de la red pública de salud.	Permite visualizar la cobertura de atenciones de los discapacitados físicos permanentes a través de la Unidad de Discapacidad	Semestral



# ANEXOS

## ÍNDICE

### OFERTA PROGRAMÁTICA DIDECO

Chile Crece Contigo (CHCC)

Puente

Discapacidad

Becas

Prestaciones Monetarias

Emergencia Social

Asistencia Social

## **NOMBRE DEL PLAN O PROGRAMA: Chile Crece Contigo (CHCC)**

### **DEFINICIÓN**

Chile Crece Contigo es un Sistema de Protección Integral a la Infancia que tiene como misión acompañar, proteger y apoyar integralmente a todos los niños, niñas y sus familias a través de acciones y servicios de carácter universal, y además proporcionando apoyos especiales a aquellos que presentan alguna vulnerabilidad mayor. *“a cada quien sus necesidades”*.

El eje principal del Programa Chile Crece Contigo es el proceso de acompañamiento, apoyo y seguimiento del proceso de desarrollo de niños y niñas, desde el primer control prenatal hasta su ingreso a prekinder. Para estos efectos, el sistema contempla la implementación del **“Programa de Apoyo al Desarrollo Biopsicosocial”** el cual considera un conjunto de prestaciones que se detallarán más adelante.

### **OBJETIVO**

El Programa Chile Crece Contigo tiene como propósito *“Atender las necesidades y apoyar el desarrollo de niños y niñas en cada etapa de la primera infancia (desde la gestación hasta los 4 años), promoviendo las condiciones básicas necesarias, en el entendido que el desarrollo infantil es multidimensional y, por tanto, simultáneamente influyen aspectos biológicos, físicos, psíquicos y sociales del niño o niña y su entorno”*

### **OFERTA PROGRAMÁTICA GARANTIZADA POR EL ESTADO**

**Chile Crece Contigo** ofrece apoyos diferenciados a todos los niños y niñas, desde la gestación hasta los 4 años de edad. Dichos apoyos están dirigidos tanto a los niños y niñas como a sus familias y al entorno en el que crecen y se desarrollan.

#### **Medidas de Carácter Universal**

1. Programa educativo dirigido a sensibilizar y orientar a los adultos acerca de las necesidades de desarrollo de los niños y niñas en la primera infancia, a través de cápsulas educativas en radio y televisión.
2. Página web<sup>116</sup> que contiene información acerca de la primera infancia, acceso a consultar especialistas y disponibilidad de material de apoyo y didáctico para niños y niñas.
3. Teléfono de información y apoyo para los padres y madres, *Fonoinfancia* (marcando gratis al 800 200 818) que la Fundación INTEGRAL ha puesto a disposición de **Chile Crece Contigo** para atender consultas y entregar orientación.

---

<sup>116</sup> [www.crececontigo.cl](http://www.crececontigo.cl)

### **Medidas destinadas a niños y niñas que se atienden en el sistema público de salud**

1. Guía para la Gestación y el Nacimiento “Empezando a Crecer” para todas las mujeres que asisten al control prenatal
2. Atención personalizada del parto
3. Reforzamiento del control del embarazo
4. Promoción de la atención personalizada del parto.
5. Reforzamiento del control de salud del niño o niña.

### **Medidas destinadas a niños y niñas que presentan situaciones de vulnerabilidad**

1. *Subsidio Familiar (SUF) garantizado* a contar del 5º mes de gestación y hasta que el niño o niña cumpla los 18 años de edad, en la medida que cumplan con los requisitos establecidos por la ley para este beneficio.
2. *Sala Cuna gratuita* y de calidad para todos los niños y niñas menores de 2 años de edad, cuya madre o adulto responsable trabaje, busque trabajo, estudie, o presente una situación de especial vulnerabilidad.
3. *Jardín Infantil gratuito* y de calidad, de jornada parcial, completa o extendida para todos los niños de 2 y 3 años de edad.
4. *Modalidades de educación parvularia no convencionales*, adecuadas a las diversas realidades donde los niños y niñas crecen y se desarrollan (zonas rurales, trabajos de temporada, trabajos nocturnos, entre otros).
5. *Ayudas técnicas* para niños y niñas que presenten alguna discapacidad, incluyendo los apoyos requeridos tanto en sus hogares como en las instituciones que les atiendan.
6. *Acceso preferente a las familias* que lo requieran - en función del desarrollo de sus hijos e hijas - a los programas, servicios y prestaciones públicas tales como: incorporación al Sistema de Protección Social Chile Solidario, nivelación de estudios, mejoramiento de las condiciones de habitabilidad, programas de apoyo a la inserción laboral y a la generación de ingresos, entre los principales.

### **OFERTA PROGRAMÁTICA MUNICIPAL**

Realización de *talleres de carácter informativo* con el objeto de informar a la población gestante de la comuna, los requisitos para la postulación a los Subsidios Sociales. Bajo esta premisa, se iniciaron los talleres informativos “Mamá, Peñalolén Asegura tu Subsidio” en el mes de agosto del 2009.

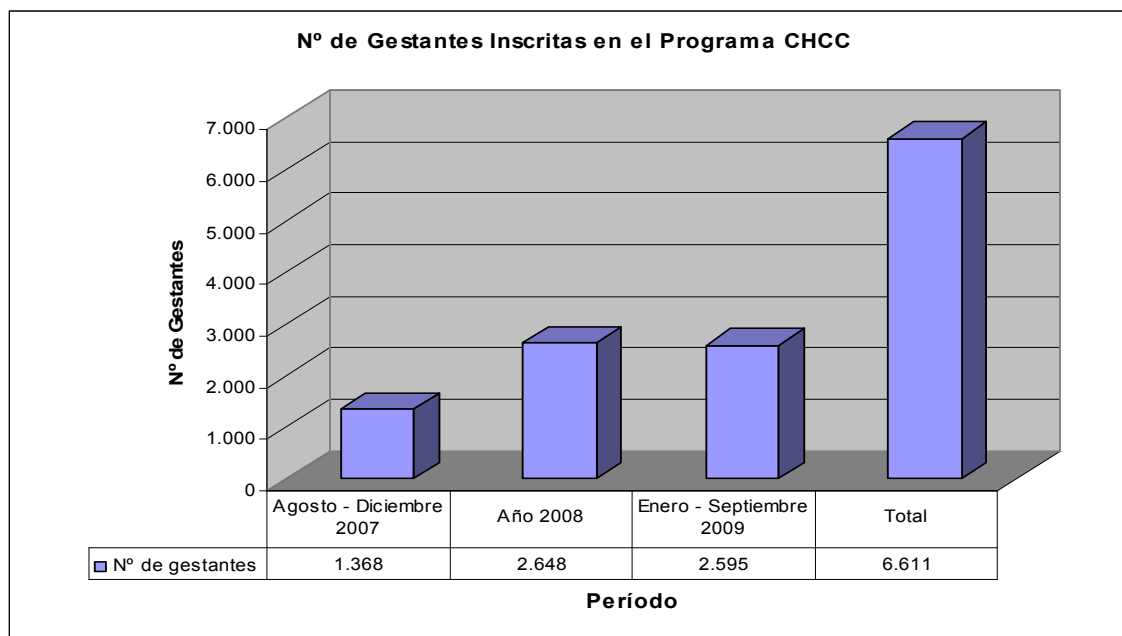
## SELLO 2009 - 2012

Garantizar que todas las gestantes, niños y niñas (entre 0 y 4 años) que pertenezcan al 40% de la población más vulnerable de la comuna accedan a las prestaciones diferenciadas del Programa, siempre y cuando cumplan con los requisitos.

## COBERTURA

Ingresa al programa Chile Crece Contigo todas las gestantes que se atienden a través del Sistema Público de Salud (Consultorios), sin límite o tope en el ingreso por consultorio.

Como se puede ver en el siguiente gráfico desde agosto del año 2007 a la fecha, ya han sido inscritas en el programa 6.661 gestantes, cifra que se espera se acerque a las 7.000 gestantes a fines del año 2009



## INDICADORES

Nº	Indicador	Definición	Fuente	Disponibilidad de datos
2	Nº de gestantes con Ficha de Protección Social (FPS) aplicada y puntaje inferior a..... v/s Nº total de gestantes que se atienden en el Sistema Público de Salud  *Que se entiende por Nº de gestantes total, las que se atienden en salud pública, las del I y II quintil más pobre? Definir.	Indica la cantidad de gestantes, que de acuerdo al puntaje obtenido en la FPS presentan un grado de vulnerabilidad social importante (pertenecen al I y II quintil), y que por lo tanto califican para ser incorporadas al Programa Chile Crece Contigo.	MIDEPLAN	Mensual
3	Determinantes sociales claves en el período de gestación: redes de apoyo, empleo, ingresos, ayudas sociales	Permite fortalecer la etapa gestacional	OMIL YUNUS SUBSIDIO ATENCIÓN SOCIAL	Mensual
4	Número de gestantes menores de 17 años y 11 meses	Indica la población con factores de riesgo biopsicosociales. Permite tomar medidas de prevención del segundo embarazo en el grupo adolescente.	DIDECO	Mensual
5	Número de gestantes mayores a 40 años	Indica la población con factores de riesgo biopsicosociales.	DIDECO	Mensual
6	Edad promedio gestacional	Cuando las gestantes son menores de 17 años y 11 meses, suelen desertar del sistema escolar, bajan el rendimiento académico, asumen los costos de una maternidad no deseada y/o planificada, deben ingresar al sistema económico – mercado a temprana edad sin haber terminado la escolaridad para asumir gastos de crianza y manutención.	DIDECO	Mensual
7	Nº de gestantes con Riesgo Psicosocial  *Es lo mismo que la suma de las gestantes menores a 17 años y mayores a 40 años?	Es importante ya que las gestantes con algún tipo de riesgo deben ser tratadas a nivel psicosocial, visitas domiciliarias, atención de un equipo multidisciplinario que permita fortalecer su etapa de gestación.  Identificar el tipo de riesgo y el porcentaje de distribución de los riesgos: embarazo, depresión, etc. ("filtrar el riesgo psicosocial"). Focaliza la población de otros programas: alcohol, drogas, educación, empleo, etc.	DIDECO	Mensual, debido a las características del programa.
8	Nº de gestantes que acuden a su primer control de embarazo acompañadas / Total de gestantes	Relación entre quienes acuden acompañadas a su primer control y el total de gestantes. Constituye un indicador respecto al apoyo familiar y/o social de las gestantes. La falta de apoyo resulta ser un predictor de síntomas	SALUD	Mensual, debido a las características del programa.

Nº	Indicador	Definición	Fuente	Disponibilidad de datos
		depresivos durante el embarazo y postparto.		
9	Caracterización de la Mujeres que ingresan al ChCC Peñalolén (Indicador cualitativo) *En base a qué criterios se pretende caracterizar?	Mi gran desafío en esta etapa del ChCC es poder caracterizar a las mujeres que ingresan al ChCC, con los indicadores antes mencionados, además de los que existen como requisitos de ingreso al programa. Estudios, trabajo, etc.	DIDECO - ChCC	Anual
10	Nº de Niñas y Niños con riesgo y rezago atendidos por el Centro Comunitario de Rehabilitación * Niños – rango de edad? *Cuales son los niños con riesgo y cuales con rezago?	Este componente trabaja una de las prestaciones diferenciadas, además involucra a la familia en la rehabilitación del niño/a y lo incorpora en el sistema educativo que corresponda, lo que hace permanente el seguimiento a cada niño/a que ingresa al CCR por Rezago o Necesidades Especiales, fortaleciendo así el enfoque comunitario y de familia.	Centro Comunitario de Rehabilitación - CCR	Semestral
11	Nº de Niñas y niños atendidos con Necesidades especiales por el CCR * Niños – rango de edad? *Cuales son los niños con necesidades especiales?	Este componente trabaja una de las prestaciones diferenciadas, además involucra a la familia en la rehabilitación del niño/a y lo incorpora en el sistema educativo que corresponda, lo que hace permanente el seguimiento a cada niño/a que ingresa al CCR por Rezago o NE, fortaleciendo así el enfoque comunitario y de familia.	Centro Comunitario de Rehabilitación - CCR	Semestral
12	Nº gestantes que realizaron talleres desde el Componente Salud / Total de gestantes	Entrega una relación entre las gestantes que realizaron talleres de pre-parto y estimulación de niñas y niños, con respecto al total del gestantes.	SALUD	
13	Nº de gestantes con riesgo psicosocial / Nº de gestantes atendidas (Con el plan consensuado de atención).	¿Qué información me está mostrando este indicador? Visita trabajadoras sociales del equipo de salud INDICADOR SALUD - ojo que no hay derivación a otros programas de la comuna ya que son indicador de ellos. Apoyo Psicosocial: plan consensuado de atención: resolver conflictos. VIF, depresión, alcohol, drogas y tabaco. Enfoque clínico y hacen evaluación de riesgo. 4 profesionales multidisciplinario:	SALUD	
14	Nº de gestores sociales capacitados en la Comuna *Cual es el universo de la muestra?	Los gestores sociales son los encargados de promover iniciativas comunitarias para el desarrollo infantil	DIDECO	Anual

## **NOMBRE DEL PLAN O PROGRAMA: Puente**

### **DEFINICIÓN**

Programa de apoyo integral a familias en situación de indigencia cuyo propósito es lograr que las 225.000 familias más pobres del país logren satisfacer sus necesidades básicas, a través de la generación de ingresos económicos superiores a la línea de la indigencia y la activación de las habilidades sociales necesarias para la integración a las redes locales disponibles.

La metodología implementada por este programa promueve en la familia el desarrollo de acciones para el mejoramiento de su estándar de vida y la integración a la red de beneficios y servicios sociales que están a su disposición.

### **OBJETIVO**

*“Brindar apoyo psicosocial a las familias indigentes y vulnerables, de manera que ellas puedan superar su situación de pobreza y movilizar sus propias herramientas para salir adelante.”* Para ello será necesario realizar un trabajo focalizado en los que se han denominado los siete pilares fundamentales del programa, que son: identificación, salud, educación, dinámica familiar, habitabilidad, trabajo e ingresos.

### **OFERTA PROGRAMÁTICA GARANTIZADA POR EL ESTADO**

1. Brinda *Apoyo Psicosocial Personalizado* a través de un Apoyo Familiar, quien trabaja con la familia en su domicilio durante dos años, utilizando una metodología centrada en el cumplimiento de tareas específicas, con instrumentos especialmente diseñados para ello.
2. Otorga *transferencias monetarias* (Bono de Protección), de valor decreciente en el tiempo, dirigidas a colaborar en el financiamiento de los costos asociados a la incorporación de la familia a la red de servicios y beneficios sociales.
3. Garantiza la obtención de los *subsídios monetarios* a quienes tienen derecho, de acuerdo a las características particulares de los miembros de la familia – SUF, PBS, SAP.
4. Asegura el acceso preferente a los servicios, prestaciones y beneficios disponibles en el territorio, relacionados con las siete dimensiones del sistema mencionadas anteriormente.

## **OFERTA PROGRAMÁTICA MUNICIPAL**

1. Paseos recreativos para familias del Programa Puente
2. Jornadas de inducción para familias que inician el proceso de intervención en el Programa Puente.
3. Coordinación con establecimientos educacionales de la comuna que tienen alumnos beneficiarios del Programa Puente, para la entrega de beneficios sociales y la realización de intervenciones psicosociales integrales.

## **SELLO 2009 – 2012**

Como una forma de generar lazos de confianza con las familias, éstas son invitadas a una jornada de inducción - previo a su participación en el Programa -, en la cual los Apoyos Familiares les explican la metodología de trabajo que se utilizará, los objetivos del programa y por último, se realiza una presentación formal del equipo de trabajo que sostiene el Puente en el municipio. De esta manera se trabaja la confianza, el grado de pertenencia, corresponsabilidad y manejo de información de las familias, las cuales muchas veces, por desconocimiento y desconfianza tienden a rechazar la invitación de pertenecer al Programa Puente.

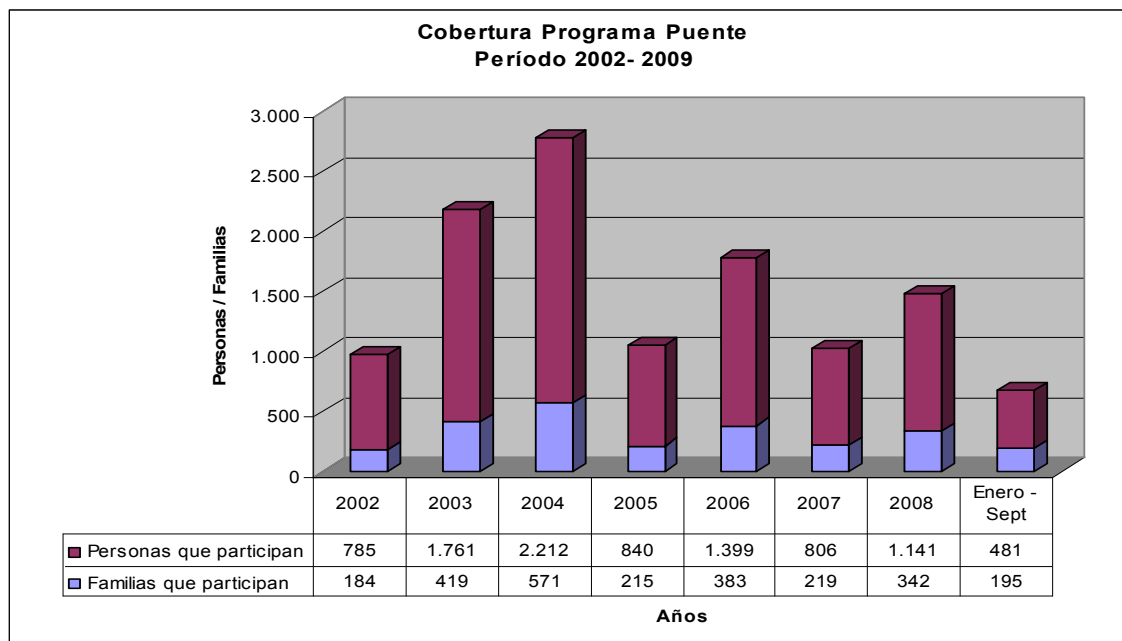
## **COBERTURA**

Desde el año 2002 el Programa Puente ha ingresado e intervenido a 2.528 familias de la comuna de Peñalolén. Esta cobertura ha estado condicionada a los siguientes factores:

1. Densidad Poblacional por comuna
2. Cantidad de apoyos familiares por comuna
3. Modalidad de intervención

Lo anterior da cuenta que durante los años 2004 a 2009 fue disminuyendo paulatinamente la cantidad de familias que debían ser intervenidas por los Apoyos Familiares (de 571 a 195), ya que se ha privilegiado la calidad de la intervención por sobre la cantidad de familias ingresadas.





## INDICADORES

Nº	Indicador	Definición	Fuente	Disponibilidad de datos
2	Nº de familias pertenecientes al Programa Puente con egresos exitosos / Nº de familias pertenecientes al Programa Puente	<p>El indicador mide el cumplimiento de los 53 mínimos básicos que establece el Estado para el mejoramiento de las condiciones de vida de las familias más vulnerables del país.</p> <p>La importancia del indicador está dada por la superación de los estados de pobreza de las familias pertenecientes al Programa Puente y que han cumplido los 53 mínimos, contando con un apoyo psicosocial para restituir y/o restaurar las capacidades de funcionamiento básico de las familias.</p>	PROGRAMA PUENTE	<p>Inmediato</p> <p>Se debe medir mensualmente, al semestre o anual?</p>
3	<p>Nº de familias de la comuna que se encuentren en el primer quintil de pobreza de acuerdo al puntaje de la FPS intervenidos por Programas Municipales.</p> <p>*No se entiende si son sólo aquellas familias que sí están cubiertas por algún programa municipal, o bien se trata de todas las familias pertenecientes al primer quintil</p>	Permite conocer la cobertura de los Programas Sociales Municipales dirigidos a familias del sistema de protección social.	<p>DIDECO</p> <p>ESTRATIFICACIÓN SOCIAL</p> <p>CAF</p> <p>PREVIENE</p> <p>YUNUS</p> <p>DISCAPACIDAD</p> <p>PUEBLOS ORIGINARIOS</p>	Trimestral

## **NOMBRE DEL PLAN O PROGRAMA: Discapacidad**

### **DEFINICIÓN**

Unidad dependiente de la Dirección de Desarrollo Comunitario que tiene por objeto ser un modelo de gestión e intervención local para las personas en condición de discapacidad, bajo un enfoque de rehabilitación basado en la comunidad.

### **OBJETIVO**

*“Otorgar rehabilitación integral a niños, niñas, jóvenes y adultos con discapacidad física derivada principalmente de trastornos neurológicos de corta y larga data, favoreciendo la entrega de herramientas a la comunidad para lograr un proceso de rehabilitación continua a través del enfoque de Rehabilitación con Base Comunitaria”.*

### **OFERTA PROGRAMÁTICA MUNICIPAL**

1. *Cobertura* de atenciones a niños (entre 0 y 17 años) jóvenes (entre 18 y 29 años) y adultos (entre 30 y 65 años).
2. *Equipo multidisciplinario* (kinesiólogo, terapeuta ocupacional, psicólogo, profesionales voluntarios, alumnos en práctica, monitores para talleres alternativos).
3. *Atención integral* que permite trabajar en la inclusión de personas en condición de discapacidad, considerando diversas temáticas como prevención, rehabilitación, capacitación, inserción laboral, microemprendimiento, atención social y atención a la familia.
4. Implementación Programa de Intermediación Laboral y Talleres laborales

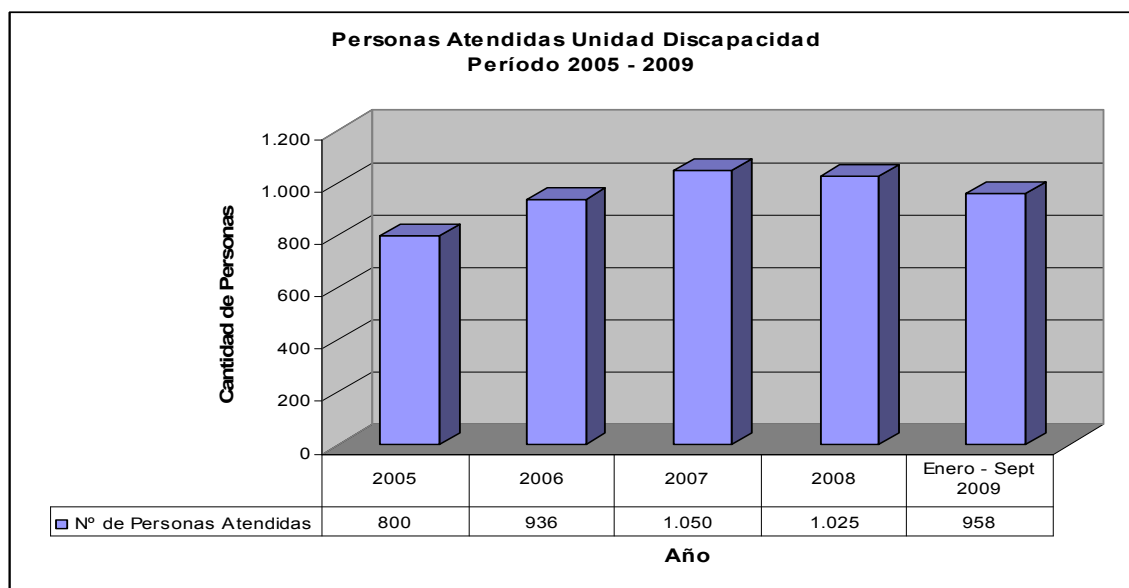
### **SELLO 2009 - 2012**

La inserción laboral del discapacitado trabajada desde el Centro Comunitario de Rehabilitación (CCR) en forma conjunta con las otras direcciones del municipio.

Ser el único Centro Comunitario de Rehabilitación financiado por el municipio.

### **COBERTURA**

Según datos entregados por el Censo del año 2002 existen 3.793 personas discapacitadas en la comuna y la Unidad de Discapacidad ha atendido un promedio de 950 personas al año en el período 2005 – Septiembre 2009, cifra que representa el 25% del total comunal. Lo anterior implica la existencia de un desafío pendiente para esta unidad, que es la ampliación de la cobertura de atenciones para el período 2009 -2012.



Respecto a las ayudas técnicas otorgadas, en el cual se observa un aumento significativo del número de beneficiarios, pasando de 68 personas el año 2006 a 127 el 2008, lo que representa un incremento de un 86,8%. Por otro lado, en el período Enero - Septiembre del 2009, ya se han otorgado 54 ayudas técnicas, proyectándose 72 beneficiarios para fines del 2009.

En el caso del número de atenciones en el Centro Comunitario de Rehabilitación se observa una tendencia similar, experimentando un aumento de 200% respecto al año 2006

## INDICADORES

Nº	Indicador	Definición	Fuente	Disponibilidad de datos
1	Nº de derivaciones a programas realizados v/s servicios especializados otorgados.	Permite medir el grado de coordinación de la red municipal y la atención especializada.	Unidad Discapacidad	Trimestral
2	Población que recibe beneficios, prestaciones o ayudas técnicas e ingreso a rehabilitación v/s número total de personas con discapacidad que solicitan ayuda en forma espontánea o derivada de la red pública de salud.	Permite visualizar la cobertura de atenciones de los discapacitados físicos permanentes a través de la Unidad de Discapacidad	Unidad Discapacidad	Semestral

FUENTE: Unidad de Discapacidad

## **NOMBRE DEL PLAN O PROGRAMA: Becas**

### **DEFINICIÓN**

El Programa Becas de Educación es un plan por medio del cual el Estado en conjunto con el municipio busca dar apoyo económico a escolares y a alumnos de enseñanza superior en situación socioeconómica vulnerable, para que continúen con éxito sus estudios.

### **OBJETIVO**

Otorgar apoyo económico a estudiantes de enseñanza básica, media y superior con rendimiento académico sobresaliente que posean una situación socioeconómica vulnerable acreditada y por tanto, requieran de este tipo ayudas.

### **OFERTA PROGRAMÁTICA GARANTIZADA POR EL ESTADO**

En el proceso de asignación de becas el municipio cumple el rol de recepcionar las postulaciones de los estudiantes interesados que cumplen con los requisitos preestablecidos, evaluar e ingresar sus antecedentes al Sistema Nacional de Becas (SINAB). Dicho organismo será el que tome la decisión final respecto a quienes serán los beneficiarios de cada beca.

Las becas gestionadas por el municipio son las siguientes:

1. **Beca Indígena:** aporte monetario de libre disposición que se entrega a los estudiantes de ascendencia indígena que se encuentren en una situación socioeconómica vulnerable. Se entrega en 2 cuotas anuales para estudiantes de educación básica y media y en 9 cuotas para estudiantes de educación superior. Esta beca es renovable si persiste el cumplimiento de los requisitos, sin embargo, cuando cambian de nivel educacional deben volver a postular y presentar sus antecedentes actualizados.
2. **Beca Presidente de la República para Educación Media:** apoyo monetario de 0,62 UTM para alumnos de educación media, de libre disposición del alumno. La beca es entregada a aquellos estudiantes que posean un mayor puntaje socioeconómico y académico, de acuerdo al puntaje de corte fijado cada año por la JUNAEB. La no renovación de la beca dentro del plazo estipulado es causal inmediata de suspensión del beneficio.
3. **Beca Presidente de la República para Educación Superior:** aporte monetario de libre disposición, equivalente a 1.24 UTM por 10 meses (de marzo a diciembre). Es importante destacar que el municipio solo cumple la función de gestionar las postulaciones de aquellos estudiantes egresados de Enseñanza Media que renuevan su Beca Presidente de la República - siempre y cuando cumplan con los requisitos socioeconómicos y académicos que los hizo acreedores del beneficio - y a aquellos estudiantes que ya están cursando Educación Superior.

## OFERTA PROGRAMÁTICA MUNICIPAL

1. **Beca de Ingreso:** apoyo económico que se entrega una vez al año a estudiantes que han ingresado por primera vez a la Enseñanza Superior.
2. **Beca de Mantención:** apoyo económico entregado una vez al año a estudiantes desde 2° año de alguna carrera de Enseñanza Superior.

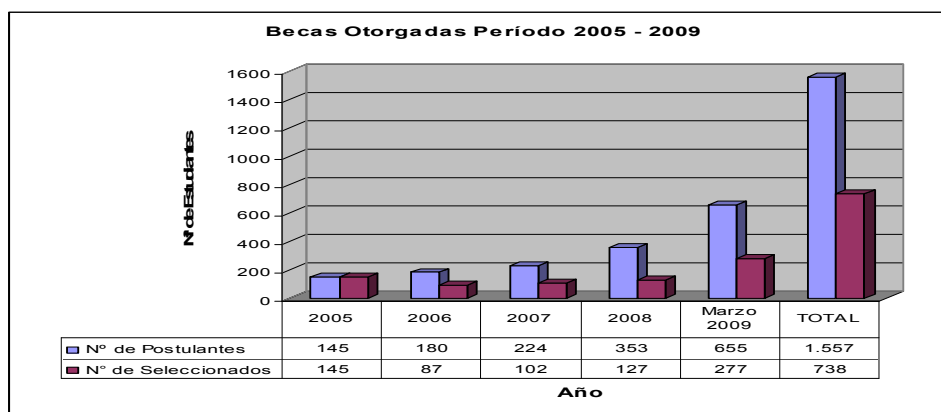
## SELLO 2009 -2012

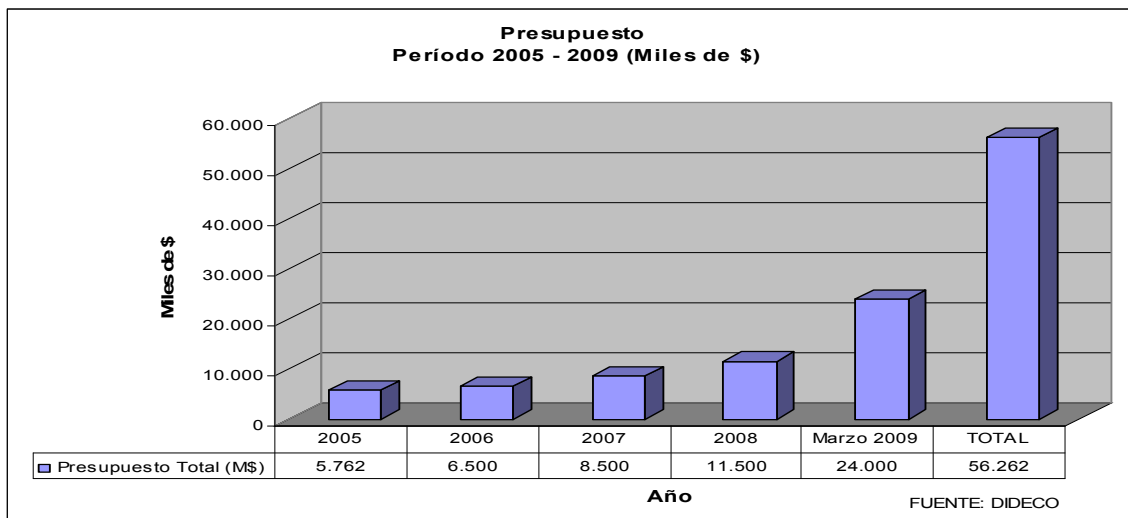
Otorgar orientación integral y personalizada a alumnos destacados que manifiestan interés en continuar sus estudios. Esto implica la entrega de información respecto a las distintas alternativas académicas existentes y los beneficios a los que pueden acceder aquellos alumnos con buen rendimiento académico y situación socioeconómica vulnerable.

Realización de la “*Feria Itinerante de Educación Superior*”, actividad que se realiza una vez al año en el municipio con el objeto de difundir información respecto a las distintas alternativas académicas existentes para aquellos jóvenes que deseen realizar estudios superiores

## COBERTURA

Al analizar las cifras de becas entregadas en el período 2005 – 2009, se pueden apreciar grandes avances, ya que en el 2005 se entregaban solo 145 becas y a marzo del 2009 ya se han entregado 277, lo que representa un aumento de un 90% respecto al año 2005. Esto ha sido posible gracias al esfuerzo que ha hecho el municipio en premiar a alumnos residentes en la comuna que tienen un buen rendimiento académico. Lo anterior se ve reflejado en un aumento considerable del presupuesto asignado a este programa, que se ha casi quintuplicado respecto al año 2005.





## INDICADORES

Nº	Indicador	Definición	Fuente	Disponibilidad de datos
2	Nº de postulantes a <b>Beca Municipal</b> / Becas entregadas	Mide el número de familias de escasos recursos con hijos en Enseñanza Superior, y revela el número de familias en proceso de movilidad social.	DIDECO	Trimestral o Semestral
3	Nº de postulantes a <b>Beca Indígena</b> / Becas entregadas	Mide el número de familias pertenecientes a una etnia originaria con hijos en el sistema escolar formal, y revela el número de familias identificadas o en proceso de identificación con sus raíces.	DIDECO	Trimestral o Semestral
4	Nº de postulantes a <b>Beca Presidente de la República</b> / Becas entregadas	Mide el número de familias de escasos recursos cuyos hijos están cursando algún nivel de educación escolar con buen rendimiento académico. Además revela el número de familias con posibilidades de acceso a movilidad social.	DIDECO	Trimestral o Semestral

## **NOMBRE DEL PLAN O PROGRAMA: Prestaciones Monetarias**

### **DEFINICIÓN**

Plan encargado de gestionar la entrega de ayudas económicas directas garantizadas por el Estado a todas aquellas personas y/o familias que se encuentran en condición de vulnerabilidad social.

Lo anterior implica subsidiar focalizadamente a las personas y sus familias que habiendo acreditado una situación vulnerable, requieran mejorar sus condiciones básicas de bienestar.

### **OBJETIVO**

Asegurar que todos los vecinos de Peñalolén habiendo acreditado poseer una situación vulnerable y cumpliendo con los requisitos que establece la ley para acceder al conjunto de beneficios garantizados por el Estado, efectivamente los reciban de manera eficaz y oportuna.

### **OFERTA PROGRAMÁTICA GARANTIZADA POR EL ESTADO**

1. **Subsidio Único Familiar:** beneficio que se traduce en la entrega de un monto de dinero igual a una asignación familiar, a las personas de escasos recursos que se encuentren al margen de esta última prestación, por no tener la calidad de cotizantes en algún Sistema de Previsión Social.
2. **Pensión Básica Solidaria de Vejez**<sup>117</sup>: monto de dinero entregado mensualmente por el Estado a todas aquellas personas de 65 años o más que no tengan derecho a pensión en algún régimen previsional y que cumplan con los requisitos determinados por ley.
3. **Pensión Básica Solidaria de Invalidez:** beneficio financiado por el Estado al que podrán acceder las personas entre 18 y 64 años declaradas inválidas que no tengan derecho a pensión en algún régimen previsional, ya sea como titulares o como beneficiarios de pensión de sobrevivencia, y que reúnan los requisitos que señala la Ley 20.255. El monto de la PBS de invalidez es igual al monto de la PBS de vejez y es incompatible con cualquiera otra pensión de algún régimen previsional
4. **Subsidio Agua Potable:** dirigido a personas y familias que por su realidad socio-económica requieran de un subsidio para cancelar el monto total del valor de las prestaciones por consumo de agua potable y/o servicio de alcantarillado de aguas servidas. Este beneficio es aplicable a los cargos fijos y variables correspondientes a la vivienda tanto para el área urbana como rural y consiste en el financiamiento que hace el Gobierno a una parte o porcentaje del pago mensual al consumo de agua potable.

---

<sup>117</sup> Desde el 1 de julio de 2008 al 30 de junio de 2009 esta pensión es de \$60.000 mensuales y a partir del 1 de julio de 2009 en adelante será de \$75.000 mensuales.

## OFERTA PROGRAMÁTICA MUNICIPAL

*Atención social móvil:* servicio que pretende acercar la oferta social los beneficios sociales que entrega el municipio a los habitantes más vulnerables de la comuna. Para ello, un equipo de profesionales y técnicos se instalará en distintos sectores de la comuna difundiendo información respecto a los beneficios existentes y tramitando en forma inmediata la entrega de éstos.

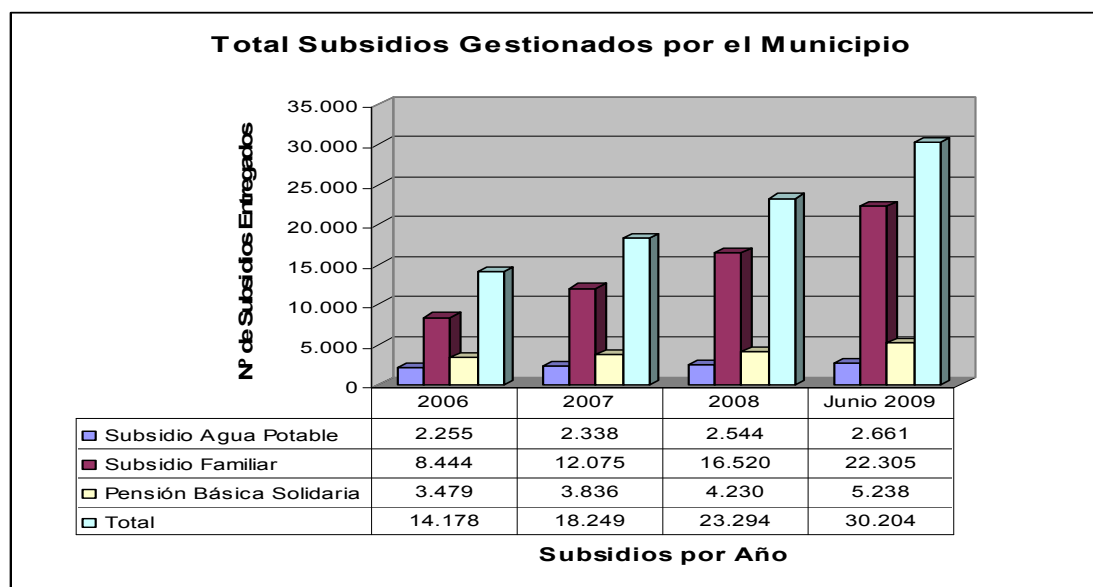
*Atención Social Integral:* con el fin de otorgar soluciones globales a las problemáticas existentes en las familias más vulnerables, lo que también incorpora un proceso de acompañamiento y seguimiento de las acciones y resultados obtenidos.

## SELLO 2009 -2012

Lograr que al término del año 2012 todas las personas que cumplan con los requisitos establecidos por ley puedan acceder a los beneficios y subsidios garantizados por el Estado.

## COBERTURA

Al analizar los datos de cobertura de subsidios entre el año 2006 y junio del año 2009 se aprecia un crecimiento sostenido de los subsidios entregados, pasando de 14.178 el año 2006 a 30.204 a junio del año 2009, lo que representa un aumento de un 113%.





Lo anterior se debe principalmente a la ampliación del puntaje de la FPS que se requiere para acceder a estos beneficios – pasando de 11.734 a 12.185 - , lo que permite que más personas puedan postular a ellos

## INDICADORES

Nº	Indicador	Definición	Fuente	Disponibilidad de datos
1	Subsidios entregados / Solicitudes de Atenciones sociales para postular a subsidios estatales  *subsidios entregados y estatales se refiere a subsidios municipales?	Permite conocer cuántos subsidios dejaron de tramitarse, mide el nivel de deserción por parte de los solicitantes.	DIDECO	
5	Solicitud atenciones sociales por familia/prestaciones y servicios municipales entregados a la familia solicitante  *este indicador es el mismo que los beneficios de alimentos. No será mejor generalizar todos los beneficios sociales?	<b>Recurrencia</b> en las familias. Se espera establecer planes de acción para las familias recurrentes  ¿Cómo es el retorno de las prestaciones que le damos a la gente?	DIDECO	
6	Población comunal pobres, no pobres, indigencia/ Cantidad de beneficiarios de subsidios estatales	Estimación de potenciales beneficiarios. Caracterizar a la población por puntaje FPS/ Prestaciones universales estatales (garantizadas)	DIDECO	
7	Beneficiarios del Subsidio Único Familiar (SUF) / Total población afecta a beneficio SUF	De la población total que debiera estar recibiendo SUF, el 80% postule y reciba el beneficio.  Mide la cobertura de un beneficio que es establecido por el Estado. Reflejaría la capacidad de entregar información a los usuarios de sus beneficios.  Incrementa el ingreso familiar	DIDECO	
8	Nº de madres con hijos sujetos a beneficio SUF / N° de madres con hijos menores de 18 años	Mide el número de familias en situación de pobreza y vulnerabilidad social. Nos revela el número de familias de escasos recursos que no pueden acceder al sistema previsional como trabajador independiente.	DIDECO	

9	N° de beneficiarios Pensión Básica Solidaria Vejez / Población afecta a beneficio PBS Vejez	De la población total que debiera estar recibiendo PBS de vejez, el 80 % postule y reciba el beneficio  Mide la cobertura de un beneficio que es establecido por el Estado. Reflejaría la capacidad de entregar información a los usuarios de sus beneficios.  Incrementa el ingreso familiar	DIDECO	
10	N° subsidios económicos entregados para pie de convenio / N° de solicitudes de informes sociales por deudas de agua potable	De las familias que solicitan el beneficio por deudas, facilitarles el hacer el convenio de pago de la misma, con el compromiso que postulen al SAP	DIDECO	
11	N° de solicitudes de <u>subsidio económico</u> presentadas por familias con uno o más integrantes afectados por enfermedad crónica o catastrófica / N° total de solicitudes de subsidio económico	Nos revela el N° de familias que ante un siniestro interno disminuye su capacidad de dar respuesta a sus necesidades básicas.	DIDECO	TRIMESTRAL O SEMESTRAL
12	N° de gestantes con Subsidio Único Familiar/ N° de gestante afectas a SUF		Subsidios - DIDECO	Mensual, debido a las características del programa.
13	N° de familias con FPS del primer quintil con uno o más subsidios garantizados por el Estado / N° de familias con FPS del primer quintil factibles de ser beneficiarias de subsidios garantizados por el Estado	El indicador mide el acceso de las familias del sistema de protección a las prestaciones monetarias que les son garantizadas por el estado, las que cumplen un rol central en la generación de condiciones mínimas de seguridad en las personas y familias más vulnerables de la comuna.	DIDECO ESTRATIFICACIÓN SOCIAL	1 mes

## **NOMBRE DEL PLAN O PROGRAMA: Emergencia Social**

### **DEFINICIÓN**

Unidad encargada de realizar coordinaciones con bomberos y carabineros frente a situaciones de emergencia, incendios o catástrofes naturales que afecten a personas o familias de la comuna. Posteriormente, se encarga de evaluar los daños y en base a ello hace entrega de las ayudas que sean necesarias, por ejemplo, enseres básicos, mediaguas, y en el caso de pérdida total de la vivienda, se encarga de coordinar la limpieza del sector.

También es la unidad encargada de hacer efectivos los lanzamientos judiciales en conjunto con carabineros y si el caso lo amerita pone a disposición de la familia un camión para el traslado de sus enseres, siempre que sea en la Región Metropolitana.

### **OBJETIVO**

Brindar atención social las 24 horas del día a personas de escasos recursos afectadas por situaciones transitorias susceptibles de mejorar, derivadas de fenómenos climáticos, siniestros, incendios, desalojos judiciales y otros.

### **OFERTA PROGRAMÁTICA MUNICIPAL**

1. *Entrega de ayudas materiales* (camas, colchonetas, mediaguas, entre otras) a personas y/o familias afectadas por algún tipo de siniestro.
2. *Atención a los afectados en terreno*, en coordinación con otras direcciones municipales, si la situación lo amerita.
3. *Canalizar y coordinar las solicitudes de otras Unidades*

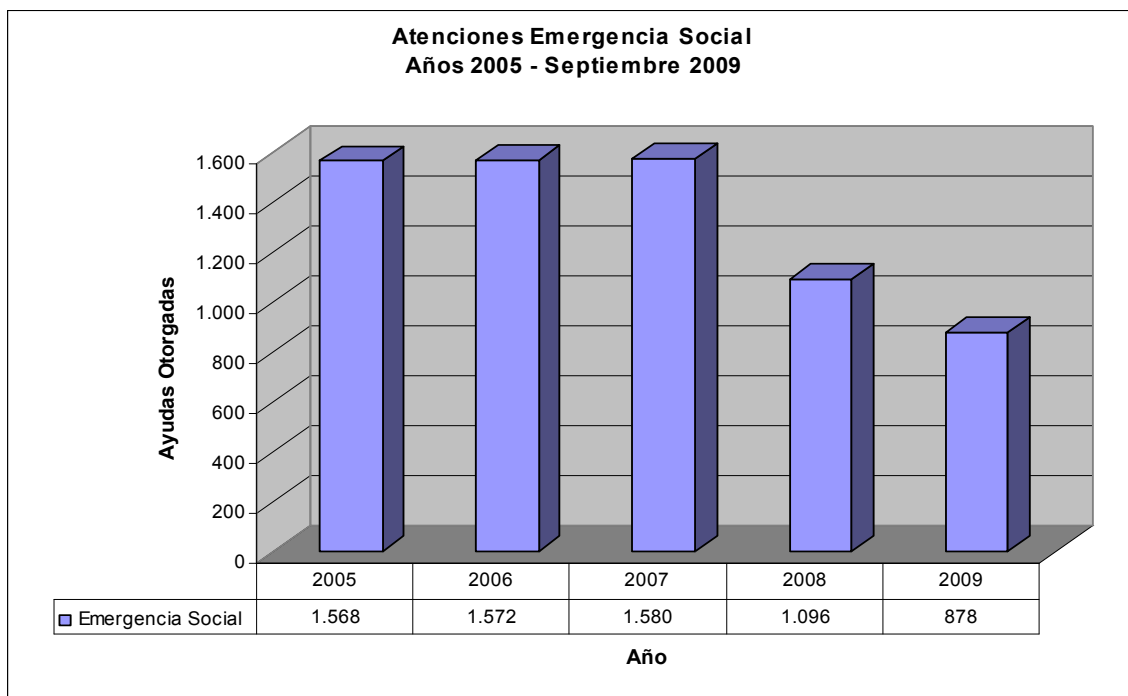
### **SELLO**

Atención al 100% de las situaciones de emergencia a las que se ven enfrentados los habitantes de la comuna. Apoyo psicosocial de intervención en crisis.

### **COBERTURA**

El municipio ha definido en su política que todas las emergencias - ya sea por fenómenos climáticos, incendios, desalojos judiciales u otros - que le ocurran a personas y familias de escasos recursos de la comuna deben atenderse con carácter de urgencia. Lo anterior implica la entrega de una serie de ayudas materiales como son: mediaguas, piezas camarotes, catres, frazadas alimentos, cocinillas, ollas y materiales de construcción (planchas de zinc, pizarreño, clavos, volcánita, entre otros).

Teniendo en consideración lo señalado anteriormente, se puede concluir que esta Unidad posee un 100 % de cobertura. Al analizar la evolución del número de ayudas otorgadas en el gráfico de abajo, se puede ver que entre el año 2005 y 2007 esta cifra se mantuvo 1.570 ayudas entregadas en promedio; sin embargo, a contar del año 2008 se observa una reducción de un 30% y para fines del 2009 se proyecta una reducción de un 17% respecto al año 2008 (908 casos)



## INDICADORES

Las atenciones de emergencias están incluidas en los indicadores de la Unidad de Asistencia Social.

## **NOMBRE DEL PLAN O PROGRAMA: Asistencia Social**

### **DEFINICIÓN**

Departamento encargado de entregar ayuda a las familias vulnerables y facilitar su acceso a los servicios y beneficios sociales, comunitarios e institucionales, públicos y privados disponibles en la red social, y de brindar las oportunidades que éstas necesitan para mejorar su nivel de vida. Para ello debe focalizar los esfuerzos en las familias objetivo más vulnerables, como es el caso de niños y niñas, jóvenes, adultos mayores, mujeres jefas de hogar, personas con discapacidad y personas de origen étnico.

### **OBJETIVO**

Contribuir a la solución de la problemática social que afecta a las personas y familias de la comuna, generando las acciones necesarias que les permitan acceder a una mejor calidad de vida. Lo anterior implica no solo la entrega de aportes económicos y/o materiales a los vecinos que se encuentren en estado de vulnerabilidad social, indigencia y/o necesidad manifiesta, sino también, el acompañamiento, apoyo y orientación respecto a las distintas herramientas disponibles en la red local que los podrían ayudar a mejorar su situación actual de manera integral.

### **OFERTA PROGRAMÁTICA MUNICIPAL**

Promover y hacer entrega de un conjunto de beneficios directos a las familias de la comuna que califiquen como vulnerables. Dichos beneficios son los siguientes:

1. **Prestaciones monetarias:** garantías y suplementos que otorga el Estado con el objeto de generar las condiciones mínimas de seguridad en el presupuesto familiar ya que, pudiendo o no representar una porción significativa de los ingresos, está demostrado que en esos casos, sin ese aporte, se deteriora todavía más el bienestar de las personas, porque deben ceder o liquidar sus activos, porque aumentan el nivel de endeudamiento o porque simplemente no permiten costear gastos básicos como alimentación y salud.
2. **Prestaciones no monetarias:** ayudas de carácter material o profesional otorgadas por el Estado, con el objeto de mejorar la calidad de vida de las personas y familias más vulnerables.
3. **Subsidios municipales:** beneficio en dinero otorgado por el municipio a aquellas personas y familias más vulnerables de la comuna que enfrentan contingencias sociales. Dichos beneficios no son entregados directamente a las personas o familias, sino que a nombre de las instituciones involucradas, por ejemplo, Chilectra.
4. **Beneficios Sociales:** ayudas de carácter material otorgadas por el Municipio a aquellas personas y/o familias cuya situación socioeconómica vulnerable ha sido comprobada con el puntaje de la ficha de protección social y con una visita de la asistente social al domicilio.

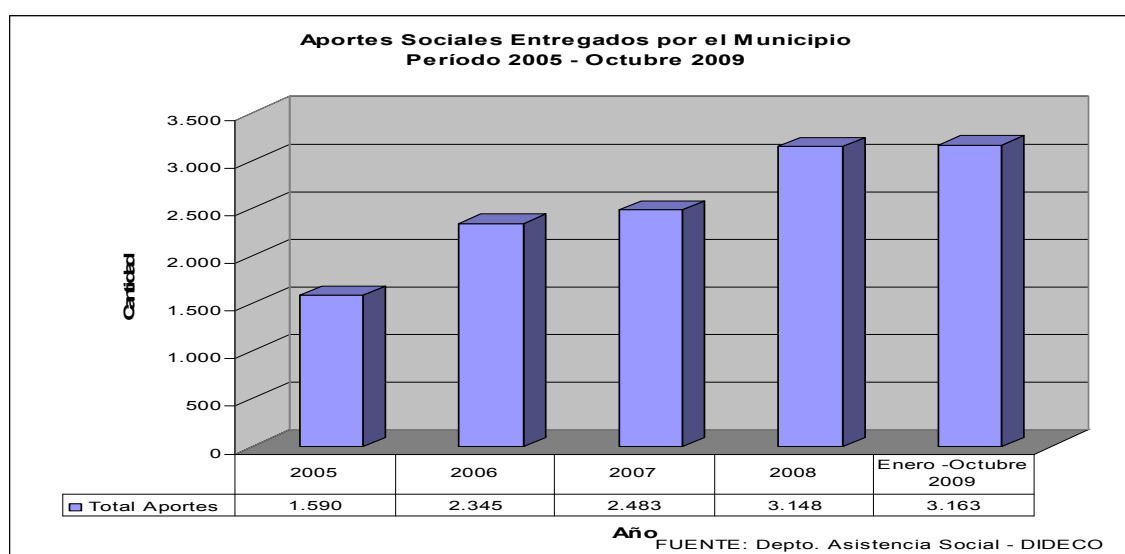
5. **Becas:** apoyo económico otorgado por el Estado en conjunto con el municipio a estudiantes de enseñanza básica, media y superior con rendimiento académico sobresaliente que posean una situación socioeconómica vulnerable acreditada y por tanto, requieran de este tipo ayudas.
6. **Convenios:** alianzas entre el municipio y diversas instituciones privadas que buscan colaborar en la adquisición de bienes y servicios que las familias más vulnerables requieren para mejorar sus condiciones de vida.
7. **Programa Habitabilidad/Techumbre:** se refiere al apoyo por parte del municipio con el fin de mejorar las condiciones de habitabilidad de las familias más vulnerables de la comuna.

## SELLO 2009 – 2012

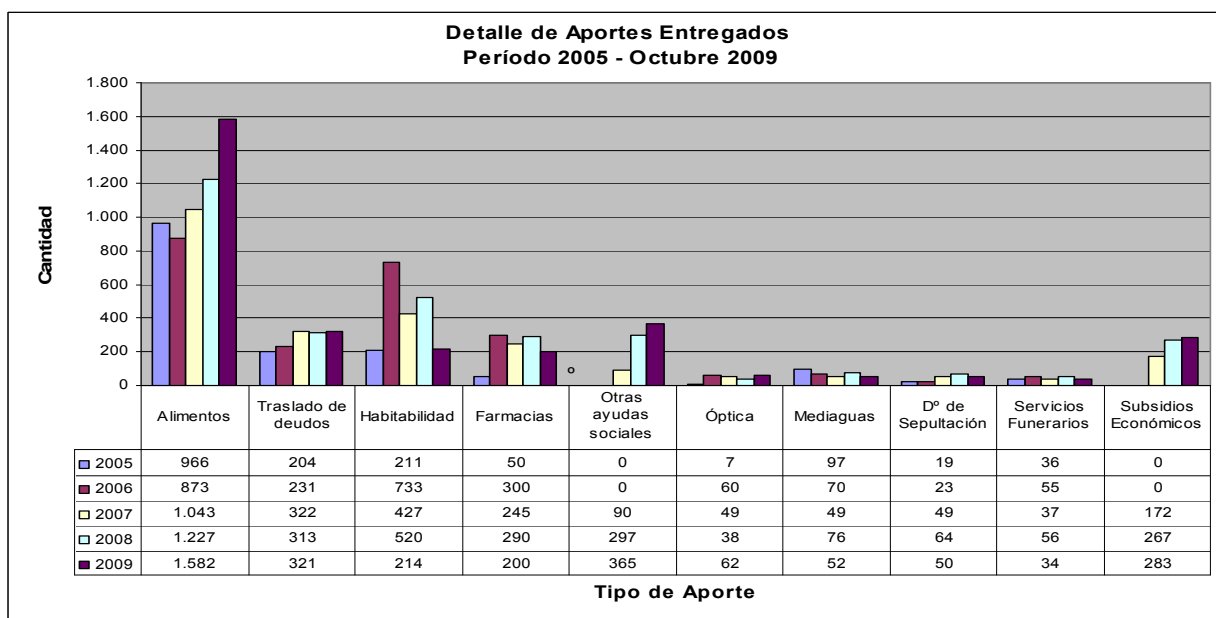
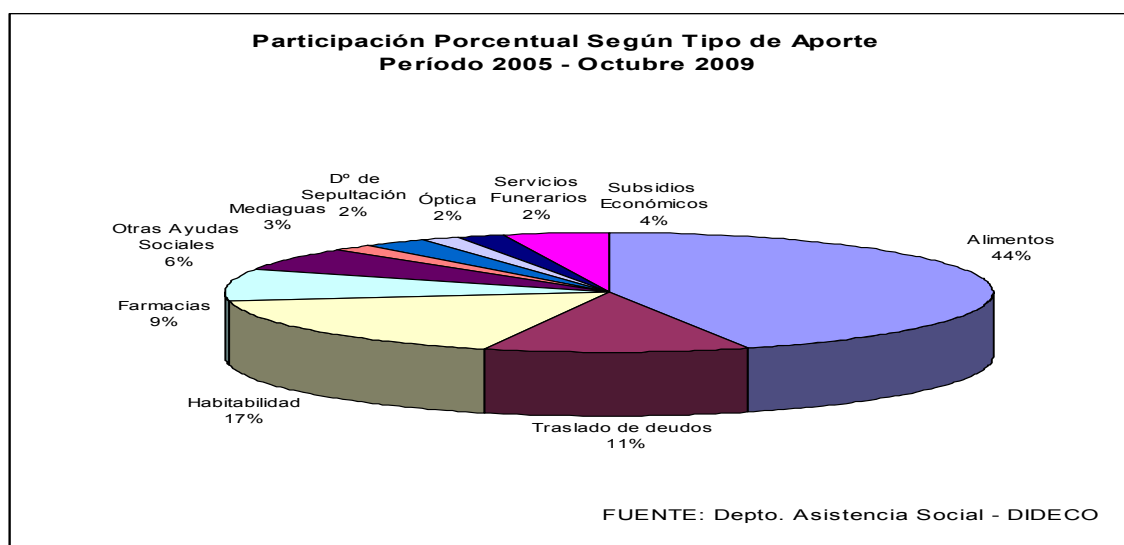
Atender y acompañar a las familias más vulnerables de la comuna, facilitando la utilización de las herramientas disponibles en la red local que les permitan elevar su calidad de vida, no solo en el ámbito económico, sino también en su dinámica familiar y con la comunidad.

## COBERTURA

Al revisar el cuadro siguiente, en el cual se muestran cifras relativas al total de ayudas sociales entregadas entre el año 2005 y octubre del 2009, se puede concluir que existe un aumento de 81% respecto al año 2005 (pasó de 1.590 a 2.881 ayudas), y más aún, a octubre del año 2009 ya se ha entregado la misma cantidad de prestaciones correspondientes al año 2008, lo que refleja el esfuerzo hecho por el municipio en contribuir a mejorar las condiciones de vida de las población más vulnerable de la comuna



Por otro lado, al analizar el detalle según el tipo de ayuda otorgada entre el año 2005 y octubre del 2008, se puede señalar que los alimentos ocupan el primer lugar de importancia con un 46%, le sigue habitabilidad con un 18%, luego traslado de deudos con un 12%, convenios con farmacias, con un 9%, otras ayudas sociales (leche, pañales) con un 6% y más atrás mediaguas con un 3%, convenios con ópticas, servicios funerarios y derechos de sepultación con un 2% respectivamente.



## INDICADORES

Nº	Indicador	Definición	Fuente	Disponibilidad de datos
1	Nº de atenciones integrales <sup>118</sup> utilizando el Sistema de Atención Social Digital v/s total de solicitudes de atención a través de este sistema.	Evaluar los resultados de la implementación del sistema de Atención Social Digital, en términos de la demanda de atenciones existente.	DIDECO	Trimestral
2	Nº de solicitudes de <b>alimentos</b> presentadas por mujer jefa de hogar con trabajo esporádico y/o informal / Nº total de solicitudes de alimentos.	Mide número de familias monoparentales lideradas por una mujer con trabajo informal. Además revela el número de familias monoparentales con escasa probabilidad de romper el círculo de la pobreza.	DIDECO	Trimestral o Semestral
3	Beneficio de <b>alimentación</b> entregado por segunda vez o más a una familia / beneficios totales entregados por alimentación	La atención reiterada a la misma familia por beneficios de alimentación, indica que no se está atendiendo integralmente a aquella familia, pues tiene la necesidad constante de pedir el beneficio.  ¿Cada cuanto tiempo se puede pedir una canasta familiar sin que se considere reiterado?	¿No existe?	¿No existe?
4	Nº de familias en condiciones de hacinamiento que solicitan <b>mediagua o pieza</b> / cumplimiento de requisitos establecidos para postular al subsidio habitacional	Mide el número de familias que no están en condiciones de postular al subsidio habitacional. Además revela el número de familias en riesgo social que requieren una solución intermedia.	DIDECO	Trimestral o Semestral
5	Nº de familias con hijos menores de 12 años que solicitan <b>camarote o catre</b> / total de camarotes o camas entregadas.	Mide el número de familias con hijos menores de 12 años en hacinamiento y en riesgo de promiscuidad. Además revela el número de familias con hijos menores de 12 años protegidos.	DIDECO	Trimestral o Semestral
6	Tiempo de respuesta de atenciones sociales	Disminuir en un 20% el tiempo de espera de atención social  Actualmente las horas para atención social se dan para un mes más. La disminución de la atención daría cuenta de una atención más eficiente e integral		
7	INFORMACIÓN Y DIFUSIÓN	Con líderes y dirigentes. Directores de jardines infantiles , colegios, etc.		



# POLÍTICA MUNICIPAL DE LA DIRECCIÓN DE OBRAS MUNICIPALES

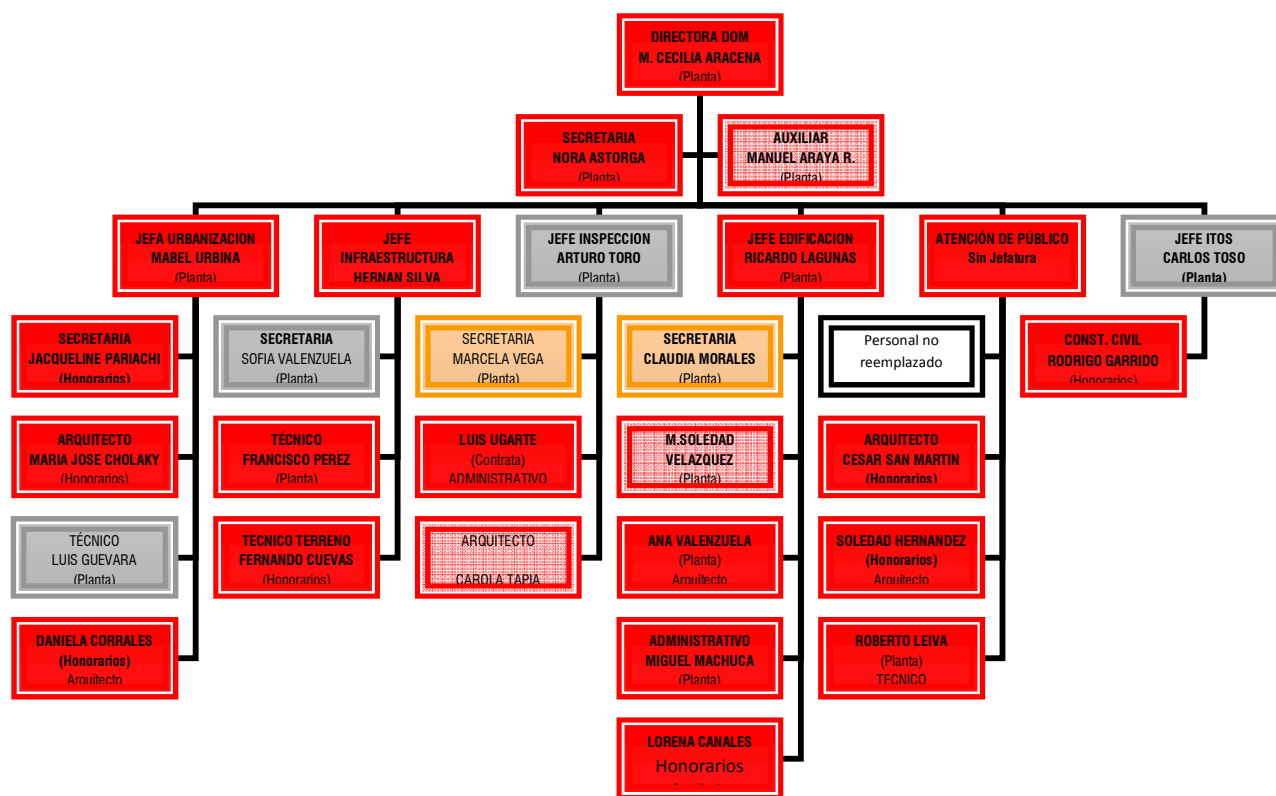
## 1. ANTECEDENTES

Esta dirección tiene como principales funciones el velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley General de Urbanismo y Construcciones, del Plan Regulador Comunal y de las Ordenanzas correspondientes, así como fiscalizar las obras en uso a fin de verificar el cumplimiento de las disposiciones legales y técnicas que las rigen<sup>119</sup>.

Adicionalmente tiene a cargo la Gestión y Mantenimiento del Alumbrado Público de la Comuna.

Funcionalmente se organiza en los departamentos de Infraestructura, Edificación, Inspección Técnica de Obras, Inspección y Urbanización.

### Organigrama de la Dirección de Obras



<sup>119</sup> [www.penalolen.cl](http://www.penalolen.cl)

## Diagnostico interno

De acuerdo al ejercicio FODA realizado por el equipo de la Dirección de Obras en el mes de junio, es posible destacar las siguientes situaciones:

Entre las fortalezas de la DOM se menciona un equipo comprometido, en el que existe un activo intercambio de conocimientos entre compañeros, y una buena disposición para incorporar nuevas tecnologías que colaboren a la mejor gestión de la unidad.

Estiman que la DOM es una entidad técnica respetada y transparente, que cuenta con estrictos estándares de calidad, y que posee el respaldo del alcalde. Es un referente para sus pares a nivel nacional en términos de eficiencia. No obstante lo anterior, hay migración de profesionales a otras instituciones, lo que genera discontinuidad y pérdida de recursos.

En materia de desafíos, se señala la necesidad de mantener activa la capacitación tecnológica, desarrollar y mantener actualizado un catastro digital de obras, crear y mantener el catastro comunal, despersonalizar procedimientos e información relevante de la DOM, y definir criterios procedimentales de atención a público, en la mejora constante de esta atención, así como mantener un alto grado de coordinación con otras unidades que aportan en el buen manejo del espacio público y privado de la Comuna. (Operaciones, Transito, GDU, Organismos Comunitarios, Seguridad Ciudadana, Gerencia de Vivienda)

Finalmente aparece como una oportunidad, que la población de Peñalolén se caracteriza por mantenerse informada y participar, facilitando la introducción de términos como corresponsabilidad, derechos y deberes respecto a temas urbanos. La plataforma informática es otra oportunidad en la modernización de la DOM para transparentar y compartir información al interior del municipio y con la comunidad.

## Características de los usuarios de la DOM

**Clientes externos:** Arquitectos, Inmobiliarias, EGIS, Vecinos de la Comuna.

**Arquitectos:** De amplio espectro, pueden ser expertos en diseño pero mayoritariamente no manejan la legislación urbana ni los procesos municipales para actuar como contrapartes proactivas y resolutivas frente a los temas en la DOM

**Inmobiliarias.** Proactivas, entusiastas y requirentes en particular de los plazos de respuesta de la DOM.

**EGIS.** En general gran ignorancia de requisitos de presentación de proyectos y sus procesos. Dependientes de la DOM para resolver sus dudas y problemas.. Esperan que se les de “ solución” a todo. Faltos de responsabilidad a la hora de cumplir sus plazos. Con tendencia a traspasar el cumplimiento de los mismos frente a los comités de allegados, a la DOM y finalmente al Municipio.

**Vecinos.** Requirentes y Demandantes. Confiados en la asesoría de sus arquitectos. Necesitados de orientación continua. Con tendencia a basarse en la “ignorancia” como justificación de sus construcciones irregulares. Acento en el traspaso de la responsabilidad a la DOM, para encontrar solución para sus problemas.

**Clientes Internos:** Todo el Municipio y la CORMUP.

Confiados en la capacidad de la DOM. Altas expectativas de su capacidad de resolver conflictos. Asintónicos a veces con los plazos entregados para resolver estos conflictos o para completar tareas en cadena.

## 2. OBJETIVOS

Los elementos centrales de la política son la eficiencia y transparencia de procesos, así como la optimización de la Gestión del Parque Lumínico de la Comuna, con acento en el ahorro energético y consecuente gasto financiero del Municipio. Especial mención a la búsqueda de la atención preferencial en el área de Vivienda Social y capacidad de Inspección Técnica eficiente, tanto de Obras encomendadas a la Unidad como de la acción de los particulares, Lo anterior se traduce en los siguientes objetivos que constituyen el foco de la gestión para el período 2009 – 2012:

- a. **Diseñar e implementar un sistema de atención digital**, que fomente la transparencia y la corresponsabilidad, optimizando el tiempo y los recursos de los usuarios y la DOM.
- b. **Diseñar e implementar nueva estructura y procesos en la Inspección Técnica** de Obras, tanto para aquellas de directa ejecución como en la tercerizada.
- c. **Disminuir el gasto en alumbrado público**, aumentando la eficiencia energética y disminuyendo el gasto en consumo.
- d. **Optimizar la gestión del Parque lumínico**, tanto en su inversión como en su mantención.
- e. **Aportar a la cultura comunal en ahorro energético**, tanto desde el interior del Municipio como de la Comunidad.

## 3. VISIÓN

Los principios orientadores para la unidad son:

- Atención de excelencia y calidad, al servicio de la comunidad, amable y con certeza jurídica, lo que otorga seguridad a los vecinos.
- Corresponsable, donde la comunidad conoce y respeta los criterios y procedimientos de la DOM y los hace suyos. Una DOM empoderada, que

conoce la importancia de su función para resolver carencias de la comunidad, traducido en un gran sentido de urgencia.

- Sentido Educativo, que se exprese en la información constante y actualizada de las normas que rigen la construcción y los beneficios del ahorro energético, puesta a disposición de la Comunidad.

**La Dirección de Obras será una unidad tecnológica, integrada y que ofrecerá todos sus productos y trámites “on line”, con procedimientos estandarizados, transparentes y accesibles para todos, optimizando tiempos y recursos de usuarios y vecinos, corresponsables de la oportuna solución a sus necesidades y la buena convivencia.**

**En el 2012, la Comuna ofrecerá un Parque Lumínico renovado, integrando la última tecnología de ahorro energético disponible, ofreciendo espacios públicos seguros para peatones y automovilistas.**

#### **4. OFERTA PROGRAMÁTICA**

A continuación se presenta los programas, proyectos, procedimientos y servicios (en los casos que corresponda) asociados a los objetivos estratégicos definidos en la política.

##### **a. Diseñar e implementar un sistema de atención digital.**

- (i) DOM Digital: Proyecto que contempla la realización de trámites online, como la tramitación de Permisos de Edificación, Entrega de Certificados, Permisos de Loteos y afines a la Urbanización y Seguimiento de procesos de Informe de Patentes comerciales y Denuncias de vecinos.

##### **b. Disminuir el gasto en alumbrado público.**

- (i) Mantenimiento de alumbrado público: La mantención y reparación del alumbrado público en la comuna lo entrega una empresa privada. Aún así la competencia de fiscalizar su funcionamiento recae en la Dirección de Obras Municipales.

—

- (ii) Inversión para el recambio del alumbrado público: Proyecto que consiste en el cambio tecnológico con criterio de eficiencia energética, del 100% de la luminaria pública de la comuna de Peñalolén.

- (iii) Elaboración y puesta en práctica de Ordenanza Comunal de A.P. Propuesta que definirá los estándares para nuevas instalaciones de A.P. en la Comuna.

Otros programas, proyectos, procedimientos:

1. Creación de la Unidad de Catastro Digital, dependiente del área de Urbanización e integrada a DOM Digital, incorporando diferentes capas de información relevante para uso intranet de todo el Municipio.
2. Programa de Des-judicialización de Denuncias de Vecinos. En coordinación con Seguridad Ciudadana y Centro de Mediación Vecinal, para evitar escalamiento de conflictos, derivados de situaciones constructivas, entre vecinos y solución pronta a estos conflictos.
3. Programa de información a la comunidad. Plan de Talleres a clientes externos, en temas de legislación urbana y procedimientos administrativos. En coordinación con unidad de Relaciones Públicas y Organismos Comunitarios
4. Proyectos Pilotos en ahorro energético y mejora de gestión del alumbrado público. Orientado a la búsqueda constante de buenas practicas y testeo de nuevas tecnologías.

## 5. INDICADORES RELEVANTES

- (i) N° permiso de edificación de vivienda social / subsidio entregados de vivienda
- (ii) N° Patentes comerciales asociadas a vivienda sociales / subsidio entregados de vivienda (cambio uso).
- (iii) N° llamados - reclamos vecinos por alumbrado público/ N° de llamados-denuncias que se repiten (del mismo vecino).
- (iv) N° expedientes ingresados / N° expedientes abandonados \*\* (importante para la fiscalización) \*\*60 días sin movimientos o 30 días para pagar.
- (v) N° certificados solicitados por comités de allegados (gratuitos) / N° certificados pedidos cuando se cobran.
- (vi) Plazos exigidos para la DOM para cumplir / plazos de otras unidades municipales.
- (vii) N° de Mediaciones realizadas por unidad competente / N° de Denuncias a JPL.
- (viii) N° Denuncia de particulares a DOM x irregularidades en la construcción / obtención de permisos de edificación derivados de dichas denuncias.
- (ix) N° de patentes solicitadas / N° patentes pagadas. (alcohol , restoranes, etc)
- (x) Monto histórico del gasto en Consumo de A.P / Monto del gasto desde 2010 en adelante.

# POLÍTICA MUNICIPAL DE LA DIRECCION DE OPERACIONES E INSPECCION MUNICIPAL

## 1. ANTECEDENTES

Las funciones de la Dirección son<sup>120</sup>:

1. Velar por el aseo de las vías públicas, parques, plazas, jardines y, en general, de los bienes nacionales de uso público existentes en la comuna;
2. Vigilar el servicio de extracción de basura y el posterior transporte y disposición de los desechos.
3. Construir, conservar y administrar la ornamentación de los espacios públicos, áreas verdes y parques, incluyéndose el manejo del arbolado urbano.
4. Prestar auxilio en las situaciones de emergencia producidas en el territorio comunal.

De la Dirección de Operaciones dependen los departamentos de Inspección General, Aseo, Ornato, Protección Civil y Zoonosis

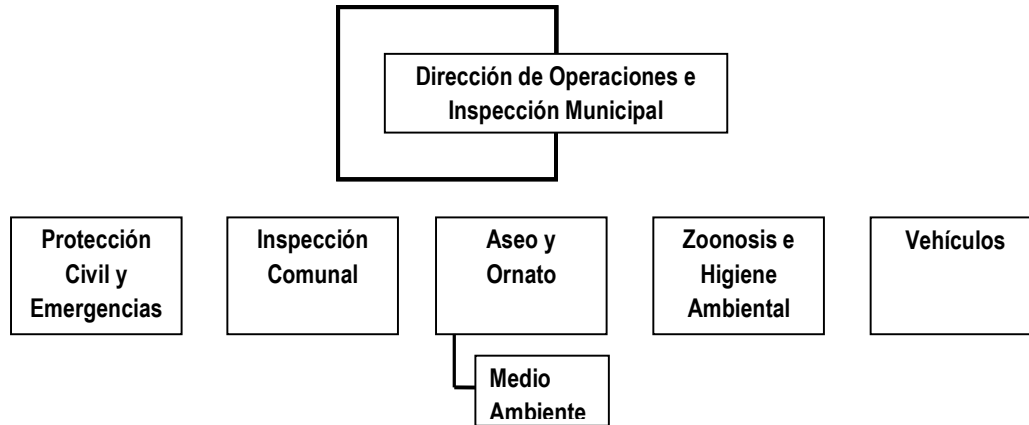
Por su parte, Inspección Municipal es la unidad encargada de fiscalizar el cumplimiento de leyes y ordenanzas referidas al expendio y consumo de bebidas alcohólicas, ley de rentas, ley de tránsito, disposiciones sobre aseo y limpieza de la comuna, prevención y control de ruidos molestos y ordenanza de ferias libres y persas. Además, regula jardines infantiles y salas cunas, como también establecimientos de entretención electrónica, comercio establecido y ambulante. Fiscalizan además las ordenanzas de cierres de calles y pasajes.

Esta unidad resuelve los problemas de comerciantes de feria en materias como cambios de giro, día complementario de trabajo, anulación de patente y solicitud de estas mismas.

---

<sup>120</sup> Fuente: [www.peñalolen.cl](http://www.peñalolen.cl)

## Organigrama de la Dirección de Operaciones e Inspección Municipal



### Diagnostico interno:

De acuerdo al ejercicio FODA realizado por parte del equipo directivo de la Dirección, es posible destacar las siguientes situaciones:

Entre las fortalezas, destacan por sobre todo la existencia de un equipo que comparte una mística propia, construida a partir del trabajo que realizan en conjunto, y en el que confluyen diversas experiencias y capacidades personales. Valoran la lealtad, el método y la disciplina en el cumplimiento de su misión. La Dirección ha desarrollado una gran capacidad para trabajar con los vecinos, operacionalizando con decisión el principio de la “corresponsabilidad”. Por su parte, se han demostrado que son capaces de resolver situaciones imprevistas, aún sin los recursos o el personal suficiente. Adicionalmente se destaca la rigurosidad y transparencia en la gestión, estándares que ha logrado conseguir pero que se encuentran instalados y reconocidos en la unidad.

En materia de amenazas, perciben un exceso de tiempo dedicado a resolver urgencias y una pérdida de capacidad para priorizar lo importante, lo que por momentos genera desmotivación y una sensación de ausencia de un norte claro en la gestión global. También se menciona la sobrecarga de trabajo general para sostener la cantidad y calidad de servicios que han logrado desarrollar, lo que unido a las condiciones presupuestarias y de personal hacen muy difícil poder sustentarlo en el futuro.

Finalmente, los participantes del ejercicio estiman que es necesario revisar el paradigma que como equipo municipal los guió hasta el fin del período alcaldicio anterior, para volver a fidelizarse con un nuevo proyecto transectorial, que coordine el trabajo de todas las unidades, bajo un estilo de hacer común.

## 2. OBJETIVOS

Los elementos centrales de la política de Operaciones son el sentido de corresponsabilidad con sus usuarios internos y externos, la transparencia en los procedimientos y la eficiencia del trabajo que se realiza, desde la perspectiva de la sustentabilidad de los servicios.

Lo anterior se traduce en tres objetivos que constituyen el foco de la gestión para el período 2009 – 2012:

- a. **Entregar servicios de forma eficiente, transparente y corresponsable**, con altos estándares de cobertura y calidad.
- b. **Administrar los espacios públicos de la comuna**, asegurando un diseño sustentable, así como su implementación y mantención en el tiempo.
- c. **Implementar la política de medio ambiente** de la comuna de Peñalolén.
- d. **Fiscalizar el cumplimiento de las leyes y ordenanzas** en materias de medio ambiente, seguridad ciudadana, tránsito, ley de alcoholes, normativa local y las generales. Infracciones que tengan impacto negativo en usuarios y/o vecinos:
  - (i) Rentas, alcoholes,
  - (ii) Ferias libres,
  - (iii) Tránsito: viraje, estacionamiento, etc.
  - (iv) Aseo y normas sanitarias básicas.
  - (v) Derechos municipales.
- e. **Identificar problemáticas** comunales (en relación al área de acción de la unidad) y **proponer políticas y protocolos** de intervención para ellos.

## 3. VISIÓN

**La Unidad de Operaciones e Inspección velará para que Peñalolén brinde una alta calidad de vida a sus vecinos, en barrios limpios, ordenados y planificados, con recursos ambientales de calidad y donde todos los vecinos se hagan responsables de su entorno, lo cuiden y lo respeten.**



#### 4. OFERTA PROGRAMÁTICA

A continuación se presenta los programas, proyectos, procedimientos y servicios (en los casos que corresponda) asociados a los objetivos estratégicos definidos en la política.

**a. Entregar servicios de forma eficiente, transparente y corresponsable, con altos estándares de cobertura y calidad.**

- (i) Programa continuo de Ornato (Código 215-21-04-004-010-000)
- (ii) Programa continuo de Aseo (Código 215-21-04-004-009-000)
- (iii) Retiro de basura: El retiro de basura domiciliaria está a cargo de una empresa privada que presta servicios a la municipalidad, bajo la coordinación de la unidad.
- (iv) Retiro de escombros: El retiro de escombros domiciliarios es un servicio del Departamento de Aseo, cuyo personal concurre al domicilio del solicitante para hacer una tasación en función de la cantidad de material a retirar. Este servicio tiene un costo de \$ 5.000 por metro cúbico.
- (v) Programa de barrido de calles
- (vi) Programa de atención veterinaria móvil: Programa que recorre distintos sectores de la comuna para atención veterinaria gratuita.
- (vii) Esterilización de mascotas: Servicio que consiste en la operación de esterilización a perro o gato, previa cancelación de \$ 11.000. Hecho el pago, se le da una hora para la clínica veterinaria donde se hace la intervención.
- (viii) Vacunación de mascotas: Mientras que la atención veterinaria es gratuita, las vacunas tiene un costo, según la naturaleza de ella.
- (ix) Campaña por la tenencia responsable de mascotas.
- (x) Fumigaciones y desratización: Servicio de fumigación domiciliaria por insectos y parásitos, cuyo costo es equivalente al 10% de 1 UTM por vivienda, con una cobertura entre 1 y 100 m<sup>2</sup>.

**b. Administrar los espacios públicos de la comuna, asegurando un diseño sustentable, así como su implementación y mantención en el tiempo.**

- (i) Parque Peñalolén (Código 215-21-04-004-005-000)
- (ii) Personal construcción áreas verdes (Código 215-21-04-004-036-000)
- (iii) Programas de recuperación de espacios públicos
- (iv) Programa de construcción de áreas verdes
- (v) Programa de tratamiento de raíces y reparación de veredas
- (vi) Programa de podas
- (vii) Programa de protección, rehabilitación y formación del arbolado comunal

**c. Implementar la política de medio ambiente** de la comuna de Peñalolén.

- (i) Programa de compostaje
- (ii) Programa de reciclaje
- (iii) Programa de reutilización de residuos
- (iv) Programa de “separación en origen”
- (v) Programa de reutilización de aguas grises domésticas para riego de jardines
- (vi) Programa de educación ambiental
- (vii) Campaña de mantención de equipos y domésticos de cocina y calefacción
- (viii) Campaña de buena mantención de parque automotriz de Peñalolén
- (ix) Campaña por el uso de medios alternativos de transporte

**d. Fiscalizar el cumplimiento de las leyes y ordenanzas** en materias de medio ambiente, seguridad ciudadana, tránsito, ley de alcoholes, normativa local y las generales.

- (i) No se encontraron acciones asociadas a este objetivo estratégico.

**e. Identificar problemáticas comunales** (en relación al área de acción de la unidad) **y proponer políticas y protocolos** de intervención para ellos.

- (i) Plan de fiscalización: fiscalización de emisiones industriales, vehiculares, maquinarias, quemas, chimeneas, contaminación de aguas.

Otros programas, proyectos, procedimientos

- (i) Quebrada Macul (Código 215- 21-04-004-004-000)
- (ii) Mantención y manejo de quebradas
- (iii) Programa de saneamiento básico de pozos negros en sectores vulnerables
- (iv) Campaña adopta a un perro callejero

## 5. INDICADORES RELEVANTES

Nº	Indicador	Definición	Valor	Fuente	Fecha	Meta 2010
1	Cobertura de atención veterinaria.	Número de prestaciones referidas a atención veterinaria a nivel comunal	No se cuenta con el dato	-	-	Aumentar el 20% respecto del 2009
2	Tasa de reclamos referentes a aseo	Número de reclamos recibidos referidos al ítem aseo municipal.	No se cuenta con el dato	-	-	Disminuir tasa respecto del año anterior.
3	Residuos forestales	Volumen de residuos provenientes de las podas y materia orgánica.	No se cuenta con el dato	-	-	Chipear el 50% de los residuos forestales
4	Retiro de escombros	Número de retiro de escombros a nivel comunal	No se cuenta con el dato	-	-	Realizar 6 retiros de escombros.
5	Intervenciones en arbolado	Número de intervenciones realizadas en el arbolado de las áreas verdes municipales	No se cuenta con el dato	-	-	Aumentar el 20% de las intervenciones respecto del año anterior.
6	Colegios municipales certificados	Número de colegios municipales certificados ambientalmente.	No se cuenta con el dato	-	-	Duplicar los colegios municipales certificados.
7	Programas de prevención ONEMI	Número de juntas de vecinos capacitadas según el programa de prevención comunitaria de ONEMI	No se cuenta con el dato	-	-	10 juntas de vecinos capacitadas.
8	Numero de fiscalizaciones	S refiere a la cobertura de fiscalizaciones en locales de máquinas y juegos, ferias, y áreas verdes y arbolado.	No se cuenta con el dato	-	-	Aumento de fiscalización.
9	Proyecto Feria Limpia	Se refiere a los puestos de la Feria Libre Arrieta que participen del proyecto de residuos orgánicos destinados a la lombricultura.	No se cuenta con el dato	-	-	20% de los puestos de feria.

## **6. METAS PARA EL AÑO 2010**

Entre las metas que se establecieron en la Unidad para el año 2010, se cuentan las siguientes:

### **1. Aseo:**

- a. Prestar servicios eficientes y de calidad a la comunidad.
- b. Implementar programas de lombricultura aplicado a la reducción de residuos orgánicos – vegetales de feria.
- c. Implementar la reducción de volúmenes de los residuos forestales.
- d. Establecer un calendario de retiro de escombros con cobertura comunal.
- e. Realizar un estudio de la composición de los residuos sólidos de la comuna de Peñalolén.

### **2. Ornato:**

- a. Implementar una nueva ordenanza para la Gestión de las Áreas Verdes.
- b. Diagnosticar y diseñar de áreas verdes deterioradas en la comuna.
- c. Diseño de un vivero municipal.
- d. Establecer un programa de control de gastos de mantención de áreas verdes, enfocado a disminución de gastos de agua.
- e. Recuperar espacios públicos con la participación ciudadana.

### **3. Zoonosis:**

- a. Contribuir en el control de la población de perros callejeros de la comuna.
- b. Mejorar la sanidad de las mascotas y construir un refugio canino.
- c. Realizar campañas de tenencia responsable de mascotas y adopción.

### **4. Medio ambiente:**

- a. Sensibilizar a la comunidad de las principales problemáticas ambientales de la comuna.
- b. Incentivar a la comunidad en el desarrollo de buenas prácticas ambientales.
- c. Implementar el Programa de Reciclaje.
- d. Aumentar el número de colegios municipales certificados.

### **5. Emergencia:**

- a. Crear programa de prevención de incendios.
- b. Acogerse al programa de Prevención Comunitaria de la ONEMI.
- c. Revisión y evaluación constante del Plan de Emergencia Comunal.
- d. Mejorar la evaluación técnica de cada evento que afecte a los vecinos e infraestructura municipal.

### **6. Vehículos:**

- a. Mejorar el control de carga de combustible y la mantención de los vehículos municipales.
- b. Disminuir los costos de mantención del camión de ornato.

### **7. Inspección:**

- a. Implementar la política de alcohol, enfocada a la clausura de establecimientos que no cumplan con la Ley.
- b. Incrementar las fiscalizaciones al comercio establecido, máquinas no autorizadas en locales comerciales, comercio ambulante.

# POLÍTICA MUNICIPAL DE LA DIRECCIÓN DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE PÚBLICO

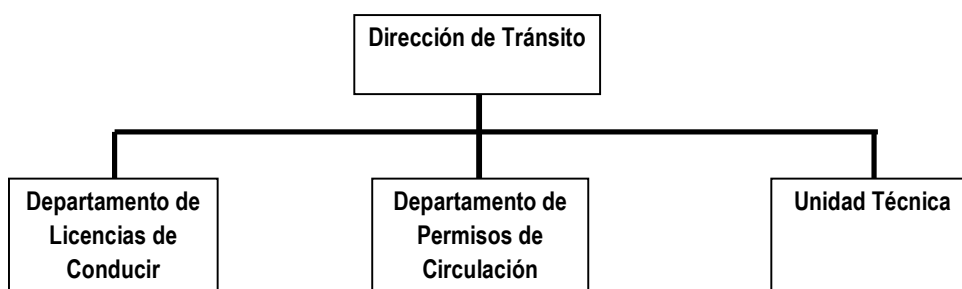
## 1. ANTECEDENTES

La Dirección de Tránsito y Transporte Público es una unidad de la línea operativa y su objetivo es velar por el cumplimiento de las normas legales que regulan el tránsito y transporte público y por el mejoramiento de los sistemas de tránsito de la comuna.

Como lo contempla la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades N° 18.695, la Dirección de Tránsito y Transporte Público tiene por misión entregar servicios a la comunidad para la acreditación del cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias que rigen el tránsito público, gestionar el orden y la eficiencia en el sistema de transporte urbano de la comuna en conjunto con los organismos de la Administración del Estado competentes y fomentar la seguridad de tránsito para la protección de las personas y sus bienes.

La dirección se organiza en tres departamentos, de los cuales uno corresponde al “Departamento de Licencias de Conducir” que presta atención a los interesados por licencias de conducir y vela por el correcto proceso de obtención de ella, además de llevar registro de los solicitantes; el departamento de “Permisos de Circulación” que tiene por función planificar un plan de obtención de permisos de circulación, en conjunto con otros departamentos municipales; y por último la “Unidad Técnica”, cuya función, entre otras, se considera aplicar las normas generales sobre tránsito y transporte públicos en la comuna y señalar adecuadamente las vías públicas.

### Organigrama de la Dirección de Tránsito y Transporte Público



## Diagnóstico interno:

Uno de los principales desafíos que enfrenta la Dirección de Tránsito durante la gestión 2009 – 2012, constituye el institucionalizar las relaciones con entes con competencia en temáticas de tránsito, como Carabineros de Chile, Registro Civil y Juzgados de Policía, de manera de transparentar y sistematizar el flujo de información entre instituciones.

En temáticas internas, otro reto que se propone la unidad municipal es el de integrar y coordinar más activamente a otras unidades municipales que necesariamente influyen en materias de tránsito, por ejemplo la iluminación vial (dependiente de la Dirección de Obras Municipales) y lo relacionado a seguridad vial (en parte relacionado a las funciones de la unidad de Seguridad Ciudadana).

Es de suma importancia considerar como desafío para la actual gestión, modernizar íntegramente la unidad municipal, ya sea en hardware (equipos computacionales), en software (integración de información) y en el uso de ellos, pues para dar una mejor calidad en los servicios es necesario utilizar todos los recursos tecnológicos que el mercado ofrece.

## **2. OBJETIVOS**

Se identificaron elementos centrales en la gestión de la Dirección de Tránsito, de los cuales se desprenden los siguientes objetivos estratégicos:

- a. Incrementar la seguridad vial disminuyendo la tasa de accidentes graves:** Este elemento está orientado a implementar todas aquellas medidas que sean necesarias para asegurar una menor gravedad en los accidentes que se producen en las vías públicas de la comuna.
  - (i) Integrar información territorial en una plataforma estándar municipal, con el fin de visualizar fenómenos integradamente y así planificar acciones de prevención en temas de seguridad vial.
  - (ii) Implementar programas de educación vial en algunos colegios de la comuna.
  
- b. Incrementar la calidad de los servicios entregados por la dirección de tránsito:** Este componente está referido a todos los servicios que otorga la dirección, como las licencias de conducir y los permisos de circulación. Sus objetivos están orientados a aumentar la captación de recursos a través del mejoramiento continuo de la calidad de los servicios entregados.
  - (i) Aumentar la entrega de permisos de circulación, a través de implementación de tecnologías online.
  - (ii) Implementar un sistema computacional para ejecutar el proceso de otorgamiento de licencias de conducir.

(iii) Implementar archivo digital que permita contar con información instantánea.

**c. Generar un plan de acción, procedimientos y estándares para enfrentar las contingencias:** Este elemento hace referencia a acciones no planificadas y reactivas, pues responde a requerimientos específicos de la comunidad en temas relacionados a señalización, semaforización, baches en calles y veredas, entre otros, los cuales el municipio atiende desde la perspectiva de la accidentabilidad que estos elementos puedan generar a la población.

(i) Dar respuesta y seguimiento adecuado a los requerimientos de la población.

(ii) Elaborar protocolos y criterios de procedimientos en caso de contingencias, con el fin de priorizar las necesidades más urgentes.

**d. Ordenar y fiscalizar el transporte público y líneas de colectivos.**

### **3. VISIÓN**

La política de la Dirección de Tránsito y Transporte Público de la municipalidad de Peñalolén, reconoce e integra dos principios fundamentales que sirven como marco orientador de diseño, implementación y evaluación. Ellos corresponden a los principios orientadores de la gestión municipal actual, pero se especifican y adecuan hacia los objetivos propios de la promoción y gestión de las soluciones habitacionales.

(i) Calidad

En todos los procesos atendidos por la Dirección de Tránsito debe aplicar el principio de la calidad, desde la entrega de información y atención al cliente en forma eficiente y rápida, como también calidad de atención en terreno, que lleva necesariamente a relacionar la calidad de servicio con la seguridad del mismo.

(ii) Corresponsabilidad

La regulación del tránsito, al igual que el mejoramiento continuo del mismo debe considerar como principio fundamental el compromiso de todos los ciudadanos que transitan por Peñalolén, ya sea peatones, conductores y usuarios de algún sistema de transporte, para asegurar la calidad, seguridad y eficiencia de todos los servicios y de los bienes públicos.

La visión de la Dirección de Tránsito durante la gestión 2009 – 2012, incorpora los principios orientados y los elementos esenciales que se deben considerar en la regulación del tránsito y transporte público, como también del mejoramiento de los sistemas de tránsito de la comuna.

**En el 2012 Peñalolén será una comuna de fácil acceso con vías estructurantes expeditas, amigables y seguras tanto para el peatón como para los automovilistas y el transporte público.**

#### **4. OFERTA PROGRAMÁTICA**

A continuación se presenta los programas, proyectos, procedimientos y servicios (en los casos que corresponda) asociados a los objetivos estratégicos definidos en la política.

##### **a. Incrementar la seguridad vial disminuyendo la tasa de accidentes graves.**

- (i) Coordinación de mejoramiento vial: Junto con la Secretaría de Planificación, programa ejecutado entre el municipio y el Servicio de Vivienda y Urbanismo.
- (ii) Programa colegio seguro: Consiste en la demarcación horizontal de colegios municipalizados y subvencionados de la comuna, que se realizan en los meses de febrero, junio y octubre. Sin perjuicio de lo anterior, a través del trabajo zonal de pintura vial se repasaran aquellos colegios que se encuentren en la ruta de trabajo.
- (iii) Programa de bacheo: Programa permanente que consiste en reparar las calles principales de la comuna, a través de peticiones o reclamos de la comunidad o de caminatas de “Alcalde en tu Barrio”. La comuna está dividida en 4 zonas de trabajo, lo que permite ordenar y organizar el servicio.
- (iv) Proyectos de construcción de resaltos: Proyectos específicos, según lo contemple el procedimiento específico para la construcción de resalto. Este contempla los siguientes pasos:
  - (ii) Localización del conflicto por parte de los vecinos de la comuna.
  - (iii) Entrega de ficha por parte del personal de la unidad, la cual establece la participación activa de los contribuyentes.
  - (iv) Una vez llenada la ficha, se realiza una visita por parte de la unidad para ver la factibilidad de la instalación del lomo de toro.
  - (v) Evaluar la participación voluntaria en los gastos de la construcción del resalto.
- (v) Programa de demarcación horizontal: El programa de pintura vial contempla un rendimiento diario de 240 metros cuadrado, dejando un margen para peticiones de alcalde en tu barrio o emergencias. Este programa cuenta actualmente con una dotación de 5 auxiliares más supervisión y transporte. Junto con el programa se realizara un catastro de pintura en las vías de la comuna, lo que permite conocer la necesidad real de este ítem. Actualmente no se cuenta con un registro del total de metros de pintura vial de la comuna.
- (vi) Programa de demarcación vertical: Programa permanente que consiste en la reparación, reposición e instalación de la señalización vial.
- (vii) Programa de mantenimiento de vallas peatonales y barreras camineras: Programa permanente de mantención de vallas peatonales y barreras camineras.



- (viii) Programa de mejoramiento urbano: Programa no permanente, consistente en el bacheo de calles interiores y pasajes según peticiones de la comunidad.

**b. Incrementar la calidad de los servicios entregados.**

- (i) Certificados de localización
- (ii) Licencias de conducir
- (iii) Permisos de circulación
- (iv) Solicitud de cuidadores de auto
- (v) Solicitud de trabajos en la vía

**c. Generar un plan de acción, procedimientos y estándares para enfrentar las contingencias.**

- (i) No se encontraron acciones asociadas a este objetivo estratégico.

**d. Ordenar y fiscalizar el transporte público y líneas de colectivos.**

- (i) No se encontraron acciones asociadas a este objetivo estratégico.

**5. INDICADORES RELEVANTES**

Nº	Indicador	Definición	Valor 2008	Fuente
1	Nivel de accidentabilidad	Gravedad de los accidentes de tránsito. Nº de accidentes con consecuencias graves / Nº total de accidentes	0.04 % en comparación al primer trimestre del año.	Unidad Técnica
2	Estado de las vías de circulación	Mide la proporción de superficie en buen estado con aquella que presenta baches. m <sup>2</sup> de vías con baches / m <sup>2</sup> total de vías	0.1% de las vías se encuentran en mal estado y con baches	Unidad Técnica
3	Tiempo de otorgamiento de la licencia	Mide la calidad de atención, unidad en horas.	Standard 2 horas	Dpto.,. Licencias

Nº	Indicador	Definición	Valor 2008	Fuente
4	Otorgamiento de permisos de circulación por internet	Mide la calidad de atención. Es el porcentaje de permisos otorgados a través de internet, según el total de permisos otorgados a nivel comunal.  Otorgamiento de permisos de circulación por internet / permisos de circulación total entregados * 100	3.54%	Informática
5	Marcación de vías	Mide la proporción de en kilómetros lineales de las vías no demarcadas en la comuna.  km de vías no marcadas / km de vías total * 100	15.2% de las vías se encuentran sin demarcacion	Unidad Técnica
6	Señalización operativa	Catastro de señalización: - Vertical - Horizontal - Nombres de calles	Tenemos catastrado un aproximadamente un 50% y de este 50% un 70% se encuentra operativo	Unidad Técnica
7	Semaforización	Determina la seguridad en las vías de la comuna. Es un servicio externalizado	Se encuentran externalizado y el porcentaje de operatividad es de un 100%	Unidad Técnica
8	Educación vial	Nº de alumnos de IV medio capacitados / Nº de alumnos de IV medio total en la comuna * 1000	0	-

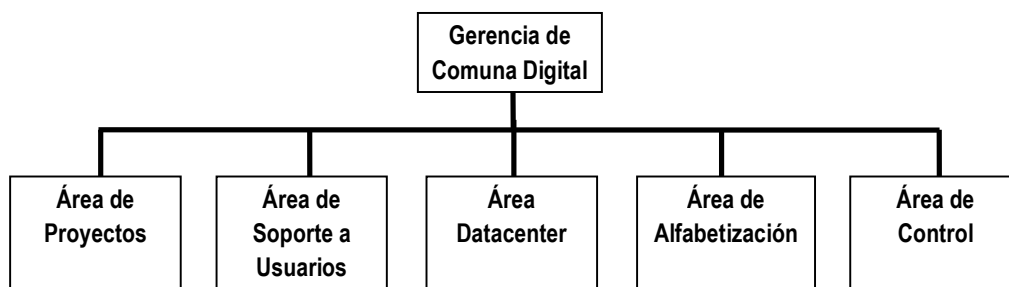
# POLÍTICA MUNICIPAL DE LA GERENCIA DE COMUNA DIGITAL

## 1. ANTECEDENTES

La Gerencia de Comuna Digital tiene dos funciones principales. Por un lado apoya el desarrollo comunal diseñando e implementando iniciativas que permitan posicionar estratégicamente a Peñalolén como la primera Comuna Digital de Chile, con el fin de brindar oportunidades de crecimiento democrático, económico y educacional a toda la comunidad, utilizando las tecnologías de la información y comunicación. Esta función, se enmarca en el proyecto comunal y es liderado directamente por el Alcalde.

La segunda función de la unidad se refiere a las tareas relativas a facilitar la gestión municipal manteniendo los sistemas informáticos y equipos computacionales operativos, colaborar en la optimización de los procedimientos administrativos, apoyando con los hardware y/o software que sean necesarios, supervisando y controlando los proyectos externos.

### Organigrama de la Gerencia de Comuna Digital



### Diagnóstico interno:

De acuerdo al ejercicio FODA realizado por Comuna Digital en el mes de junio, es posible destacar las siguientes situaciones:

Dentro de las fortalezas, el equipo reconoce la alta capacidad técnica del personal, capaz de responder y resolver eficientemente a las emergencias técnicas que se presenten al interior del municipio, o bien en alguna otra instalación comunal.

En materia de debilidades, uno de los principales desafíos que enfrenta la Gerencia de Comuna Digital durante la gestión 2009 – 2012, constituye superar la gran brecha digital, considerando la alfabetización y el acceso a tecnologías en la comunidad peñalolina, como también dentro del municipio. Si bien el municipio ha hecho grandes avances por constituirse

en una comuna digital y tecnológica, aun se considera internamente como atrasado tecnológicamente, tanto conceptual como técnicamente.

En relación a las oportunidades, se valora la disponibilidad de capacitaciones que se realizan en el Yunus, como también la capacidad de generar recursos para alfabetización a través de convenios específicos con otras instituciones o empresas.

Finalmente, la sobrecarga de trabajo y exigencias a la unidad constituyen una amenaza actual en la calidad y eficiencia del mismo, al igual que el bajo rendimiento de los sistemas computacionales actuales y la falta de licencias de software.

## 2. OBJETIVOS

Se identificaron elementos centrales en la gestión de la Gerencia de Comuna Digital, de los cuales se desprenden los siguientes objetivos estratégicos:

**a. A través de la coordinación, promover la alfabetización y capacitación a la comunidad con creciente grados de valor agregado.**

- (i) Capacitar a líderes sociales a través de experiencias exitosas.
- (ii) Sensibilizar a la población sobre la utilidad e importancia de las tecnologías digitales disponibles.

**b. Democratizar el acceso a la conectividad en la comuna, a través de diferentes tecnologías como internet, celular, entre otros.**

- (i) Definir modelo de conectividad en la comuna de Peñalolén.
- (ii) Fomentar la iluminación de la comuna en las empresas de telecomunicaciones.

**c. Masificar el uso de servicios, medios de participación y certificación digital, de manera de fomentar el uso los canales de comunicación disponibles.**

- (i) Inducir y motivar el uso de las tecnologías en la población peñalolina.

**d. Consolidar y desarrollar nuevos servicios de gobierno electrónico y digital, robustecerlos y desarrollar nuevos sistemas con sus respectivos procedimientos.**

**e. Calidad de servicios, tener una infraestructura digital y servicios de apoyo de primer nivel (línea de acción interna)**

### 3. VISIÓN

La política de la **Gerencia de Comuna Digital** de la municipalidad de Peñalolén, reconoce e integra tres principios fundamentales que sirven como marco orientador de diseño, implementación y evaluación. Ellos corresponden a los principios orientadores de la gestión municipal actual, pero se especifican y adecuan hacia los objetivos propios relacionados al desarrollo digital de la comuna.

(i) Justicia – Equidad social

Se debe asegurar que el desarrollo tecnológico y digital llegue a toda la población peñalolina de manera justa y equitativa y todos tengan acceso a él.

(ii) Corresponsabilidad

En todo proceso y causa en la cual Comuna Digital se ve involucrado e involucra a la comunidad peñalolina, se debe considerar como principio fundamental el compromiso de todos vecinos y funcionarios municipales a cumplir ciertas obligaciones para optar a ciertos derechos.

(iii) Solidaridad

La colaboración mutua entre los vecinos, ya sea en acceso a infraestructuras tecnológicas, conexión y acceso a Internet, información tecnológica relevante, entre otras, es fundamental para lograr que Peñalolén logre ser la comuna digital por excelencia.

La visión de la Gerencia de Comuna Digital durante la gestión 2009 – 2012, incorpora los principios orientados y los elementos esenciales que se deben considerar en el desarrollo tecnológico de la comuna.

**En el 2012 Peñalolén será una comuna digital y tecnológica, sus habitantes tendrán acceso y utilizarán las tecnologías de información en pos de mejorar su calidad de vida, mientras que la Municipalidad entregará la mejor calidad de atención, gran parte de ella vía remota.**

#### 4. OFERTA PROGRAMÁTICA

A continuación se presenta los programas, proyectos, procedimientos y servicios (en los casos que corresponda) asociados a los objetivos estratégicos definidos en la política.

**a. A través de la coordinación, promover la alfabetización y capacitación a la comunidad con creciente grados de valor agregado.**

- (i) Alfabetización digital: Programa iniciado el 2006 en conjunto con la Corporación Municipal de Educación, con el objetivo de educar e introducir a la población la temática de tecnologías de información.

**b. Democratizar el acceso a la conectividad en la comuna, a través de diferentes tecnologías como internet, celular, entre otros.**

- (i) Barrios digitales
- (ii) Telecentros: Programa que consiste en contar con 50 telecentros abiertos para la comunidad para el bicentenario.

**c. Masificar el uso de servicios, medios de participación y certificación digital, de manera de fomentar el uso los canales de comunicación disponibles.**

- (i) Concurso de blogs: El concurso busca fomentar el uso de Internet en la comunidad de Peñalolén y reducir la brecha digital a través del uso de nuevas tecnologías.

**d. Consolidar y desarrollar nuevos servicios de gobierno electrónico y digital, robustecerlos y desarrollar nuevos sistemas con sus respectivos procedimientos.**

- (i) Plataforma digital integrada de servicios y oportunidades: Este proyecto financiado por el Banco Interamericano de Desarrollo tiene por objetivo mejorar la atención de los vecinos, a través de la optimización de los procesos. Este proyecto se realiza en conjunto con la Gerencia de Comuna Digital, la Gerencia de Vivienda Social, DIDECO y el Departamento de Estratificación y la Corporación de Salud.
- (ii) Proyecto de transparencia y participación ciudadana

**e. Calidad de servicios, tener una infraestructura digital y servicios de apoyo de primer nivel.**

- (i) Mantenimiento Web municipal: Incluye la mantención de las páginas web de las corporaciones de salud y educación, cultura y deportes.
- (ii) Soporte técnico a usuarios: Servicio continuo, que asegura a los usuarios la solución de sus problemas, dependiendo de la gravedad, en máximo 24 horas.

## 5. INDICADORES RELEVANTES

Nº	Indicador	Definición	Valor	Fuente	Fecha
1	Tasa de solicitudes atendidas	Nº de solicitudes atendidas presencial o virtualmente trimestrales/ Nº de solicitudes solicitadas vía mail o teléfono trimestrales	No se dispone del dato	-	-
2	Cantidad de solicitudes no programadas	¿Cómo se define una solicitud no programada? ¿El indicador de arriba es de programadas o de todas?	No se dispone del dato	-	-
3	Cantidad de reiteraciones	¿Cómo se define una reiteración?	No se dispone del dato	-	-
4	Causales de atención	Cinco causas más comunes de petición de atención por trimestre ¿Están estandarizadas las causas?	No se dispone del dato	-	-
5	Unidades con mayor demanda	(Nº de solicitudes por direcciones o gerencias trimestral / Nº de usuarios en la gerencia o dirección trimestral)*100	No se dispone del dato	-	-
6	Promedio de impresión por departamento	( Nº total de páginas impresas por departamento trimestralmente / promedio de usuarios del departamento por trimestre)	No se dispone del dato	-	-
7	Tasa computadores por funcionario	Nº total de PC o notebooks / total funcionarios municipales	No se dispone del dato	-	-
8	Caída de servicio	Cantidad de caídas del sistema de Internet? De qué servicio? En qué recintos municipales?	No se dispone del dato	-	-
9	Capacidad de memoria	Capacidad de memoria disponible por usuario? Por departamento?	No se dispone del dato	-	-
10	Recuperaciones realizadas	nº de sistemas con respaldos realizados / respaldos programados (como se programan, que significa esto) trimestralmente	No se dispone del dato	-	-
11	Cantidad de recuperaciones no programadas	-	No se dispone del dato	-	-
12	Respaldos realizados	(Nº de sistemas con respaldos realizados / respaldos programados (como se programan, que significa esto) trimestralmente)*100	No se dispone del dato	-	-

Nº	Indicador	Definición	Valor	Fuente	Fecha
13	Cursos realizados	Nº de cursos realizados por trimestre / Nº de cursos programados al trimestre	No se dispone del dato	-	-
14	Cantidad de personas alfabetizadas	-	No se dispone del dato	-	-
15	Cupos de alfabetización	-	No se dispone del dato	-	-
16	Población comunal con acceso a Internet	-	No se dispone del dato	-	-
17	Hogares con computador	-	No se dispone del dato	-	-
18	Hogares con conexión a Internet	-	No se dispone del dato	-	-
19	Cantidad de usuarios telecentros	Nº de personas que utilizan trimestralmente los telecentros (sin considerar visitas frecuentes)	No se dispone del dato	-	-
20	Tasa de utilización de Internet en telecentros	Nº de horas utilizadas por usuarios de conexión a internet / Nº de horas de conexión disponibles en telecentros	No se dispone del dato	-	-
21	Analfabetismo digital	Nº de personas mayores de 15 años que no tienen competencias mínimas	No se dispone del dato	-	-

## 6. METAS PARA EL AÑO 2010

Entre las metas que se ha establecido la Unidad para el año 2010, se cuentan las siguientes:

1. Respecto de la alfabetización:
  - a. Identificar la línea base de dirigentes.
  - b. 30% dirigentes alfabetizados
  - c. 20% funcionarios capacitados
  - d. Aumentar en un 10% los alfabetizados en el 2009.
  
2. Respecto del acceso a la conectividad comunal:
  - a. Incorporar canal celular a 2 prestaciones municipales recurrentes.
  - b. Estudio y plan de conectividad municipal.



3. Respecto de los canales de comunicación y su masificación:
  - a. Modelo de uso de telecentros como extensión del municipio.
  - b. Implantar sistema de encuestas periódicas por web para la toma de decisiones.
  - c. Presupuestos participativos en línea
  
4. Respecto de la consolidación y desarrollo de nuevos servicios de gobierno electrónico:
  - a. Diseño BD unificada y acceso único a sistemas de información
  
5. Respecto de la calidad de servicios:
  - a. Estudio de usabilidad de tótems de auto atención y plan de masificación de plataforma.
  - b. Creación de manual de trámites on line y campaña de difusión trámites.
  - c. Informe estadístico trimestral de nivel de uso de trámites y servicios electrónicos disponibles.
  - d. Sistematización de mediciones de satisfacción.
  - e. Redundancia de respaldos de sistemas críticos y bases de datos.
  - f. Aumentar en un 25% el uso de los sistemas virtuales respecto a línea base.
  - g. Establecer método para medir nivel de satisfacción y causales que dificultan uso.

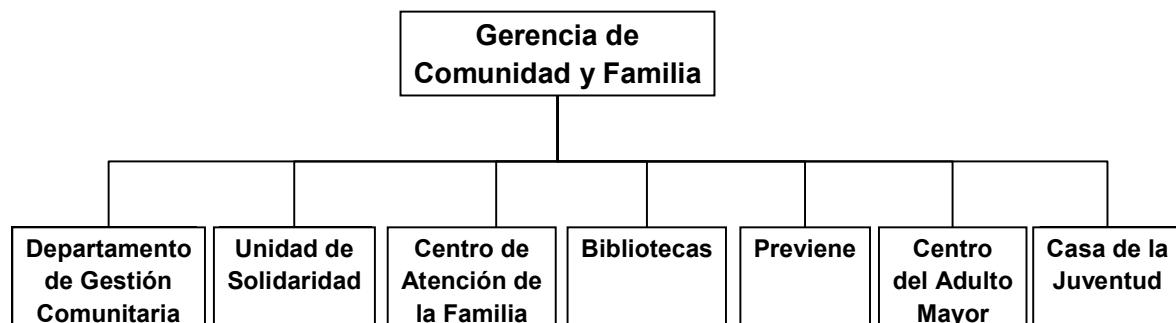
## POLÍTICA MUNICIPAL DE LA GERENCIA DE COMUNIDAD Y FAMILIA

### 1. ANTECEDENTES

La Gerencia de Comunidad y Familia GCF fue creada a mediados del 2009, con el fin de potenciar la acción del municipio en programas orientados a la familia y la comunidad, diferenciándolos de las acciones de protección social que se mantienen radicadas en la DIDECO. La nueva unidad depende directamente del Alcalde.

La Gerencia desarrolla iniciativas destinadas a fortalecer a la familia en las distintas etapas del ciclo de vida de sus integrantes (infancia, juventud y adulto mayor, incluyendo también una iniciativa orientada a la mujer). Adicionalmente, coordina el trabajo del municipio con las organizaciones de Peñalolén, desde una perspectiva de barrio, así como la unidad de solidaridad, cuyo objetivo es promover la ejecución y coordinación de acciones que potencien los vínculos de comunicación y cooperación entre distintos actores. Finalmente, de esta unidad también dependen programas relacionados con la prevención de drogas y alcohol (PREVIENE), así como el manejo de bibliotecas.

#### Organigrama de la Gerencia de Comunidad y Familia



#### Diagnostico interno

De acuerdo al ejercicio FODA realizado por el equipo de la Gerencia en el mes de junio, es posible destacar las siguientes situaciones:

Presenta las dificultades propias de una unidad recién creada, que tiene que constituirse, definir roles, gestionar un presupuesto acorde con sus responsabilidades y darse a conocer. No obstante lo anterior, el equipo destaca el compromiso de sus integrantes, la gran capacidad de innovar y gestionar fondos, lo que se suma a una muy buena relación con las autoridades del gobierno central en los diversos temas que desarrollan. A esto se suma una alta valoración al cambio de enfoque desde lo asistencial hacia lo promocional.

En relación a las oportunidades, se valora la posibilidad que tiene la Gerencia de crear políticas que canalicen de mejor forma la demanda social, con enfoque promocional.

Características de las familias y comunidad con las que interactúa la Gerencia:

- Organizaciones Comunitarias, dirigentes sociales, voluntarios.
- Mujeres, niños, niñas y adolescentes, vulnerados a sus derechos.
- Jóvenes y adultos mayores organizados y no organizados.
- Mujeres jefas de hogar.
- Personas que tienen problemas con el consumo de alcohol y drogas.
- Comunidad en general.

## **2. OBJETIVOS**

Los elementos centrales de la política de la Gerencia son desarrollo familiar integral, capital social e integración social, los que se traducen en los siguientes objetivos estratégicos:

- a. **Fortalecer integralmente a la Familia**, articulando la oferta programática especializada en los diversos ámbitos y ciclo de vida de sus integrantes, enfocando los esfuerzos a las familias más vulnerables
  
- b. **Generar capital social**, fortaleciendo a las organizaciones sociales, incentivando procesos de participación y articulación en los barrios y favoreciendo la integración social y la vida en comunidad.
  
- c. **Generar mecanismos efectivos y eficaces de sistematización y evaluación** de los planes y programas implementados por la Gerencia de Comunidad y Familia, a modo de sustentar evidencia que permita fortalecer el aprendizaje y mejorar las prácticas.

### 3. VISIÓN

Los principios orientadores centrales para la unidad son: corresponsabilidad, equidad social y solidaridad. En base a ellos y con un fuerte énfasis en la familia y la comunidad, sus barrios y entornos, se define una visión movilizadora de la acción de la gerencia.

**La Gerencia de Comunidad y Familia propone un modelo de trabajo con las personas y sus familias, en las distintas etapas del ciclo vital, en sus comunidades y entornos, aportando a la construcción de una cultura solidaria de integración y equidad social, promoviendo la participación y corresponsabilidad de cada uno de sus habitantes en su propio desarrollo y en el de la comuna de Peñalolén.**

### 4. OFERTA PROGRAMÁTICA

Los siguientes corresponden a los programas, proyectos, procedimientos y servicios dependientes de la Gerencia de Comunidad y Familia:

**4.1 Centro de Atención de la Familia, CAF:** Unidad destinada a proteger y fortalecer integralmente a las familias en dos líneas de acción: a) prestando atención psicosocial y jurídica a las personas que ven afectados sus derecho y b) promoviendo los derechos en la comunidad.

Programas asociados:

Oficina de Protección de Derechos de la Infancia, (OPD):

Programa de Intervención Familiar, (PIF):

Programa de Reinserción Familiar, (PRF):

Programa Mujeres Jefas de Hogar (PMJH)

Centro de la Mujer, VIF (CM)

**4.2 Centro Integral de Atención al Adulto Mayor, CAM:** Desarrolla Programas que promuevan al adulto mayor como sujetos activos, con capacidad de valerse por sí mismos, integrados a nuestra sociedad, con posibilidades de continuar participando como ciudadanos con plenos derechos.

**Programas Asociados:**

Programa Vínculos, (Chile Solidario): Asistencia a adultos mayores que viven solos.

Programa de Servicios para Adultos Mayores dependientes y su familia.

Programa “El Placer de Vivir”: Estrategia de promoción de una vejez activa y de prevención del deterioro de los adultos mayores.

Programa de desarrollo organizacional de Adultos Mayores

Programa de capacitación

**4.3 Casa de la Juventud:** Unidad responsable de promover la participación e integración de los jóvenes al quehacer social, cultural y económico, a través de programas que favorezcan la asociatividad, desarrollen sus habilidades y les entreguen oportunidades de capacitación y recreación.

**Programas Asociados:**

Programa de fortalecimiento y desarrollo de organizaciones juveniles

Capacitación para la empleabilidad y habilidades sociales

Talleres artísticos culturales

Fondo concursable para iniciativas juveniles

**4.4 Solidaridad:** Unidad destinada a potenciar la redes solidarias existentes y promover la generación de nuevos vínculos colaborativos, en beneficio del desarrollo y la integración social de las personas que habitan la comuna de Peñalolén.

**Programas asociados:**

Red de voluntarios por Peñalolén

Apadrinamiento a familias vulnerables.

Campañas Solidarias

Colegios Solidarios (Alianzas colaborativas entre colegios)

**4.5 Gestión Comunitaria:** Unidad responsable de fortalecer la participación ciudadana, para ello se implementan líneas de acción orientadas a favorecer y generar nuevos liderazgos, entregar orientación y asesoría permanente a las organizaciones sociales, promover la generación de redes entre actores locales, de manera de fortalecer el capital social de la comuna, además de favorecer las habilidades sociales y las competencias dirigenciales entre sus líderes.

**Programas Asociados:**

Viajes de Verano para organizaciones sociales

Fondos concursables para Iniciativas de desarrollo local.

Servicios Comunitarios (Habilitación laboral en Alianza con la Fundación para la Superación de la Pobreza)

Atención, Asesoría y Capacitación a dirigentes.

Presupuestos participativos de Inversión Barrial.

Mesas Barriales

Alcalde en tu Barrio

**4.6 Previene:** Programa de CONACE instalado en el municipio cuyo objetivo es la prevención del consumo de alcohol y drogas, a través de prevención universal, secundaria e intervención psicosocial en el territorio.

**Programas Asociados**

-Prevención Universal (Colegios y comunidad)

-Prevención secundaria (Colegios)

-Intervención Psicosocial con jóvenes de Lo Hermida

**4.7 Bibliotecas:** Existen cuatro Bibliotecas, una en cada macrosector, que además de la consulta y préstamos de libros, cuentan con equipamiento computacional de última generación y una red de banda ancha, para brindar a los usuarios acceso gratuito a Internet y capacitación en nuevas tecnologías.

### **Programas Asociados**

Programas de oferta literaria

Biblioredes (Capacitación, Alfabetización digital y acceso a nuevas tecnologías)

Actividades de extensión a la comunidad

Programa de atención al vecino: (instalación de un computador que permite acceder a información municipal vía Web)



## 5. INDICADORES RELEVANTES

Área	Indicador	Definición	Valor	Fuente	Periodicidad
Comunidad	Índice de Capital social por Barrio.	Variación del índice del capital social en los barrios de la comuna.	Se desconoce. Se construirá línea base durante el 2010.	Se diseñará un instrumento de medición de capital social, que será aplicado a una muestra representativa.	Anual
	Número de personas que participan de la oferta programática de los programas de la Gerencia, por área temática.	Cobertura de Programas de la Gerencia.		Registro de participación de los Programas de la Gerencia.	Anual
	Aporte de la Red de Voluntarios a la comuna medido en horas de trabajo, por tipo de actividad.	Aporte de la Red de Voluntarios a la comuna	Se desconoce	Registro de participación de los voluntarios.	Anual
Familia	Número de casos detectados tempranamente.	Efectividad en el sistema de alerta temprana	Se desconoce	Se medirá a través de los registros de ingreso al sistema de alerta temprana.	Anual
	% egresos exitosos detectados por el sistema de alerta temprana.	Efectividad en el sistema de alerta temprana	Se desconoce	Se medirá a través de los registros de planes de intervención de cada programa involucrado en el sistema de alerta temprana.	Anual

Área	Indicador	Definición	Valor	Fuente	Periodicidad
	% de familias atendidas bajo el modelo de atención integral	Cobertura del Modelo de atención Integral	Se desconoce	Se medirá a través de los registros de ingreso.	Anual
	% de familias que atendidas bajo el modelo de atención integral, tienen egreso favorable.	Efectividad del modelo y cambio en las condiciones de vida de las familias	Se desconoce	Se medirá a través de los registros de planes de intervención de cada programa involucrado en el modelo de atención integral.	Anual
<b>Sistematización</b>	% de Programas de la Gerencia que incorporan prácticas de sistematización y evaluación.	Capacidad de sistematización y evaluación de los programas de la Gerencia	Se desconoce	Documentos de sistematización y evaluación producidos por cada programa de la Gerencia.	Anual

## 6. Metas para el año 2010

Entre las metas que se ha establecido la Unidad para el año 2010, se cuentan las siguientes:

- 1- Un programa piloto de alerta temprana para detección de vulnerabilidad en niños, niñas y adolescentes, diseñado e implementado.
- 2- Un programa piloto de atención integral para distintas tipologías de familia: familias con jefatura de hogar femenina, familias con mujeres que experimentan violencia intrafamiliar y familias con niños/as vulnerados en sus derechos, familias con adolescentes y/o jóvenes con consumo problemático de alcohol y/o drogas.
- 3- Un Plan de formación para dirigentes y líderes sociales, diseñado e implementado.
- 4- Un instrumento de medición de capital social-comunitario, diseñado y aplicado.

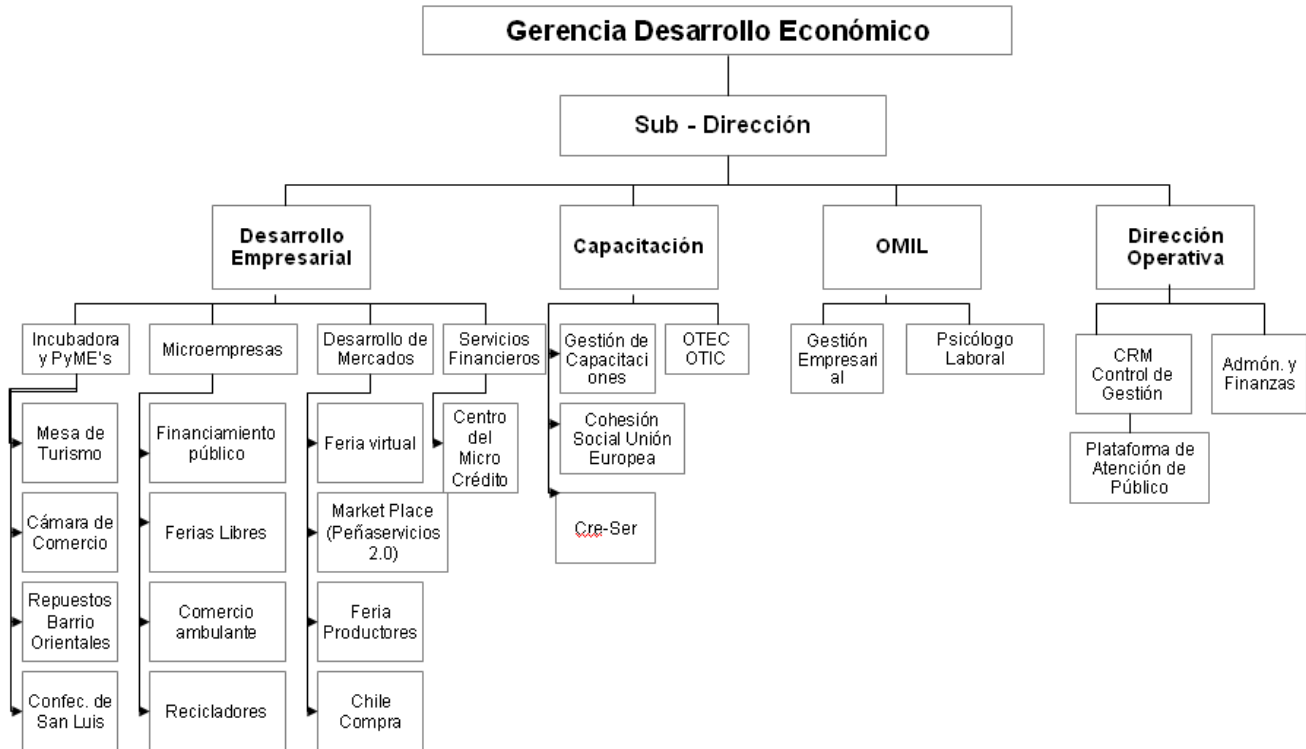
- 5- Un plan de fortalecimiento barrial (Meta compartida con Seguridad Ciudadana)
  
- 6- Un sistema de seguimiento y evaluación de los Programas de la Gerencia, diseñado y ejecutado.

# POLÍTICA MUNICIPAL DE LA GERENCIA DE DESARROLLO ECONÓMICO

## 1. ANTECEDENTES

La Gerencia de Desarrollo Económico GDE, es una unidad dependiente de la Administración Municipal, que tiene como función principal fomentar el Desarrollo Económico Local, mediante el trabajo en tres ámbitos de acción principales: el empleo, el emprendimiento y la capacitación. Dichos ámbitos de acción se reflejan en tres áreas de trabajo: la Oficina de Intermediación Laboral (OMIL), el Departamento de Microempresa y el Departamento de Capacitación, áreas que administrativamente conviven dentro del Centro de Empleo y Emprendimiento Yunus.

### i. Organigrama de la Gerencia de Desarrollo Económico. (Propuesta 2010 – 2012)



### ii. Diagnóstico interno:

De acuerdo al ejercicio FODA realizado por la GDE, es posible destacar las siguientes situaciones:

#### ▪ Fortalezas:

- i. Desarrollo económico como eje estratégico de la actual gestión.

- ii. Comuna con un perfil emprendedor.
  - iii. Vecinos que tienen confianza en el municipio y en el Centro Yunus.
  - iv. Confianza de los sectores público y privado en la gestión del Centro Yunus, lo que ha permitido la generación de alianzas estratégicas con resultados significativos en materia de empleo, fomento productivo y capacitación.
- Debilidades:
    - i. Constituir un equipo de trabajo que sea capaz de afrontar las necesidades ilimitadas de la comuna en materia de empleo, emprendimiento y capacitación, al mismo tiempo que formule y desarrolle proyectos que potencien el desarrollo económico local. Lo anterior implica un equipo humano con la suficiente capacidad y visión para enfrentar los desafíos.
    - ii. Generar una estructura jurídico administrativa que sustente la operación del Centro Yunus y que permita generar un modelo de negocio que transforme al Centro en una entidad autosustentable financieramente. Lo anterior para evitar altos niveles de rotación provenientes de financiamiento de RRHH vía proyectos. Se propone generar una Corporación de Desarrollo Económico.
  - Oportunidades:
    - i. Un número de alianzas con distintas instituciones, a lo que se agrega el posicionamiento de la municipalidad de Peñalolén como ejemplo de gestión de políticas públicas para el fomento productivo a nivel local.
    - ii. Una amplia oferta de programas y recursos disponibles a nivel gubernamental, así como la posibilidad de acceder a beneficios derivados de una estrategia de Responsabilidad Social Empresarial.
  - Amenazas: La crisis económica y financiera que impactó en la generación de empleo y emprendimiento a nivel global durante el año 2009, y la incertidumbre con respecto a los tiempos asociados a la total reactivación económica.

## 2. OBJETIVOS

El Objetivo Estratégico de la política de la Gerencia de Desarrollo Económico es fomentar la competitividad y productividad del sistema económico local, mejorando la capacidad emprendedora y la calidad del capital humano de la fuerza de trabajo, mediante la implementación de un sistema integral de fomento del empleo y el emprendimiento, con énfasis en la capacitación, la intermediación laboral, la innovación y la tecnología.

Los objetivos específicos definidos por cada ámbito de acción se enuncian a continuación:

- i. **EMPLEO-INTERMEDIACION LABORAL:** Facilitar la rápida inserción en el mundo del trabajo de los habitantes de la comuna, en empleos de mayor calidad y sostenibilidad, mediante la mejora continua al sistema de intermediación laboral local.
- ii. **DESARROLLO EMPRESARIAL (ASESORIA – FINANCIAMIENTO – FOMENTO DE SECTORES PRODUCTIVOS):** Desarrollar y fortalecer emprendimientos sustentables de personas, y/o empresas de la comuna, a través de la creación de un sistema integral de apoyo que acompañe todo el ciclo de vida del emprendimiento.
- iii. **CAPACITACION (PARA EL EMPLEO DEPENDIENTE Y EL EMPRENDIMIENTO):** Mejorar las competencias de la fuerza laboral de la comuna, a través de un sistema de capacitación orientado a la mejora de la empleabilidad y el fortalecimiento de las habilidades emprendedoras.
- iv. **INNOVACION:** Impulsar el desarrollo de ideas productivas innovadoras, con especial énfasis en el uso estratégico de tecnologías de información y comunicación.

### 3. VISIÓN

La política de desarrollo económico de Peñalolén, reconoce e integra dos principios fundamentales que sirven como marco orientador del diseño, implementación y evaluación de instrumentos y acciones.

#### i. Corresponsabilidad

El proceso de desarrollo económico de Peñalolén es responsabilidad de todos y todos debemos contribuir a él con un alto grado de compromiso, municipio, vecinos y privados.

#### ii. Justicia – Equidad social.

Se debe asegurar que el desarrollo económico llegue a toda la población peñalolina de manera justa y equitativa y todos tengan acceso a él.

De esta manera, la visión de la política económica para la comuna de Peñalolén es:

En el 2012 Peñalolén será una comuna reconocida por la calidad del trabajo realizado por sus emprendedores y trabajadores, y por contar con una estrategia pionera de desarrollo económico que fomenta el emprendimiento y el empleo, mediante un sistema integral de apoyo, con énfasis en la capacitación, la intermediación laboral, la innovación y la tecnología. Por lo anterior, los emprendedores y trabajadores de Peñalolén estarán insertos en el sistema económico local, regional y nacional, y el país considerará a Peñalolén como una buena alternativa para la búsqueda de productos, servicios y trabajadores.

#### **4. OFERTA PROGRAMÁTICA**

A continuación se presenta los programas, proyectos, procedimientos y servicios (en los casos que corresponda) asociados a los objetivos estratégicos definidos en la política. Se describen la oferta programática actual, y la oferta programática proyectada como meta para el periodo.

**i. Empleo – Intermediación Laboral (Oficina Municipal de Intermediación Laboral):**

- i. Información y acceso a las ofertas de empleo que se gestionan en la red empresarial de la oficina de empleo de la Municipalidad de Peñalolén.
- ii. Información e inscripción en los cursos de formación profesional para el empleo dependiente, dirigidos tanto a personas desempleadas como ocupadas.
- iii. Tramitación seguro de cesantía: que le permite a la persona cesante recibir beneficios de carácter económico durante un período de tiempo determinado o hasta que se inserte nuevamente en el ámbito laboral. Se realiza en conjunto con la Administradora de Fondos de Cesantía, que hace entrega a los trabajadores del fondo personal acumulado durante el periodo trabajado anterior al desempleo.
- iv. Sistema de registro integral en la Bolsa Nacional de Empleo (BNE), para facilitar las tareas de colocación y orientación de la capacitación de las oficinas municipales de intermediación laboral (OMIL).
- v. Inscripción Programa Puente y Casa de la Familia: Programa que realiza la inscripción y colocación en un empleo, de las personas derivadas por la Dirección de Desarrollo Comunitario.
- vi. Programa discapacitados: Programa de asesoramiento y capacitación a personas que sufren algún grado de discapacidad, se relaciona y coordina con DIDECO.
- vii. Programa Jefas de Hogar: Este programa consiste en el asesoramiento a mujeres jefas de hogar en postulación a proyectos de microemprendimiento, en coordinación con la Casa de la Familia.
- viii. Subsidio de Cesantía: Aporte monetario que realiza el Instituto de Normalización Previsional o la Caja de Compensación, a todo aquel que se encuentre cesante y que viva en la comuna de Peñalolén.

A la oferta actual se integrarán, en el periodo 2009 – 2010, nuevas metas, programas y servicios que permitirán cumplir con el objetivo propuesto:

- ix. Servicio OMIL 100% On Line.
- x. OMIL “Head Hunter”: Omil para técnicos y profesionales, gestora de procesos de selección de personal para empresas asociadas (consultora). Cobro a empresas por técnico o profesional colocado.
- xi. Unidad de análisis del mercado laboral – empresarial local y regional. Ésta unidad permitirá estudiar el medio empresarial local y regional, para determinar las características de la demanda de trabajadores, a fin de lograr una intermediación laboral efectiva y una capacitación más pertinente.
- xii. Red empresarial asociada a la OMIL.

ii. **Desarrollo Empresarial (Asesoría – Financiamiento – Fomento de Sectores Productivos):**

- i. **Microcrédito:** Programa destinado a la intermediación de financiamiento crediticio privado destinado a microempresarios y emprendedores. Se trabaja con 4 instituciones financieras (Banco Estado, Finam, Credicop y Banigualdad).
- ii. **Turismo:** Programa destinado a la consolidación y promoción de Peñalolén como parte del turismo regional y nacional, a través de la asociatividad de los diversos actores turísticos locales, la promoción de Peñalolén como alternativa turística, y el turismo social. Este programa se trabaja en conjunto con la Corporación de Deporte y la Corporación de Cultura.
- iii. **Microempresarios productores:** Se busca crear y potenciar espacios de comercialización para los productores de la comuna. Incluye apoyo en la formalización de su actividad comercial e incentivos para que participen en ferias itinerantes, capacitación para ser proveedores a través del Portal Chilecompra, acceso al crédito y asesoría para la postulación a proyectos, entre otras ayudas.
- iv. **Proyectos Asociativos:**
  1. **Confeccionistas de San Luis:** Este proyecto impulsa la asociatividad del sector textil de Peñalolén, apoyando la constitución de una empresa con talleres de confección del sector de San Luis, organización que les permitirá acceder a licitaciones de las grandes empresas, participación en ferias itinerantes y obtener capacitación, acceso al crédito y asesoría para la postulación a proyectos.
  2. **Cámara de comercio detallista de Peñalolén:** La gestión del actual directorio ha estado enfocada fundamentalmente en generar vínculos de asociatividad comercial y a fortalecer redes de contactos con sus miembros, organizaciones e instituciones vinculadas al comercio detallista, micro empresas, pequeños empresarios y cualquier actividad comercial formal.
  3. **Recolectores:** Este programa busca dignificar a los recolectores de la comuna, mediante la formalización de su actividad comercial, a través de cursos de capacitación, acceso al crédito, asesoría para la postulación a proyectos y apoyo para la participación en el Centro de Reciclaje y Educación Ambiental de Peñalolén, a construir durante el periodo 2009-2012.
- v. **Convenio Banco Estado (Código 215-21-04-004-002-000)**
- vi. **Nuevos Negocios (Código 215-21-04-004-015-000)**

A la oferta actual se integrarán, en el periodo 2009 – 2010, nuevos programas y servicios que permitirán cumplir con el objetivo propuesto:

- vii. **Incubadora de microempresas y Pymes:** Diseño e implementación de un modelo Integral de fomento al emprendimiento, que asegure la siguiente oferta a los empresarios de Peñalolén (Itinerario):
  1. Capacitación en habilidades blandas
  2. Capacitaciones técnicas y tecnológicas.
  3. Generación de redes y asociatividad



4. Oportunidades de financiamiento
5. Apoyo para la formalización
6. Acceso a nuevos mercados
7. Uso de Tic's

**iii. Capacitación (Para el Empleo Dependiente y el Emprendimiento):**

- i. **Gestión de Capacitaciones:** Intermediación para el acceso de vecinos de Peñalolén, a diversos programas de capacitación ofrecidos por entidades gubernamentales o privadas del ámbito empresarial, académico u ONG.
- ii. **OTEC:** Gestión municipal de capacitaciones con financiamiento empresarial, vía franquicia tributaria, enfocadas principalmente a empleo dependiente.

A la oferta actual se integrarán, en el periodo 2009 – 2010, nuevas metas, programas y servicios que permitirán cumplir con el objetivo propuesto:

- iii. **Universidad Yunus de Empleo y Emprendimiento:** Con oferta de capacitación presencial y on-line, vía módulos de e-learning. Con el objetivo de generar Capacitación 100% ligada a Empleo o Emprendimiento.

**iv. Innovación:**

Mediante la estrategia de Innovación, se ofrecerá, desde las tres áreas de trabajo del Centro Yunus, diversas herramientas tecnológicas de información y comunicación, y se fomentará el establecimiento de procesos de producción innovadores en Pymes y microempresas de la Comuna. El principal foco será la intermediación digital de servicios básicos y profesionales, la implementación de un portal de Comercio electrónico, el fomento del Teletrabajo, y el establecimiento de una Incubadora de Negocios para Pymes.

## 5. INDICADORES RELEVANTES

N	Indicador	Definición	Valor	Fuente
1	Colocación efectiva en puestos de trabajo dependiente	Número de personas colocadas en trabajos por la OMIL / Cantidad de personas inscritas	(Nº de personas colocadas en el año t/ Nº de personas inscritas en el año t) *100	OMIL
2	Porcentaje de personas colocadas en empresas asociadas	Mide la gestión de colocaciones efectuadas en Empresas asociadas a la OMIL	(Nº Colocaciones efectuadas en Empresas asociadas a la OMIL año t/Nº colocaciones totales año t) *100	OMIL
3	Capacitaciones OTEC municipal	Porcentaje de capacitaciones realizadas en el año t	(Número de capacitaciones realizadas en el año t/Nº de capacitaciones comprometidas en el año t)*100	OTEC

<b>N</b>	<b>Indicador</b>	<b>Definición</b>	<b>Valor</b>	<b>Fuente</b>
4	Personas egresadas de cursos de capacitación colocadas en puestos de trabajo dependiente	Número de personas empleadas/total personas capacitadas	(Nº de personas que participan de un curso de capacitación en año t/ Nº total de participantes en cursos de capacitación en año t)*100	OTEC/ OMIL
5	Microempresarios o Proyectos ganadores de un Fondo Concursable y/o capital semilla	Número de proyectos ganadores de un fondo concursable / Número de proyectos realizados	(Nº de proyectos realizados en el año t/ Nº total de Proyectos presentados en año t)*100	Microempresas
6	Colocación efectiva de créditos	Cantidad de créditos otorgados/ Solicitudes de crédito	(Nº de créditos otorgados en el año t/ Nº de solicitudes realizadas en el año t) *100	CMC
8	Colocaciones en el portal de Peñaservicios	Mide la efectividad del portal en colocaciones efectuadas con respecto al número de inscritos	Nº de colocaciones efectuadas / Nº de inscripciones	Peñaservicio
10	Cantidad de familias inscritas al proyecto EcoChilectra	Número de familias participando en el proyecto Chilectra	Nº de asociados al proyecto	Recolectores
11	Tours comunales	Mide la gestión en turismo social en términos de tours comprometidos	(Nº de tours comunales realizados / Nº de tours planificados) *100	Turismo
12	Empresarios egresados del proyecto CORFO / Cohesión Social Unión Europea / incubadora de Negocios	Porcentaje de empresarios egresados de dichos proyectos	(Nº de empresarios egresados del proyecto UE / Nº de egresos planificados) *100	Innovación/ OTEC

## 6. DATOS HISTORICOS

### Microempresa

Año	Peñaservicios (Servicios Intermediados)	Créditos Otorgados	Capitales Semilla Ganados	Asesoría Formalización
2002	-	-	-	-
2003	-	-	-	-
2004	-	101	8	-
2005	-	156	12	-
2006	-	207	26	-
2007	-	394	28	-
2008	912	825	60	-
2009 (Meta)	1000 (386 a la Fecha + 138%)	453 / 800 Seguimiento: 50% Créditos 2008 100% Créditos 2009	154 Postulados (un 28% más que el 2008)	140 Microempresarios Asesorados

### OMIL

Año	Vacantes (Ofertas de Trabajo)	Colocaciones laborales	N° Instituciones Aliadas
2002	-	1272	-
2003	-	1039	-
2004	-	1038	-
2005	1502	1141	9
2006	1939	1671	13
2007	2543	1617	21
2008	3077	1961	26
2009 (Meta)	3000	1700 (700 Empresas en Convenio) (300 Egresadas de Capacitación)	42

### Capacitación

Año	Capacitación Emprendedores	Asesorías Planes de Negocios	Alfabetización digital	Oficios Básicos	Preparación-Capacitación para Empleo	Capacitaciones Varias	TOTAL
2003							1.230
2004							762
2005	189	78	100	27	1134		1.528
2006	540	114	224	128	1321		2.327
2007	1585	484	1017	417	1752		5.225
2008	520	574	729	678	1239		3.740
2009 (Meta)		321 /300	738/1000	189/ 500	358/1000	1200	4000 (300 Colocados)

# POLÍTICA MUNICIPAL DE LA GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA

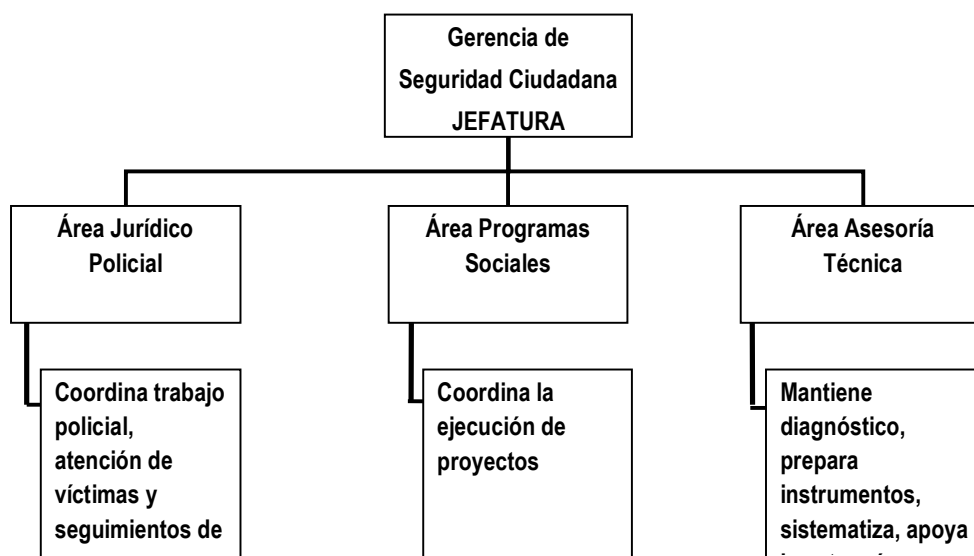
## 1. ANTECEDENTES

La Gerencia de Seguridad Ciudadana tiene el rol que la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades le asigna a estas instituciones, frente al tema de la seguridad, la que indica lo que sigue: Art. 4 letra j: *“Las municipalidades, en el ámbito de su territorio, podrán desarrollar, directamente o con otros órganos de la Administración del Estado, funciones relacionadas con el apoyo y el fomento de medidas de prevención en materia de seguridad ciudadana y colaborar en su implementación, sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 90 de la Constitución Política”*.

En dicho texto, se dispone; *las Fuerzas de Orden y Seguridad Pública están integradas sólo por Carabineros e Investigaciones, constituyen la fuerza pública y existen para dar eficacia al derecho, garantizar el orden público y la seguridad pública interior, en la forma que determinen sus respectivas leyes orgánicas*.

En consecuencia, a partir de Diciembre del año 2004, el Alcalde Claudio Orrego Larraín, define que éste es un tema prioritario dentro de su política local, y por esta razón implementa la Gerencia de Seguridad Ciudadana con rango de Dirección, para los efectos de implementación de un Plan Comunal en esta materia.

### Organigrama de la Gerencia de Seguridad Ciudadana



## Diagnóstico interno

En relación al FODA realizado por el equipo, es posible destacar los siguientes aspectos:

Se valora que en muchos casos es posible contar con cierta información y los datos necesarios y adecuados para generar un diagnóstico oportuno de la situación de seguridad comunal, además de contar con un equipo con un fuerte compromiso por el trabajo, proactivo y con una buena capacidad de reacción frente a la presión.

En cuanto a las debilidades, existe una falta de capacidad de sistematizar datos estadísticos, por falta de recursos humanos y materiales, de manera de poder usarlos para enfocar la gestión. De igual forma, falta análisis de la información, de manera de darle mayor utilidad en el enfoque de la gestión. Adicionalmente, la unidad de Seguridad Ciudadana no comparte la información generada, pues las otras direcciones y gerencias no muestran interés y no solicitan la información referida al tema seguridad.

Una de las amenazas que la unidad enfrenta cotidianamente, es el no contar con información estadística a buena escala, y cuando se cuenta con ella, su calidad es deficiente. Por ejemplo, en la Encuesta Urbana de Seguridad Ciudadana la calidad de la información no es confiable y a escala macro, no local. Hay un desfase de hasta varios meses en la entrega de información por parte de la Fiscalía, lo que genera deficiente capacidad de respuesta ante determinados fenómenos sociales, por parte de la Gerencia de Seguridad Ciudadana. Y en relación a la misma temática, el acceso y calidad a la información, existe deficiencia en la información proveniente de otras unidades municipales, pues ella no es homóloga y dificulta su integración.

Por otra parte, no se considera el factor seguridad en forma transversal en el resto de las unidades, por ejemplo, no se solicita por parte de otras unidades, información existente en la unidad de seguridad ciudadana.

Además, se considera como una amenaza la alta connotación pública de los delitos y de la temática seguridad ciudadana a través de los medios de comunicación, que influye en los niveles de temor de la población.

Por otra parte, la unidad detecta en la problemática de seguridad ciudadana, la oportunidad y posibilidad de generar propuestas de intervención con análisis y elementos de análisis completos y de bases sólidas, como consecuencia de contar con buenos diagnósticos.

## 2. OBJETIVOS

Los objetivos estratégicos definidos por la Gerencia de Seguridad Ciudadana, apuntan mejorar la percepción y condiciones de seguridad de la población, incorporando la participación y corresponsabilidad de las coaliciones asociadas a la prevención y control del delito (policía, área jurídica, municipio y comunidad). Para ello se definieron los siguientes objetivos estratégicos:

- a. **Coordinar las acciones entre municipio y área jurídico policial** para la prevención, control y persecución inteligente del delito, de acuerdo a los roles y atribuciones establecidos en las leyes.
- b. **Prevenir los factores situacionales.** Considera disminuir las condiciones de riesgo de determinados entornos urbanos, con ello reducir la percepción de temor de sus habitantes.
- c. **Prevenir los factores sociales.** Acción que considera la interacción dinámica de la persona y su ambiente, teniendo en cuenta los diferentes factores de riesgo y factores protectores existentes.
- d. **Definir una estrategia de comunicación** de las políticas de seguridad ciudadana.

## 3. VISIÓN

<p><b>El año 2010 Peñalolén será una comuna amigable, segura y solidaria, que sea motivo de orgullo para sus habitantes y un modelo de gestión local.</b></p>
---

#### 4. OFERTA PROGRAMÁTICA

A continuación se presenta los programas, proyectos, procedimientos y servicios (en los casos que corresponda) asociados a los objetivos estratégicos definidos en la política.

**a. Coordinar las acciones entre municipio y área jurídico policial.**

- (i) Programa iluminando para la seguridad
- (ii) Recuperación de espacios públicos
- (iii) Mejorando la seguridad vial.
- (iv) Diseñando teniendo en cuenta la prevención del delito.
- (v) Promoción de Comités de Seguridad
- (vi) Alarmas Comunitarias
- (vii) Programa colegio seguro
- (viii) Plan piloto de Convivencia Barrial
- (ix) Mediación Vecinal
- (x) Educando en seguridad vial
- (xi) Producto Protegido
- (xii) Capacitación

**b. Prevenir los factores situacionales.**

- (i) Construyendo a tiempo
- (ii) Intervención especializada
- (iii) Inserción social

**c. Prevenir los factores sociales.**

- (i) Oficina denuncia anónima
- (ii) Planes operativos: Chichas, ferias, alcoholes, drogas\_
- (iii) Cámaras de Vigilancia.
- (iv) Atención a víctimas de delitos violentos
- (v) Salidas alternativas al proceso judicial

**d. Definir una estrategia de comunicación.**

- (i) No se encontraron acciones asociadas a este objetivo estratégico.

## 5. INDICADORES RELEVANTES

Nº	Tipo indicador	Indicador	Valor 2008	Fuente
1	Resultado	Índice de victimización	No se dispone del dato	-
2	Resultado	Índice de percepción del temor	No se dispone del dato	-
3	Resultado	Victimización / denuncias (Cifra negra)	No se dispone del dato	-
4	Resultado	Denuncias	11.662	-
5	Resultado	Infracción	165	-
6	Resultado	% de jóvenes que delinquen	No se dispone del dato	-

## 6. METAS PARA EL AÑO 2010

Entre las metas que se ha establecido la Unidad para el año 2010, se cuentan las siguientes:

- Bajar y sostener la baja en el índice de victimización en un 20%.
- Aumentar la percepción de seguridad en el entorno urbano.
- Bajar la cifra negra entendida como la relación entre la tasa de victimización y la tasa de denuncia.
- Aumentar la percepción de seguridad en un 3%.



# POLÍTICA MUNICIPAL DE LA GERENCIA DE VIVIENDA SOCIAL

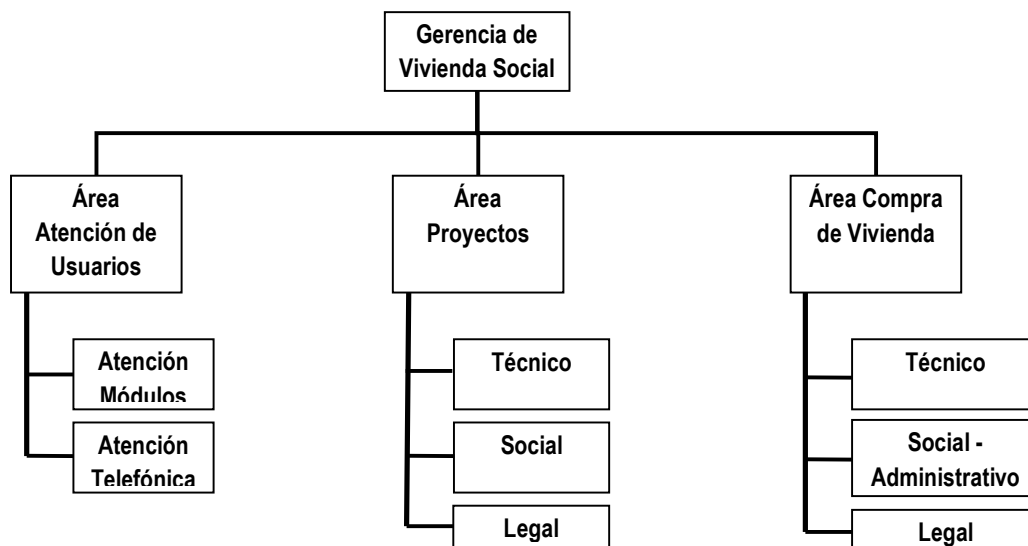
## 1. ANTECEDENTES

La Gerencia de Vivienda Social es una unidad municipal creada el año 2005, dependiente, directamente del alcalde, cuyo principal objetivo es contribuir a mejorar la calidad de vida de los residentes de Peñalolén. Su trabajo consiste en diseñar e implementar una estrategia local, en concordancia con la política pública de vivienda, de tal modo de satisfacer las necesidades de vivienda y entorno de las familias que habitan en la comuna.

El año 2008 la unidad municipal se constituye como una Entidad de Gestión Inmobiliaria Social (EGIS), lo que la faculta para gestionar en todos los aspectos necesarios, ya sean técnicos y/o sociales que permita a las familias acceder a la oferta programática disponible en el Ministerio de Vivienda.

El trabajo que realiza la Gerencia se puede visualizar en tres áreas: Atención al Usuario, Proyectos y Compra de Viviendas. La primera se encarga de orientar a los usuarios respecto a los diferentes subsidios y sus requisitos para postular. Las áreas de proyectos y compra de vivienda tienen la función de gestionar la adquisición de viviendas, sean éstas usadas o nuevas. La Gerencia de Vivienda Social por su parte también debe coordinar junto a las distintas instituciones (municipio, SERVIU- MINVU) el proceso de obtención de subsidio.

### Organigrama de la Gerencia de Vivienda Social



## Diagnóstico interno

En relación al FODA realizado por el equipo, es posible destacar los siguientes aspectos:

Se valora la conformación de un equipo Interdisciplinario y joven, con expertiz en la materia y capacidad de adaptarse a los continuos cambios de la política habitacional. Haberse convertido en EGIS significó un rediseño de las funciones del equipo, lo que ha permitido pasar de ser una unidad que solo entregaba información, a otra que además gestiona subsidios, logrando un importante posicionamiento en la comunidad.

Así mismo se destaca el trabajo en red con el MINVU, el SERVIU y privados, así como con la Dirección de Obras Municipales (DOM), la Gerencia de Desarrollo Urbano.(GDU) y Jurídico. Especial mención se hace del desarrollo de nuevas prácticas para la atención de público, las que son bien evaluadas por los usuarios y que se encuentran en constante rediseño para brindar cada vez una mejor atención. (Horas de atención)

Se celebra haber reducido el déficit habitacional en el periodo 2004-2008 y la incorporación de al menos 18 EGIS o Prestador de Servicios de Asistencia Técnica (PSAT) a la gestión habitacional en la comuna.

Los desafíos van en la línea de dar más capacitación a los dirigentes, mantener mesas de trabajo periódicas con los comités de vivienda, y avanzar en mecanismos de auto consulta por parte de los usuarios. En el plano más interno, es relevante que se ha profesionalizado la atención al usuario contando con un equipo compuesto mayoritariamente por Asistentes Sociales. Preocupa la falta de capacidad de realizar análisis político a la hora de tomar decisiones, el poco tiempo para sistematizar y evaluar lo que se hace.

Como oportunidades que facilitan la gestión de la Gerencia, se menciona el liderazgo del Alcalde, el aumento del monto de subsidio para sectores medios que permitirá abrir el trabajo con un nuevo segmento de la comuna, y la estrecha relación con la comunidad y distintas autoridades del SERVIU y el MINVU.

Adicionalmente se cuenta con un proyecto BID que permitirá contar con nuevos recursos para mejorar la gestión de la Gerencia, concentrando la información en un soporte computacional que permitirá una atención integral a los vecinos de la comuna.

Finalmente, preocupan los cambios del plan regulador y los posibles conflictos por suelo para vivienda social.

En resumen, el principal desafío que enfrenta la Gerencia de Vivienda Social para el período 2009 – 2012 es ser proactiva y desarrollar la capacidad de incluir en la toma de decisiones tanto aspectos técnicos como políticos. Otro reto que se propone la unidad municipal, es el de integrar más activamente a los usuarios en los procesos de adquisición de viviendas, haciéndolo un proceso participativo y democrático.

Construcción: participación en diseño, en elección de la constructora, EGIS o PSAT. (Supuesto: existencia previa de capacitación a los dirigentes en cuanto a proceso y aspectos técnicos mínimos involucrados)

### Características de las personas y familias con las que interactúa la Gerencia

- Allegados, 1 y 2 quintil de pobreza, mayoritariamente jefas de hogar. Mujeres jóvenes con hijos en edad escolar y adultos mayores. Promedio de integrantes familiares 3,6.
- Respecto a las familias de sectores medios se ha registrado un aumento en las consultas respecto a los subsidios vigentes para este sector.

## 2. OBJETIVOS

Se identificaron elementos centrales en la gestión de la Gerencia de Vivienda Social, de los cuales se desprenden los siguientes objetivos estratégicos:

- a. Promoción de la política de Estado de vivienda y urbanismo.** Este elemento está orientado a informar a la comunidad de la política habitacional ministerial existente, como los fondos, subsidios, beneficios disponibles.
  - (i) Promocionar activamente la política gubernamental de adquisición y mejoramiento de vivienda, a través de los medios disponibles en la municipalidad.
  
- b. Gestión de la política de Estado de vivienda y urbanismo.** Este elemento está orientado a gestionar la política habitacional del Estado a través de una Entidad de Gestión Inmobiliaria Social (EGIS).
  - (i) Gestionar la adquisición de viviendas nuevas y usadas, como también al mejoramiento de ellas.
  - (ii) Generar sistemas de participación de los usuarios en la gestión de las soluciones habitacionales.
  
- c. Calidad de servicio:** Para la Gerencia de Vivienda Social, un elemento central donde se debe poner especial énfasis durante el período 2009 – 2012, tiene relación con la calidad de los servicios que se entrega a los usuarios. Necesariamente ello involucra la optimización del trabajo de la unidad, la capacidad de sistematización de la información, así como también la capacidad de coordinación con otras unidades municipales.
  - (i) Crear un sistema de registro integrado y en línea, con el objeto de minimizar tiempo de atención de usuarios.

- (ii) Generar sistemas de coordinación y comunicación con otras unidades municipales.

### 3. VISIÓN

La política de la Gerencia de Vivienda Social de la municipalidad de Peñalolén, reconoce e integra tres principios fundamentales, que sirven como marco orientador del diseño, implementación y evaluación del quehacer de la Gerencia. Ellos corresponden a los principios orientadores de la gestión municipal actual, pero se especifican y adecuan hacia los objetivos propios de la promoción y gestión de las soluciones habitacionales.

- (i) Corresponsabilidad

En el proceso de solucionar la problemática habitacional de una familia se considera como fundamental la participación y compromiso de las familias involucradas, el municipio, SERVIU y las empresas privadas.

- (ii) Justicia – Equidad social

Se debe asegurar el acceso a la información a toda la población peñalolina de la política habitacional gubernamental, como también la postulación a subsidios y beneficios.

- (iii) Calidad

En todo el proceso debe aplicar el principio de la calidad, desde que se entrega la información al usuario hasta la solución habitacional, de manera tal que el usuario quede satisfecho.

La visión de la Gerencia de Vivienda Social durante la gestión 2009 – 2012, incorpora los principios orientados y los elementos esenciales que se deben considerar en el desarrollo habitacional de la comuna.

**En el 2012 las familias de Peñalolen dispondrán de información necesaria y de calidad para postular a una solución habitacional, así como la posibilidad de acceder al mejoramiento de sus viviendas y espacios comunes. Donde el municipio tendrá un rol activo en la gestión de subsidios en las distintas modalidades que ofrece la Política Habitacional y en asesoría técnica integral a las organizaciones y personas en pro de mejorar su calidad de vida.**

#### 4. OFERTA PROGRAMÁTICA

A continuación se presenta los programas, proyectos, procedimientos y servicios (en los casos que corresponda) asociados a los objetivos estratégicos definidos en la política.

##### a. Promoción de la política de Estado.

- (i) Atención directa a los usuarios en el municipio: Consiste en la entrega de información directamente a los usuarios que se acercan a los módulos de atención del municipio, además de consultas telefónicas.
- (ii) Comités de vivienda: Apoyo, acompañamiento y seguimiento del trabajo de los comités de vivienda para la consecución de un subsidio habitacional. Charlas, reuniones de trabajo, ser un nexo entre la organización y el resto de las unidades municipales.
- (iii) Todo Terreno: Publicación de noticias relevantes en cuanto a modificación de la política, información de proyectos habitacionales en la comuna, información de comités de vivienda, etc.
- (iv) Capacitación de dirigentes: Entrega presencial de actualizaciones de la Política de vivienda, a través de reuniones bilaterales o actividad masiva.

##### b. Gestión de la política de Estado.

- (i) EGIS: Los grupos afectos subsidios habitacionales deben estar patrocinados por una Entidad de Gestión Inmobiliaria Social entidades que cuentan con un convenio suscrito con el Ministerio de Vivienda, para desarrollar esta labor, y la Gerencia de Vivienda Social está constituida como EGIS.

##### c. Calidad de servicio.

- (i) Plataforma digital integrada de servicios y oportunidades: Este proyecto financiado por el Banco Interamericano de Desarrollo tiene por objetivo mejorar la atención de los vecinos, a través de la optimización de los procesos. Este proyecto se realiza en conjunto con la Gerencia de Comuna Digital, la Gerencia de Vivienda Social, DIDECO y el Departamento de Estratificación y la Corporación de Salud.

## 5. INDICADORES RELEVANTES

Nº	Indicador	Definición	Valor	Fuente	Fecha
1	N ° de Allegados	Núcleos familiares secundarios presentes en un hogar con presupuesto separado o que comparten el mismo presupuesto del grupo principal	11.787	Censo 2002	2002
2	N ° terrenos disponibles construcción de viviendas sociales	Terrenos disponibles para la construcción de viviendas sociales.	No se dispone del dato	-	-
3	N ° de Comités de viviendas	Organización comunitaria que tiene un objeto común	146 Vigentes 137 Vencidos 3 caducados	Organismos Comunitarios	Julio 2009.-
4	N ° de Postulaciones Vivienda adquisición de vivienda usada	Compra de vivienda usada Subsidio Fondo Solidario de Vivienda	314	Gerencia de Vivienda	2008-2009
5	N ° de Subsidios aprobados Programa Protección patrimonio Familiar	Subsidios destinados a mejorar el entorno, mejorara las viviendas o ampliar las viviendas	1023	Observatorio Habitacional MINVU	2007-2008
6	N ° de Subsidios aprobados programa construcción Sitio residente	Subsidio destinado a la construcción de vivienda en el mismo sitio	136	Observatorio Habitacional MINVU	2006 al 2008
7	N ° de Operaciones Densificación predial		No se dispone del dato	-	-
8	N ° de subsidios aprobados programa D.S. 40 (sectores medios)	Subsidio destinado para la compra de vivienda hasta las 1000 UF, requiere crédito hipotecario	266	Observatorio Habitacional MINVU	2008
9	N ° de subsidios aprobados programa Construcción en nuevos terrenos	Subsidio entregado para la construcción de viviendas nuevas en terrenos disponibles	1122	Observatorio Habitacional MINVU	2006 al 2008
10	N ° de Viviendas sociales Construidas (con recepción final)		No se dispone del dato	-	DOM Período 200-al 2008

# POLÍTICA MUNICIPAL DE LA GERENCIA DE CULTURA

## 1. ANTECEDENTES

La política de la Gerencia de Cultura está siendo desarrollada actualmente en forma independiente por una Consultora, por esta razón Políticas Públicas UC no acompañó a la Unidad en la elaboración de la misma.

Aún así se señalan a continuación los objetivos estratégicos que han sido consensuados entre la Unidad y el Alcalde.

## 2. OBJETIVOS

Los objetivos estratégicos definidos por la Corporación de Cultura de Peñalolén, son los siguientes:

- a. **Participación en la Cultura; Difusión, Acceso y Formación de Audiencias.** Crear y desarrollar más y mejores audiencias difundiendo la cultura, aumentando la infraestructura, estimulando la gestión, ampliando la formación para la apreciación de las artes e instando por una mayor calidad de los medios de comunicación.
- b. **Patrimonio, Identidad y Diversidad.** Preservar, enriquecer y difundir el patrimonio cultural de la comuna, aumentando la inversión e implementando modernas y creativas formas de participación por parte de la comunidad.
- c. **Formación Artística.** Reforzar y mejorar la enseñanza de las disciplinas artísticas, el patrimonio y la gestión cultural en la educación formal renovando los programas y los métodos existentes.
- d. **Institucionalidad Cultural.** Consolidar la nueva institucionalidad cultural en lo relativo a atribuciones, infraestructura, recursos humanos, organizacionales y financieros.

### 3. INDICADORES RELEVANTES

Nº	Indicador	Valor 2008	Fuente
1	Nº de asistentes a eventos	No se dispone del dato.	-
2	Nº de Expositores y Nº de colegios que visita la Expo	No se dispone del dato.	-
3	Nº de alumnos bailando el día del cuecazo	No se dispone del dato.	-
4	Nº de trabajos recepcionados	No se dispone del dato.	-
5	Nº de colegios que asisten y Nº de presentaciones artísticas de colegios particulares	No se dispone del dato.	-
6	Planilla de alumnos y evaluación de Dirigente de Junta de Vecinos de Talleres en Barrios al menos en los 5 macro sectores	No se dispone del dato.	-
7	Nº de Alumnos en Seminario	No se dispone del dato.	-
8	Nº de Folclorista en Seminario	No se dispone del dato.	-
9	Certificado de Vigencia de Corporación Cultural	No se dispone del dato.	-
10	Asistencia de 10 embajadas como mínimo	No se dispone del dato.	-
11	Asistencia de 10 empresas como mínimo	No se dispone del dato.	-
12	Proyecto Aprobado	No se dispone del dato.	-

### 4. METAS PARA EL AÑO 2010

Entre las metas que se ha establecido la Unidad para el año 2010, se cuentan las siguientes:

- Aumentar en un 20% de asistencia actividades culturales
- Involucrar a 500 alumnos de colegios de Peñalolén en actividades patrimoniales. continuidad de escuela de arte indígena abierto a toda la comunidad
- 3 presentaciones de orquesta de Peñalolén en la comuna, Santiago y provincia.
- Certificado de vigencia de Corporación Cultural
- Un proyecto aprobado por ley de donaciones culturales.



# POLÍTICA MUNICIPAL DE ASESORÍA JURÍDICA

## 1. ANTECEDENTES

Asesoría Jurídica es una unidad asesora del Alcalde y del Concejo, cuya función es informar en derecho todos los asuntos legales que las distintas unidades le planteen, orientándolas respecto de las disposiciones legales y reglamentarias. Además, tiene por función mantener al día los títulos de dominio de los bienes municipales, iniciar y asumir la defensa, a requerimiento del Alcalde, en todos aquellos juicios en que la Municipalidad sea parte o tenga interés y por último, prestar asesoría o defensa de la comunidad cuando sea procedente y el Alcalde así lo determine.

Asesoría Jurídica no cuenta con una separación formal en distintos departamentos u oficinas.

### Análisis interno

Entre los elementos más importantes del FODA realizado por la unidad destacan la capacidad para absorber alto volumen de trabajo bajo presión, por parte de todo el equipo, ya sea administrativo o profesional, con amplia versatilidad de análisis jurídicos por parte del equipo. Además se destaca la capacidad de gestionar alternativas privadas en atención gratuita a favor de los vecinos.

La excesiva carga de trabajo impide realizar los procesos con tiempo y previsión, por la excesiva urgencia en la tramitación de los procesos. La organización reactiva del trabajo también conlleva a la poca profundización de temáticas que podrían ser relevantes, pues la carga de trabajo está enfocada básicamente a lo ingresado por otras unidades municipales.

Para Asesoría Jurídica, las relaciones con otras instituciones, como las facultades de derecho de varias universidades representan oportunidades que permiten visualizar nuevas posibilidades de asociación a favor de la gestión interna municipal o de atención a vecinos.

Una de las amenazas que afectan el funcionamiento de la unidad municipal, es la falta de financiamiento y recursos frescos antes cambios legislativos. Por ejemplo, según lo dispone la ley de subcontratación, Asesoría Jurídica tiene una sobrecarga de juicios derivados de las obligaciones que involucran a la municipalidad.

Un elemento adicional que implica sobrecargar de trabajo a la unidad, y por lo tanto impedir el trabajo planificado y proactivo, es la no consideración del ítem Asesoría Jurídica en la planificación de los recursos de los diferentes programas y recursos. Ello conlleva a que deba prestarse asesoría a una creciente cantidad de proyectos y programas sin recursos frescos.

## 2. OBJETIVOS

De los elementos centrales que fueron identificados por Asesoría Jurídica, se cuentan los siguientes:

- a. **Asesoría legal a vecinos:** Asesoría Jurídica asegura el acceso a la justicia a los vecinos, ya sea en forma directa o a través de alianzas.
- b. **Gasto municipal e inversiones:** La dirección asesora la correcta tramitación asociada al gasto municipal e inversión municipal, lo relacionado con licitaciones, temáticas contractuales, entre otros.
- c. **Pronunciamientos:** La dirección presta asesoría a las diferentes unidades municipales en temas legales, lo que se materializa en Pronunciamientos. Algunos objetivos que podrían desprenderse de este tema estratégico son los siguientes: (1) Generar mecanismo de auto consulta para cada unidad municipal a pronunciamientos ya elaborados. (2) Informar oportunamente a las unidades municipales sobre nuevas leyes, modificaciones de leyes o dictámenes.
- d. **Soporte legal a otras unidades:** En proyectos con financiamiento externo se solicita asesoría legal a esta dirección, pues no se considera este tema en sus presupuestos iniciales. Según esto, se plantea el siguiente objetivo estratégico (1) Socializar a las unidades municipales a considerar en sus flujos de caja (recursos externos) el ítem asesoría legal.
- e. **Representar legalmente al municipio,** además de su función de custodia municipal.

## 3. VISIÓN

Se debe proponer una **visión** de la unidad municipal basada en los principios orientadores, que son los siguientes: Justicia – Equidad social; Solidaridad; Corresponsabilidad; Transparencia; y Calidad.

A modo de apoyo y de ejemplo, la **visión** definida para toda la municipalidad es la siguiente:

**Innovación, piloto de iniciativas, el país sabrá que es una comuna entretenida, turística, amigable, digital, segura, solidaria, con un desarrollo urbano integrado, y pensarán en Peñalolén como una comuna de encuentro y sabrán que se ha llegado a estos logros por la participación de la gente.**

#### 4. OFERTA PROGRAMÁTICA

A continuación se presenta los programas, proyectos, procedimientos y servicios (en los casos que corresponda) asociados a los objetivos estratégicos definidos en la política.

**a. Asesoría legal a vecinos.**

- (i) No se encontraron acciones asociadas a este objetivo estratégico.

**b. Gasto municipal e inversiones.**

- (i) No se encontraron acciones asociadas a este objetivo estratégico.

**c. Pronunciamientos.**

- (i) Pronunciamientos: Tarea continua de Asesoría Jurídica, que consiste en difundir las leyes o cambios de leyes y normativas a las otras unidades, además de realizar los Pronunciamientos según cada unidad lo solicita.

**d. Soporte legal a otras unidades.**

- (i) Soporte legal: se refiere a dar soporte legal a otras unidades municipales en lo que concierne a los aspectos legales que cada unidad solicita.
- (ii) Revisión de procesos de licitación
- (iii) Revisión de contratos y convenios

**e. Representar legalmente al municipio, además de su función de custodia municipal.**

- (i) No se encontraron acciones asociadas a este objetivo estratégico.

## 5. INDICADORES RELEVANTES

Nº	Indicador	Definición	Valor 2008	Fuente
1	Presupuesto municipal más inversión pública en Peñalolén/Nº de trámites y actos municipales anuales que involucran a la DJM	Medirá en qué magnitud incide el incremento del presupuesto total destinado a la comuna en la cantidad de actos y trámites que debe controlar o generar la Dirección Jurídica.	En este indicador, el valor base será el resultado 2009, toda vez que el año 2008 se crearon los registros, pero no son representativos de todos los ingresos del periodo.	Secpla: presupuesto e inversión pública.  Dirección Jurídica:  Libro diario que consiste en Registro de correspondencia y el Registro de Decretos y contratos para visación y firma del Director Jurídico.
2	Nº de trámites y actos municipales anuales que involucran a la DJM / Nº de abogados DJM	Medirá cómo evoluciona la cantidad de actos y trámites que debe revisar o elaborar cada abogado de la Dirección Jurídica. Al año 2009, esa base consiste en tres abogados.	Base 2009:  Cifra total de los Registros que lleva la Dirección Jurídica dividida por Tres abogados.	Dirección Jurídica:  Libro diario que consiste en Registro de correspondencia y el Registro de Decretos y contratos para visación y firma del Director Jurídico.
3	(Nº de vecinos orientados directamente por DJM / Nº de vecinos atendidos)*100	Mide el porcentaje de vecinos que resuelven sus problemas legales sin necesidad de trámite judicial ni contratación de abogado.	Durante 2009 ha existido un promedio de 8 vecinos atendidos semanalmente (atención a 380 vecinos aproximadamente en el año; sin contar las consultas de usuarios internos)	El 2010 se iniciará un Registro de Atención y Derivación de Vecinos.
4	(Nº de vecinos derivados a consultorios jurídicos / Nº de vecinos atendidos)*100	Mide el porcentaje de vecinos que obtienen asesoría legal gratuita para la resolución de sus problemas por alianzas con Corp. De Asistencia Judicial y Depto. de Práctica UC.	100 casos aproximadamente contando derivaciones emanadas de Alcaldía (Audiencias)	El 2010 se iniciará un Registro de Atención y Derivación de Vecinos.

Nº	Indicador	Definición	Valor 2008	Fuente
5	Nº de juicios con sentencia favorable a la Municipalidad / Total de juicios	Representa grado de eficacia de la defensa jurídica y la estabilidad patrimonial del municipio sobre la base de evitar compromisos patrimoniales por sentencia judicial.	15 Juicios año 2009.- 02 ganados 11 tramitación 01 terminó en allanamiento.- 01 terminado (prescripción)	Archivo Dirección Jurídica
6	Tiempo de respuesta de pronunciamientos jurídicos solicitados	Mide la rapidez de los pronunciamientos, siendo importante para priorizar el trabajo.	La base será objeto de análisis de los Registros que se han llevado el año 2009.	Libro diario que consiste en Registro de correspondencia y el Registro de Decretos y contratos para visación y firma del Director Jurídico.

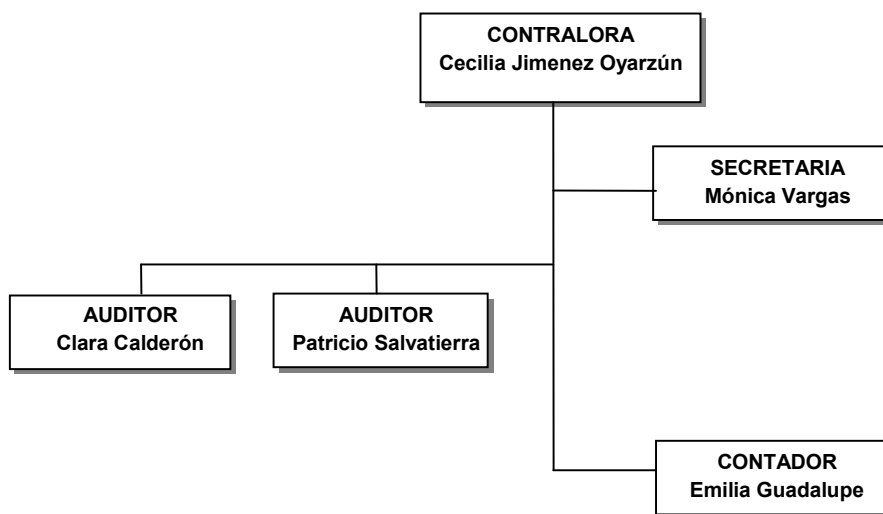
# POLÍTICA MUNICIPAL DE CONTRALORÍA MUNICIPAL

## 1. ANTECEDENTES

La Contraloría Municipal está encargada de realizar labores de fiscalización al interior del Municipio, verificando el cumplimiento de los principios de legalidad, probidad y transparencia de la función pública, prestando asesoría tanto al Alcalde como al Concejo, realizando para este efecto diversas tareas tales como llevar a cabo auditorías, controlar la ejecución presupuestaria y la ejecución del programa anual de mejoramiento de la gestión, establecer procedimientos y fiscalizar su aplicación, observar y representar actos que no se ajusten a la legalidad o a procedimientos, entre otros.

La labor de esta Unidad pretende tener un rol preventivo, orientado a mejorar procesos a fin de evitar situaciones que afecten los principios antes mencionados

### Organigrama de la Contraloría Municipal



### Análisis Interno

Entre los elementos más importantes que destacan de la unidad son la confianza de la autoridad en la calidad de la labor realizada por la Contraloría, como consecuencia del excelente nivel profesional, de su fuerte compromiso y constante cooperación. Esto es posible en parte, a las buenas relaciones con unidades fiscalizadas, que permite mejorar la calidad de la ejecución de las tareas.

Sin embargo se visualizan como una necesidad, la falta de personal pues la sobrecarga de trabajo es evidente. Además, el personal percibe cierta inestabilidad laboral, bajas remuneraciones, falta de capacitación técnica y perfeccionamiento. Por último, hay una sensación de contar con procedimientos obsoletos y poco eficientes, que implican necesariamente menor eficiencia en lo laboral.

Una oportunidad importante es tener la posibilidad de acceder a capacitaciones, además de contar con alianzas estratégicas con universidades y fundaciones.

Como amenaza se destaca la incapacidad de percibir o detectar ilegalidades, como también visar pagos improcedentes, pero la más significativa es la que implica incumplimiento de la normativa por parte de las unidades.

Un elemento adicional importante para el trabajo de la unidad es la carencia de control administrativo en archivos lógicos, como también la falta de moderno y eficiente soporte computacional, lo que se visualiza como una tarea central que hay que emprender.

## 2. OBJETIVOS

De los elementos centrales que fueron identificados por Contraloría Municipal, se cuentan los siguientes:

- a. **Legalidad:** Se refiere a la aplicación estricta de la normativa legal y reglamentaria vigente, así como de los procedimientos internos debidamente formalizados.
- b. **Transparencia:** Esta temática tiene relación con asegurar el libre acceso a la información por parte de todos los ciudadanos y por otra parte asegurar una gestión libre y transparente en aspectos tales como la asignación de subvenciones o aportes a la comunidad, en el otorgamiento de beneficios, en las contrataciones que efectúe el Municipio y en general que la gestión cumpla los principios de transparencia, equidad y no discriminación.
- c. **Probidad:** Esta temática se enmarca en la necesidad de Contraloría de velar por que los procedimientos sean realizados conforme a la legalidad vigente y estándares éticos. que garanticen la probidad y que deben ser internalizados por las Unidades Municipales en sus respectivas funciones.

### 3. VISIÓN

La Contraloría será una unidad de apoyo con un rol preferentemente preventivo, ágil, eficiente, que aplica con criterio la normativa, evitando la burocracia, y que pretende lograr una gestión municipal transparente, ajustada a la legalidad y probidad, con el objetivo de brindar un mejor servicio a la comunidad, basado en criterios de equidad social.

### 4. OFERTA PROGRAMÁTICA

A continuación se presenta los programas, proyectos, procedimientos y servicios (en los casos que corresponda) asociados a los objetivos estratégicos definidos en la política.

#### a. Legalidad.

- (i) Control Financiero y Presupuestario
- (ii) Fiscalización de legalidad de actuaciones de Unidades Municipales.
- (iii) Revisión de documentación (Visación de Decretos de Pago y otros documentos)
- (iv) Verificación de rendiciones de cuentas (subvenciones, fondos concursables, fondos menores y globales)
- (v) Auditorias (en base a matriz de riesgo).
- (vi) Control de Plan de Mejoramiento de la Gestión.

#### b. Transparencia.

- (i) Consejo Asesor de Transparencia y Probidad: Contraloría coordina actividades de este Consejo, integrado por personajes relevantes a nivel nacional que tienen o han tenido funciones afines al tema de transparencia y probidad, quienes asesoran proponiendo políticas a implementar al interior del Municipio.
- (ii) Fiscalización cumplimiento Ley Acceso a la Información: Obligación entregada por Ley 20.285 a Contraloría Municipal.
- (iii) Control de procesos de contrataciones y entrega de subvenciones que garanticen transparencia (Libre concurrencia de oferentes y beneficiarios respectivamente).



**c. Probidad.**

- (i) Formación en probidad dirigida a funcionarios: En conjunto con la Gerencia de Recursos Humanos, se capacita a los funcionarios en materias que dicen relación con la transparencia y probidad.
- (ii) Verificar cumplimiento de Estatuto Administrativo

## 5. INDICADORES RELEVANTES

Los siguientes indicadores han sido contruidos de manera tal que éstos sólo se crearán a partir del año 2009, pues Contraloría no cuenta con la información necesaria para construir los índices de años anteriores.

Nº	Indicador	Definición
1	Recomendaciones en auditorías realizadas	Son aquellas establecidas en los informes de auditoría, se le asigna una fecha para su cumplimiento. Es un indicador binario cualitativo, se cumple o no se cumple.
2	Observaciones por área en decretos de pagos	Son todos los pagos de la municipalidad que en su proceso final deben ser visados por esta Contraloría. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Con riesgo, % de observaciones por área (nº Obs. x área / total Obs.)</li> <li>• Sin Riesgo (sin observaciones)</li> </ul>
3	Rendiciones de subvenciones aprobadas	Rendiciones de subvenciones aprobadas en relación al total. Aprobar el gasto rendido ( Vº Bº ) <ul style="list-style-type: none"> <li>• % de rendiciones aprobadas</li> <li>• % de rendiciones observadas o rechazadas</li> </ul>
4	Observaciones por área (informe trimestral) de la Ley de Acceso a la información (Ley 20.285)	Verificar el cumplimiento de esta ley y se informa mensualmente. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento a la Ley</li> <li>• Incumplimiento a la Ley</li> </ul>
5	Estado del Presupuesto	Este indicador tiene por objetivo informar el estado del presupuesto en informe trimestral. Se evalúa en superávit o déficit (%).
6	Cumplimiento de restricciones presupuestarias	Este indicador tiene por objetivo verificar el cumplimiento de la restricción presupuestaria e informar trimestralmente. Se mide a través de parámetros cualitativos, cumple o no cumple.

# **POLÍTICA MUNICIPAL DE LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

## **1. ANTECEDENTES**

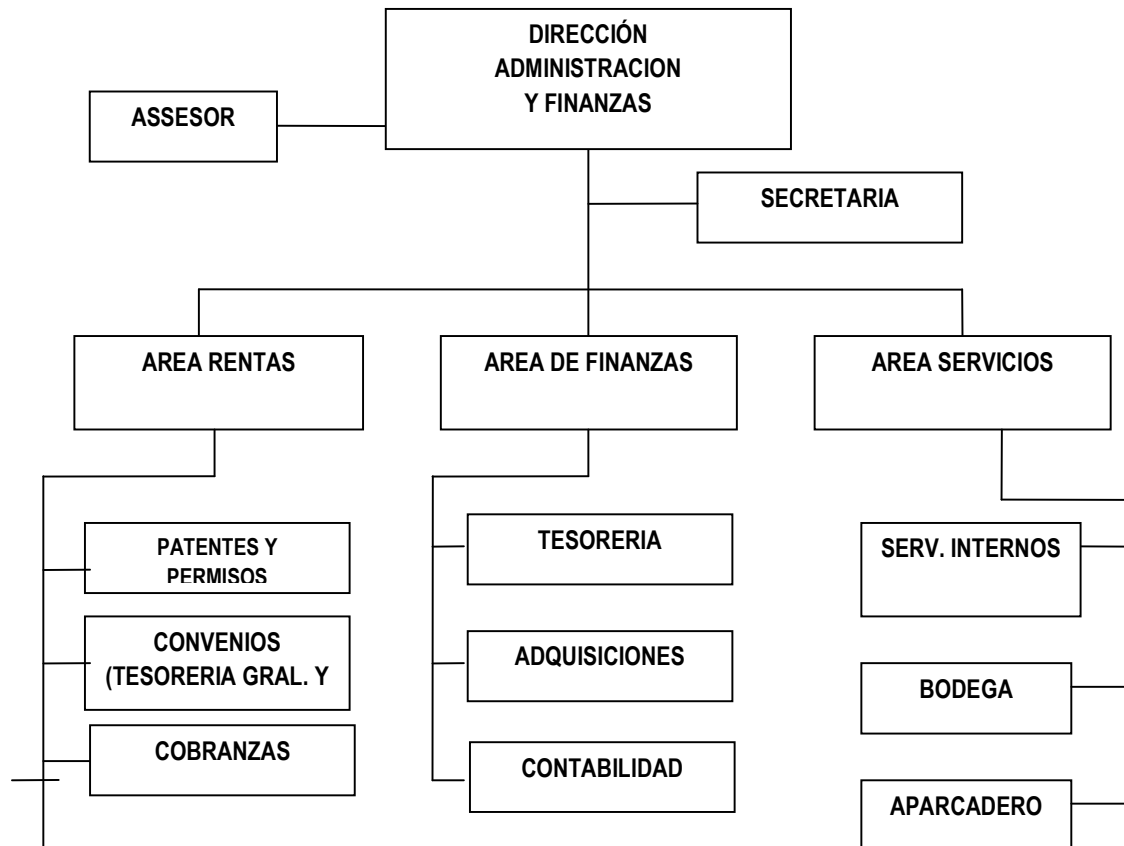
De acuerdo a la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades, la Dirección de Administración y Finanzas es una unidad asesora del Alcalde en materia de personal municipal y de administración financiera, cuyo propósito es aportar efectivamente en el desarrollo institucional y participar activamente en el progreso y desarrollo económico social y cultural de la comuna a través de una buena atención de los contribuyentes que requieran de sus servicios.

En este marco, la DAF tiene como función la administración financiera de los bienes municipales, siendo el soporte en materias de servicios internos y de información contable presupuestaria, además de llevar a cabo los procesos de compra a través de los sistemas dispuestos para ello y de acuerdo a la normativa vigente.

En el caso de la comuna de Peñalolén, esta dirección está estructurada en tres áreas: Rentas, Finanzas y Servicios. El área de rentas se descomponen en tres Unidades: Patentes y Permisos; Convenios (Tesorería General y SII) y Cobranza (Patentes, Derechos y Permisos Morosos). Por su parte, de Finanzas se desprenden los departamentos de Tesorería, Adquisiciones y Contabilidad. Finalmente el área de Servicios cuenta con unidades de Servicios Internos, Bodega y Aparcadero Municipal.

Si bien formalmente le corresponde a esta Dirección la administración de los recursos humanos del municipio, la Municipalidad de Peñalolén ha optado por crear una "Gerencia de Recursos Humanos", que si bien orgánicamente dependen de la Dirección de Administración y Finanzas, en la práctica tiene un funcionamiento independiente a ella.

Organigrama de la Dirección de Administración y Finanzas



Diagnóstico interno

De acuerdo al ejercicio FODA realizado por el equipo que trabaja en la DAF, se pueden destacar las siguientes situaciones:

En materia de fortalezas, se cuenta con equipos especializados y competentes, proactivos y con vocación de servicio, que cuentan con el respaldo de las jefaturas. Se percibe una buena coordinación con otras unidades municipales, sobre todo en lo que respecta al proceso de otorgamiento de patentes, así como una alta capacidad de atención de usuarios internos y externos. No obstante lo anterior, se manifiesta que la DAF no cuenta con sistemas informáticos confiables, los que son susceptibles de ser modernizados e incluso rediseñados. Se agrega como desafío la necesidad de evaluar y formalizar procedimientos, mejorar la infraestructura, equipamiento en especial disponer mayor superficie de Bodegas para documentación (Archivos sujetos a Auditoría de Contraloría General y normas de Ley de

Transparencia) y condiciones ambientales de las oficinas. Se observa la falta de reuniones periódicas del equipo técnico para definir metas y plazos de la unidad.

Como amenazas a la labor de la DAF, se señala la sobrecarga de acciones que corresponden a otras unidades, la indefinición de ciertas políticas de cobranza que ponen en riesgo el cumplimiento del PMG, los trámites inconclusos de otras unidades, así como los requerimientos de entidades externas, o nuevos proyectos y leyes que llegan sin asignación de recursos. Como desafíos se plantea la necesidad de considerar presupuestos de emergencia, y proteger los respaldos físicos (archivos) que se encuentran en bodega.

También se hace necesario desarrollar acciones relacionadas con marketing relacional o interno a través de acciones de capacitación o minutas de sugerencias relacionadas dirigidas a otras Unidades que permitan a la DAF disponer de información y requerimientos más oportunos y claridad de especificación de manera que las respuestas sean también pertinentes y más oportunas considerando la labor de soporte financiero y logístico que provee a las demás Unidades Municipales.

Finalmente, la implementación del proyecto CORFO, se ve como una oportunidad de modernizar y hacer más transparente los trámites. Igualmente se valoran los cursos de capacitación que ofrece Contraloría y Chile Compras, y los programas de mejoramiento de edificios que ofrece SECPLA. También, todos los avances tecnológicos disponibles, que permitirían modernizar procedimientos y tramitaciones.

## 2. OBJETIVOS

Los objetivos estratégicos de la Dirección de Administración y Finanzas, son los siguientes:

- a. **Modernizar interna y externamente los sistemas de gestión** asociados a la unidad.
- b. **Generar procedimiento para la administración financiera contable** del municipio.
- c. **Definir procedimientos en la administración de proveedores y adquisiciones** municipales.
- d. **Desarrollar un modelo de gestión municipal** para aumentar los ingresos por este concepto.
- e. **Desarrollar un modelo de administración de los inmuebles municipales**, asociados a la administración interna.
- f. **Desarrollar un modelo de gestión municipal** para la atención de calidad de usuarios internos y externos.

### 3. VISIÓN

**La Dirección de Administración y Finanzas será una unidad de apoyo, eficiente y oportuna, donde en todos sus procesos contables y administrativos se transmitirá la imagen de seriedad y transparencia, dando una atención de calidad y equidad, a través de la visualización de un proyecto común donde el aporte individual se considere parte de un todo Institucional.**

### 4. OFERTA PROGRAMÁTICA

A continuación se presenta los programas, proyectos, procedimientos y servicios (en los casos que corresponda) asociados a los objetivos estratégicos definidos en la política.

**a. Modernizar interna y externamente los sistemas de gestión** asociados a la unidad.

- (i) Tramitación de patentes: Se refieren a la tramitación de patentes comerciales, industriales profesionales y de alcoholes.

**b. Generar procedimiento para la administración financiera contable** del municipio.

- (i) Convenios de pago: procedimientos para convenir nuevas formas de pago en patentes y desembolsos atrasados, por ejemplo el pago atrasado de aseo domiciliario.
- (ii) Visamiento de decretos de pago
- (iii) Convenio Servicio de Impuestos Interno (Código 215-21-04-004-018-000)

**c. Definir procedimientos en la administración de proveedores y adquisiciones** municipales.

- (i) Programa de adquisición de insumos: En coordinación con las unidades interesadas, se realiza la adquisición y abastecimiento de stock.
- (ii) Licitación de adquisiciones y servicios: En coordinación con las unidades municipales interesadas, se preparan las bases y se adjudican las licitaciones, según los requerimientos de cada unidad.
- (iii) Pago de honorarios y proveedores

**d. Desarrollar un modelo de gestión municipal** para aumentar los ingresos por este concepto.

- (i) Cobranza de Patentes Permisos y Derechos Morosos.

- (ii) Fidelización de clientes a través de traspasos de patentes de otras comunas por incentivo tributario.

**e. Desarrollar un modelo de administración de los inmuebles municipales**, asociados a la administración interna.

- (i) Programa de reparación y mantención: incluye todos los gastos en personal de aseo (Código 215-21-04-004-013-000), seguridad, mantención de instalaciones.
- (ii) Contratación de servicios telefónicos
- (iii) Programación de remates: Se refiere a la programación de los bienes municipales dados de baja y de las especies decomisadas por carabineros.

**5. INDICADORES RELEVANTES**

Depto.	Nº	Indicador	Definición	Valor	Fuente	Dato 2008
<b>RENTAS Y FINANZA</b>	1	Nº de patentes otorgadas año actual / Nº de patentes otorgadas año anterior.	Refleja el % de variación de patentes otorgadas respecto del año anterior. Puede ser calculado al término de cada semestre.	Varía entre 1 y 100.	Estadísticas propias según sistemas internos.	No se dispone del dato.
	2	Total recaudación patentes semestre actual / total recaudación patentes semestre anterior.	Refleja el % de variación en la recaudación semestral por patentes del semestre actual respecto del semestre anterior	Varía entre 1 y 100.	Estadísticas propias según sistemas internos	No se dispone del dato.
	3	Total monto patentes morosas vigentes / total monto cargo patentes por período (trimestral, semestral anual)	Refleja el % de morosidad vigente al período de evaluación.	Varía entre 1 y 100.	Estadísticas propias según sistemas internos	No se dispone del dato.
	4	Total monto patentes morosas vigentes / total recaudación por patentes por período (trimestral, semestral, anual)	Refleja el % de recaudación de patentes morosas percibidas al período de evaluación.	Varía entre 1 y 100.	Estadísticas propias según sistemas internos	No se dispone del dato.

Depto.	Nº	Indicador	Definición	Valor	Fuente	Dato 2008
	5	Nº de días en proceso de tramitación en proceso de otorgamiento de patentes CIPA	No de días en proceso de tramitación en proceso de otorgamiento de patentes CIPA	Varía entre 1 y 100.	Estadísticas propias según sistemas internos	No se dispone del dato.
<b>DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD Y PRESUPUESTO</b>	6	Número de días de tramitación de certificado de Recepción Conforme	Establecer el tiempo de trámite de certificación de compras, desde el despacho del proveedor y emisión de Certificación de Recepción Conforme.	Cantidad de días.	Solicitudes de pedidos	No se dispone del dato.
	7	Número de proyectos registrados	Establecer registro de proyectos de inversión de financiamiento externo.	Cantidad de proyectos.	Ingresos de los distintos entes, por diferentes proyectos a realizar	No se dispone del dato.
	8	Número de días de tramitación de decretos de pago desde su emisión hasta emisión de comprobante de egreso.	Establecer el tiempo de trámite de decretos de pagos desde la fecha de emisión hasta su egreso.	Cantidad de días.	Pagos a proveedores, consumos básicos, subvenciones, devoluciones y otros	No se dispone del dato.
<b>ADMINISTRACIÓN INTERNA</b>	9	Gastos trimestre anterior / Gasto trimestre actual	Refleja el gasto en Mantenimiento de edificios.	% de aumento o disminución.	Catastro de Servicios Internos	No se dispone del dato.
	10	Consumo semestre anterior / Consumo Semestre actual.	Refleja el % de variación en el consumo.	% de aumento o disminución.	Facturaciones proporcionados por la Empresa Aguas Andinas.	No se dispone del dato.
	11	Consumo semestre anterior / Consumo Semestre actual	Refleja el % de variación en el consumo.	% de aumento o disminución.	Facturaciones proporcionados por Chilectra Metropolitana.	No se dispone del dato.
<b>DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES</b>	12	No de días en proceso de tramitación de Órdenes de Compra	Nº de días en proceso de tramitación de Órdenes de Compra a través del Portal Mercado Público, desde Solicitud de pedido hasta su emisión.	Cantidad de días.	Sistema de adquisiciones	No se dispone del dato.



Depto.	Nº	Indicador	Definición	Valor	Fuente	Dato 2008
	13	No de días en proceso de tramitación de Órdenes de Compra	Nº de días en proceso de tramitación de Órdenes de Compra, desde Solicitud de pedido hasta su emisión.	Cantidad de días.	Sistema de adquisiciones	No se dispone del dato.
<b>DEPARTAMENTO TESORERIA MUNICIPAL</b>	14	Número de Días promedio de tramitación semestre precedente/ semestre actual	Días de tramitación para la cancelación del Decreto de pago	Número de días	Sistema registro computacional	No se dispone del dato.
	15	Cantidad de pagos año 2008/ cantidad de pagos año 2009	Pagos por Internet	% de incremento	Sistema registro computacional	No se dispone del dato.
	16	Cantidad de cheques entregados por ventanilla/ Transferencias electrónicas realizadas	Pagos por Transferencias a personas naturales y Jurídicas	% de disminución personas atendidas por ventanilla	Sistema registro computacional	No se dispone del dato.

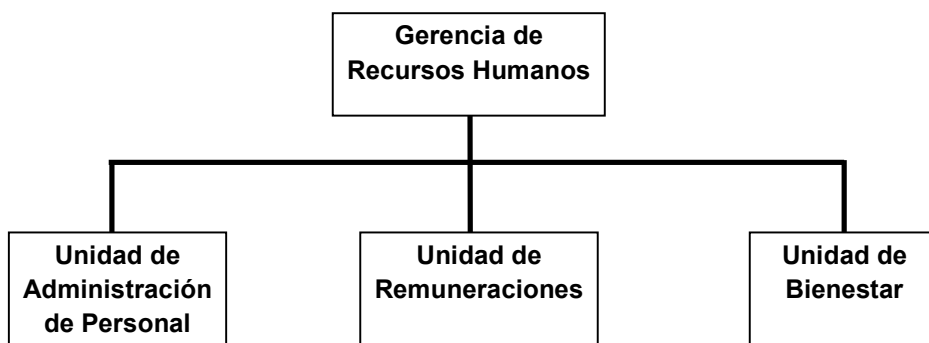
# POLÍTICA MUNICIPAL DE LA GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

## 1. ANTECEDENTES

La Gerencia de Recursos Humanos es una unidad que estructuralmente depende de la Dirección de Administración y Finanzas, y tiene como función velar por la calidad de vida laboral de las personas que integran el Municipio de Peñalolén, por el mejoramiento del desempeño de las funcionarias y funcionarios y por el adecuado desarrollo de la organización a objeto de contribuir al logro de la misión institucional.

La gerencia cuenta con tres unidades u oficinas principales, la de “Administración de Personal”, tiene por función la de velar por la ejecución eficiente de procesos, procedimientos y actividades relacionadas a selección, contratación de personal, registro de los movimientos internos de personal, entre otros; la oficina de “Remuneraciones” por su parte, vela por el correcto pago de remuneraciones; y por último la unidad de “Bienestar”, cuyo objetivo es brindar apoyo al equipo humano que se desempeña en el municipio, siempre pensando como objetivo en elevar la calidad de atención de los usuarios finales.

### Organigrama de la Gerencia de Recursos Humanos



### Diagnóstico interno

Dentro de las fortalezas que se distinguen al interior de la Gerencia de Recursos Humanos, es el contar con un equipo humano cohesionado, con profesionales especializados en sus áreas de intervención, con gran capacidad de reacción del frente a contingencias. Además, se ha logrado establecer un sistema de Bienestar para el personal municipal, que permite dar soporte a las personas que así lo requieren.

En materia de debilidades, el principal desafío de la gerencia para el período 2009 – 2012, es definir, sistematizar y estandarizar procedimientos y protocolos que competen las temáticas de recursos humanos, y que éstos a la vez, sean validados por los directores de todas las unidades municipales. Además, existe la necesidad de contar con información actualizada y certera del personal que cumple alguna tarea en el municipio, ya sea bajo relación contractual de planta, a contrata u honorarios.

Por otro lado, la Gerencia de Recursos Humanos debe hacerse cargo y administrar una proporción no menor del presupuesto municipal, por concepto de pago de remuneraciones. La administración, planificación, control y seguimiento presupuestario corresponde a la propia Gerencia, escapando a sus competencias y funciones.

En relación a las oportunidades que se visualizan externamente a la unidad, se valora y valida Recursos Humanos por parte del Alcalde. Además, el municipio cuenta con plataformas y canales de difusión adecuados y con buena cobertura, los cuales permiten entregar información de importancia de en forma oportuna y adecuada.

Por el contrario, la unidad cuenta con una imagen revalorada por parte de los funcionarios municipales, pues por el cambio de administración cada cuatro años, la continuidad de sus políticas no están aseguradas. A lo anterior, se le debe sumar la reducción de recursos que se genera por el impacto de la crisis económica que actualmente enfrenta el país.

## 2. OBJETIVOS

Se identificaron elementos centrales en la gestión de la Gerencia de Recursos Humanos, de los cuales se desprenden los siguientes objetivos estratégicos:

- a. **Apoyar el desarrollo del funcionario**, objetivo que se relaciona a las temáticas de competencias laborales del personal municipal y al desarrollo laboral en pos de mejorar la atención a público, pues el desarrollo de los funcionarios conlleva especialización, superación personal y motivación en el trabajo. Las capacitaciones tienen mucho énfasis en la atención a público, pues es un eje importante en la gestión del Municipio de Peñalolén.
  - (i) Potenciar al personal municipal en base a capacitaciones orientadas a la atención del cliente.
- b. **Constituirse como unidad gestionadora del empleo**, que considera velar por la igualdad de acceso a los puestos de trabajo, a través de procedimientos conocidos, transparentes y estandarizados, centralizado idealmente en la unidad de Recursos Humanos. La gestión del empleo considera desde la búsqueda de personas interesadas con perfil apropiado para el cargo, la selección y la inducción del nuevo funcionario.
- c. **Gestionar relaciones humanas** al interior del municipio, a través de escuchar permanentemente las necesidades e inquietudes del personal. La función de la gestión de

relaciones humanas tiene su fundamento en la repercusión de problemas personales o específicos de una persona, en su función o competencia laboral.

- d. **Gestionar las compensación no monetaria**, además de las remuneraciones monetarias. Son los beneficios que tienen una valoración económica para los funcionarios, pero que son entregados en calidad de beneficios. Se considera fundamental en la contribución a las buenas relaciones laborales, como también se constituye en una forma de motivar al grupo humano.

### 3. VISIÓN

La política de recursos humanos de Peñalolén, reconoce e integra tres principios fundamentales que sirven como marco orientador del diseño, implementación y evaluación de instrumentos y acciones.

- (i) Corresponsabilidad

Las personas que desempeñen alguna labor en la Municipalidad de Peñalolén serán sujeto de derechos y beneficios, pero del mismo modo deberán cumplir deberes y hacerse responsables de ciertas obligaciones.

- (ii) Calidad

La gestión de la unidad de Recursos Humanos está enfocada a mejorar la calidad de servicios, incrementando el bienestar laboral de sus funcionarios.

- (iii) Transparencia

Se debe asegurar a la comunidad peñalolina y a todos los funcionarios municipales que en el acceso a beneficios, remuneraciones, criterios de selección de personal, entre otros, los procesos deben necesariamente ser transparentes, conocidos, abiertos y claros.

**En el 2012 se identificará al Municipio de Peñalolén como una institución integrada por un equipo humano que destacará por la calidad y calidez en la atención de público, desempeñándose en un ambiente grato de trabajo, en el marco de una organización afín para enfrentar los desafíos de la comuna.**

#### 4. OFERTA PROGRAMÁTICA

A continuación se presenta los programas, proyectos, procedimientos y servicios (en los casos que corresponda) asociados a los objetivos estratégicos definidos en la política.

##### a. Apoyar el desarrollo del funcionario.

- (i) Movimiento de personal (escalafón): Procedimiento interno para el registro de los movimientos internos de personal.
- (ii) Procesos sumarios: proceso que incorpora el seguimiento de los sumarios históricos y que se están realizando en el municipio con sus respectivas estadísticas.

##### b. Constituirse como unidad gestionadora del empleo.

- (i) Selección y contratación de personal: Procedimientos de contratación basado en criterios establecidos y conocidos
- (ii) Concursos públicos de personal de planta: El concurso público nace de la necesidad de copar un cargo vacante en escalafón municipal (planta), que implica la confección de un decreto de aprobación llamando al concurso junto con el decreto de publicación de las bases de éste.
- (iii) Inducción del nuevo funcionario

##### c. Gestionar relaciones humanas.

- (i) Acompañamiento y Asistencia Social: Consiste en la visita funcionarios y familiares afectos a enfermedad, muerte de familiar u otro.

##### d. Gestionar las compensación no monetarias.

- (i) Servicio de bienestar: Servicio permanente de apoyo médico, social, económico, cultural y deportivo a funcionarios municipales.
- (ii) Programa beneficios adicionales para personal honorarios.

##### Otros programas, proyectos, procedimientos:

- (i) Plan de desvinculación (jubilación y desahucio): Programa de jubilación del personal municipal acogidos a la ley.
- (ii) Plan saludos fechas personales / institucionales / nacionales: Confección e Implementación plan de Identidad y compromiso con la Institución y desde la Institución.
- (iii) Programa de modernización (Código 215-21-04-004-007-000)

- (iv) Programa normalización deuda funcionarios municipales
- (v) Registro de alumnos en práctica: La unidad es la encargada de registrar a los alumnos en práctica, coordinar con institución de educación correspondiente y finalmente emitir de certificado de horas realizadas
- (vi) Renovación de personal a contrata
- (vii) Plan de prevención de riesgos laborales y enfermedades profesionales

## 5. INDICADORES RELEVANTES

Área	Nº	Indicador	Definición	Obs. RRHH	Dato
Administración de Personal	1	Número de personal municipal por edad y sexo.	Cantidad de trabajadores de la Municipalidad de Peñalolén (Planta, contrata, suplencia, Honorarios 21, honorarios programa municipal, honorarios programa externo, personal código del trabajo, alumnos en práctica) por edad y sexo.	No se tiene el cálculo completo a la fecha.  Se puede sacar fácilmente información de Planta, contrata y suplencia.  Personal Honorarios no se tiene registrado información de sexo y edad.  Tampoco en caso de Código trabajo y Alumnos en práctica.	No se dispone del dato.
	2	Porcentaje de personal que es Peñalolino.	Que porcentaje del personal habita en Peñalolén	Se cuenta información en sistemas para planta, contrata, suplencia.  No para otro tipo de contrataciones.	No se dispone del dato.
	3	% Licencias medicas por sexo y edad (ausentismo laboral)	Cantidad de funcionarios que presentan licencias medicas por sexo y edad	Información se puede sacar fácilmente sistema de personal cruzado con licencias médicas.	No se dispone del dato.
	4	% Reintegro de licencias medicas (generación de recursos)	Monto de recursos que ingresan al municipio por conceptos de licencias médicas vs. Monto que debiera reintegrarse	Hoy se tiene claridad de montos integrados pero no se hace el cruce con montos que debieran reintegrarse. Se puede sacar el cálculo cruzando datos de licencias, remuneración e reintegro licencias médicas	No se dispone del dato.

Área	Nº	Indicador	Definición	Obs. RRHH	Dato
Remuneraciones	5	Nº promedio horas extras mensual trabajadas y % incremento promedio remuneraciones.(con trol horas extras)	Número promedio horas extras trabadas por funcionario (entre los que trabajan horas extras) y % monto promedio que significa el pago por sobre el sueldo bruto.	Información se puede sacar del sistema de remuneraciones.	No se dispone del dato.
	6	Numero de capacitaciones mensuales (capacitación)	Numero personas que se capacitan mensualmente por dirección y tipo de capacitación	Hoy se cuenta con registro mensual de personal capacitado. Base de datos RRHH	No se dispone del dato.
Bienestar	7	Número de beneficios entregados por bienestar sexo (uso beneficios bienestar)	Número de funcionarios inscritos al bienestar que perciben beneficios, por sexo.	-	No se dispone del dato.
	8	Porcentaje de funcionarios que supera el 15% de adeudamiento. (bienestar – plan repactación deuda funcionarios partido año 2007 que en 4 años más debiéramos estar en el 15% como máximo endeudamiento)	Identificar porcentaje de endeudamiento de funcionarios municipales vía descuento por planilla que supere el 15%. Identificar número de funcionarios endeudados por sobre 15% y cuál es el promedio de endeudamiento de este grupo	Información a sacar sistema de remuneraciones.  Meta: llegar al 15% en un plazo de 4 años (llevamos 2 años con este plan...	No se dispone del dato.
	9	% uso beneficios Personal Honorarios (bienestar honorarios)	Identificar si los honorarios utilizan los beneficios con los que cuentan: seguros, permisos, etc.	Hoy no se tiene registro. Habría que buscar la forma de construir el indicador.	No se dispone del dato.
Otros	10	N Accidentes laborales mensuales por sexo (CPHS, seguridad laboral)	Estadística mensual de accidente laboral tanto de personal municipal como de honorarios.	Se cuenta con información de ACHS	No se dispone del dato.

# POLÍTICA MUNICIPAL DE SECRETARÍA MUNICIPAL

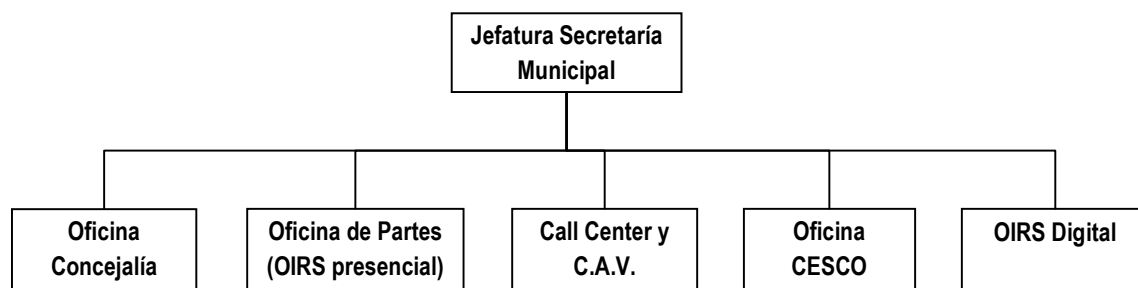
## 1. ANTECEDENTES

La Secretaría Municipal es una unidad asesora del Alcalde, del Concejo y del Consejo Económico y Social Comunal (CESCO). Entre sus principales funciones, definidas por la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades, Ley 19.418 sobre organizaciones comunitarias territoriales y funcionales y demás normativa aplicable, se encuentran: dirigir las actividades de secretaría administrativa del Alcalde y del Concejo; desempeñarse como ministro de fe en todas las actuaciones municipales; y recibir, mantener y tramitar, cuando correspondan la declaración de intereses establecidas por la ley N° 18.575.<sup>121</sup> ; otorgar personalidad jurídica a las organizaciones comunitarias y gestionar su revisión y aprobación definitiva o rechazo, en su caso, así como las modificaciones y disoluciones de estas organizaciones, de conformidad a la ley.

De esta unidad dependen la Oficina de Partes (Y dentro de esta última: la Oficina de Información y Reclamos (OIRS) presencial como puerta de entrada de la misma), la Oficina de Concejalía y la Oficina del CESCO.

En el caso de Peñalolén, esta unidad está también a cargo de la OIRS digital y del Call Center y Centro de Atención al Vecino (C.A.V.) comunal, todos ellos, proyectos estratégicos para la actual gestión alcaldía.

### Organigrama de la Secretaría Municipal



<sup>121</sup> Artículo 20 de la Ley 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades



### Análisis interno

Entre los elementos más importantes del FODA realizado por la unidad destacan la capacidad y conocimiento del funcionamiento municipal de los funcionarios, su continuo interés por mejorar, así como la incorporación de tecnología adecuada. Sin embargo, visualizan como una necesidad generar un plan de capacitación general, que permita hacer más eficientes las tareas. También se menciona la sobrecarga del parte del equipo de trabajo dadas las múltiples funciones asignadas.

Una oportunidad importante es la creación de un nuevo modelo de atención al vecino, que permitirá tener un mejor feed back de los servicios que provee la unidad.

Como amenaza, se destaca la necesidad de mejorar la gestión de procesos con otras unidades municipales, ya que esta coordinación es clave para poder tener respuestas oportunas y de calidad para los vecinos.

Un elemento adicional importante para el trabajo de la unidad es la gestión de archivos en toda la municipalidad, lo que se visualiza como una tarea central que hay que emprender, tanto para cumplir con los nuevos requerimientos derivados de la entrada en vigencia de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, como por la mantención de registros históricos del trabajo municipal, en particular, de la documentación oficial, tarea asignada por la Ley de Municipios, a la Oficina de Partes.

## **2. OBJETIVOS**

De los elementos centrales que fueron identificados por Secretaría Municipal, se cuentan los siguientes:

- a. **Desarrollar y aplicar un modelo de atención a vecinos de calidad** que permita identificar con un sello propio a todo el Municipio, en especial, a los funcionarios de la primera línea de atención de público, que se relacionan directamente con los habitantes de la comuna y demás usuarios de los servicios municipales. Esta atención deberá ser eficaz, eficiente y oportuna.
  
- b. **Desarrollar un sistema efectivo de gestión de archivo de la documentación oficial de la Municipalidad**, a fin de poder responder eficazmente a los requerimientos de la Ley de Transparencia, como también asegurar regularidad en los procesos, a través de una adecuada sistematización de los archivos y su digitalización.

### 3. VISIÓN

**En el año 2012 Secretaría Municipal será vista como una Dirección Municipal moderna, eficiente, ágil y fresca, que trabaja unida en pos de alcanzar la meta común: atender a los usuarios de sus servicios con calidez, bien preparados y con capacidad de resolución en sus áreas de trabajo, dando y/o gestionando respuestas oportunas, eficaces y completas a los requerimientos que se le presenten, de modo que tanto los funcionarios como los usuarios externos de sus servicios (vecinos y otros) sientan satisfechas sus expectativas de atención institucional, en un marco de transparencia y probidad de público conocimiento.**

### 4. OFERTA PROGRAMÁTICA

A continuación se presenta los programas, proyectos, procedimientos y servicios (en los casos que corresponda) asociados a los objetivos estratégicos definidos en la política.

#### **a. Desarrollar un modelo de atención a vecinos de calidad.**

- (i) Mejoramiento de Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias Digital, (OIRS Digital) : creada para el ingreso y gestión de reclamos, sugerencias y felicitaciones en forma virtual, destacándose su aplicación en cuanto a recepción y gestión de solicitudes de transparencia pasiva a través de este canal electrónico
- (ii) Mejoramiento OIRS Presencial (centralizada en la gestión legal, puerta de entrada de la oficina de Partes en cuanto a: sistema de gestión documental Doc Flow; recepción de solicitudes de transparencia pasiva, de acuerdo a la ley de transparencia y recepción de reclamos en libro físico habilitado al efecto para ser gestionado a través de Oficina de Partes.
- (iii) Aplicación de nuevo sistema de gestión documental: Doc Flow para el ingreso, gestión y respuesta de documentación de carácter oficial, en forma electrónica.
- (iv) Funcionamiento normalizado de sistema de atención telefónica (Call Center) y de información y gestión de trámites no especializados en forma presencial (Centro de Atención al Vecino)

#### **b. Desarrollar un sistema efectivo de gestión de archivos.**

- (i) Habilitación de un container en calidad de Oficina de Archivos de Documentación Oficial a cargo de Oficina de Partes.
- (ii) Elaboración de normativa interna para la eliminación de documentación, de conformidad a la normativa vigente.

- (iii) Empaste de documentación oficial
- (iv) Ordenamiento de documentación oficial al interior de nueva oficina de archivos.

Otros programas, proyectos, procedimientos:

- (i) Concejo en Línea: De acuerdo a la Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades, el concejo municipal se reúne en sesiones ordinarias y extraordinarias y sus acuerdos se deben adoptar en sala legalmente constituida. Todas las sesiones son transmitidas en vivo en la web municipal.
- (ii) Transparencia activa: Coordinación a cargo del Administrador Municipal en conjunto con Secretaría Municipal, se refiere a las publicaciones en el contexto de la Ley de Acceso a la Información Pública.

**5. INDICADORES RELEVANTES**

N°	Indicador	Definición	Fuente	Valor 2008	Fecha
1	Tasa de respuesta a requerimientos de usuarios presentados a través de Canal Documental Institucional	Mide el nivel de respuesta del Municipio gestionado a través de las unidades municipales a requerimientos ingresados y respondidos/derivados por el canal documental institucional (Oficina de Partes – OIRS Presencial)	Estadísticas propias generadas a través del sistema providencias (que está siendo reemplazado este año por el sistema DOC FLOW).	Sistema de Providencias: 90% respuesta a documentación con plazo ingresado por sistema documental.	Desde al año 2005 a la fecha.
2	Tasa de respuesta a los requerimientos de usuarios presentados a través de Canal Digital Institucional	Mide el nivel de respuesta del Municipio gestionado a través de las unidades municipales a requerimientos ingresados y respondidos/derivados por el canal virtual OIRS Digital.	Estadísticas propias generadas a través del sistema OIRS Digital.	OIRS Digital: 90% respuesta a anotaciones ingresadas por canal virtual.	Desde el segundo semestre de 2007 (fecha de creación de OIRS Digital) a la fecha.
3	Tasa de respuesta de los requerimientos de usuarios presentados a través de Canal Presencial Institucional	Mide el nivel de respuesta del Municipio gestionado a través de las unidades municipales a requerimientos ingresados y respondidos/derivados por el canal presencial institucional Centro de Atención al Vecino.	Estadísticas generadas a través del software de registro y seguimiento denominado: OIRS II	No existió en 2008. En 2009 se definió el mismo estándar que los anteriores canales. (90%)	Desde la penúltima semana del mes de Junio de este año.

N°	Indicador	Definición	Fuente	Valor 2008	Fecha
4	Tasa de respuesta de los requerimientos de usuarios presentados a través de Call Center	Mide el nivel de respuesta del Municipio gestionado a través de las unidades municipales a requerimientos ingresados y respondidos/ derivados por el canal Call Center.	Estadísticas generadas a través del software de registro y seguimiento denominado: OIRS II (En proceso de ajuste por parte de Informática)	No existió en 2008. En 2009 se definió el mismo estándar que los anteriores canales. (90%)	Desde la última semana del mes de Junio de este año.
5	Tasa de respuesta de los requerimientos presentados en sesión de Concejo Municipal	Dar cumplimiento a la normativa vigente y buen servicio al Concejo Municipal órgano legislativo del Municipio	Estadísticas propias, actualmente se hace seguimiento pero falta software de apoyo.	No existió como estándar en 2008, se estima que debiera considerarse un 90% de la documentación correspondiente a instrucciones, como en los demás canales	Desde la creación del Concejo Municipal, ahora estamos agregando este indicador.