

CONCEJO MUNICIPAL: ACTA SESIÓN EXTRAORDINARIA N°102

**CONSEJO COMUNAL DE ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL: ACTA SESIÓN
EXTRAORDINARIA N°8**

**CUENTA PÚBLICA DE LA GESTIÓN ANUAL Y MARCHA GENERAL DE LA MUNICIPALIDAD
DURANTE EL AÑO 2010**

En Providencia, a 28 de Abril de 2011, en cumplimiento del artículo 67 de la Ley N°18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades, y siendo las 19:30 hrs., se da inicio a la Sesión Extraordinaria del Concejo Municipal y Consejo Comunal de Organizaciones de la Sociedad Civil, donde el Sr. Alcalde de la Comuna de Providencia, don Cristián Labbé Galilea, dará cuenta de la Gestión Municipal del Año 2010.

A través de esta exposición se informa a los diferentes estamentos y sectores de la comunidad local el ejercicio administrativo y financiero del período indicado.

Asisten los siguientes Señores Concejales, Consejeros Titulares, Directores y Jefes de Unidades Municipales:

1. CONCEJALES

- DON PEDRO LIZANA GREVE
- DOÑA PILAR CRUZ HURTADO
- DON IVAN NOGUERA PHILLIPS

2. CONSEJEROS TITULARES

a) **ESTAMENTO ORGANIZACIONES COMUNITARIAS TERRITORIALES**

- DOÑA CARMEN NARVÁEZ MUÑOZ

b) **ESTAMENTO ORGANIZACIONES COMUNITARIAS FUNCIONALES Y ACTIVIDADES DE CARÁCTER SOCIAL**

- Don Carol López Cooke

c) **ESTAMENTO ACTIVIDADES ECONÓMICAS RELEVANTES**

- DON ELÍAS ARMANDO ALCALDE MORENO

d) **ESTAMENTO ACTIVIDADES CULTURALES Y DE EDUCACIÓN**

- DOÑA MARÍA CRISTINA PÉREZ DE ARCE FIGUEROA
- DOÑA CARMEN LACALLE SALAS

5. DIRECTORES MUNICIPALES

DOÑA ISABEL MARGARITA MANDIOLA SERRANO, ADMINISTRADOR MUNICIPAL; DON GUILLERMO RISOPATRON IÑIGUEZ, DIRECTOR DE CONTROL; DON SALVADOR RAMÍREZ GRUZZMACHER, DIRECTOR GABINETE DE ALCALDÍA; DOÑA MARÍA IVONNE JOHANNSEN S, DIRECTORA DE COORDINACIÓN, INNOVACIÓN Y SISTEMA DE GESTIÓN MUNICIPAL; DOÑA MARÍA CECILIA RIVERA RIFFO, DIRECTORA DE DESARROLLO COMUNITARIO; DOÑA MARIA RAQUEL DE LA MAZA QUIJADA, SECRETARIO ABOGADO MUNICIPAL, DOÑA ANA MARIA SILVA GARAY, DIRECTORA DE ADMINISTRACION Y FINANZAS; DON HECTOR VERA BENAVIDES, DIRECTOR DE EMERGENCIAS COMUNALES Y SEGURIDAD INTERNA Y DON JUAN PABLO CONTARDO DIAZ MUNOZ, DIRECTOR DE TRANSITO.-

**ACTA CUENTA PUBLICA DE LA
DE LA GESTION ANUAL Y MARCHA GENERAL DE LA MUNICIPALIDAD
DURANTE EL AÑO 2010**

Sr. ALCALDE DE PROVIDENCIA, DON CRISTIÁN LABBÉ GALILEA

Muy buenas tardes, señores Concejales, autoridades, Directores Municipales, representantes de las diferentes organizaciones comunitarias. En primer lugar, quiero agradecerles la gentileza y la cordialidad de acompañarnos hoy día, en esta actividad.

Me parece que el legislador fue bastante claro al instaurar esta famosa Cuenta Pública, porque tiene varios beneficios. Primero, nos permite revisar lo que se ha hecho durante un año y ver lo que quedó pendiente; segundo, informar a la comunidad de un global, lo que permite ver en su contexto todo lo que ha pasado; y tercero, transparentar todas las cifras, todos los números porque, a partir de mañana, esta Cuenta y otros antecedentes van a estar levantados en la página www.providencia.cl

Este año he querido partir con una lámina que dice “El Camino de la Excelencia”. La verdad es que el año 2010, del cual doy cuenta, fue un año tremendamente importante para Providencia. Es probable que no haya sido el año de las obras que uno anda buscando, tangibles, pero fue el año en el que se alcanzó lo más importante que un municipio puede alcanzar en el mundo. Y créanme, que no estoy exagerando. De hecho, el único país en el que un municipio alcanza lo que nosotros les vamos a mostrar hoy día en América Latina, es Chile; y en el mundo occidental, solo tres o cuatro. Ése es el nivel en que se encuentra Providencia y a través del cual hemos llegado en un largo andar.

A la derecha de la imagen que se está proyectando hay un bambú y quiero usar ese bambú como símbolo de algo que aprendí. El bambú es un árbol tremendamente curioso, dice la leyenda oriental que uno puede ver su crecimiento, si se mira fijamente se puede ver cómo crece, por la velocidad en que lo hace, pero si uno planta una semilla de bambú han de pasar siete años hasta que podamos ver el primer brote. Durante siete años el bambú crece hacia el interior, hacia abajo, y después crece a razón de poco más de un metro diario, 32 metros al mes; puede cortarse hasta seis veces y seguirá creciendo a razón de un metro diario. Por eso la leyenda oriental dice que si uno lo mira, lo ve crecer.

Eso es lo que nos pasó a nosotros. Durante mucho tiempo estuvimos trabajando al interior, para alcanzar definitivamente la excelencia o el Premio Nacional a la Excelencia, insignia de la cual ustedes han recibido un autoadhesivo hoy día.

En primer lugar, quiero agradecerle al Concejo. Este municipio tiene un Concejo ejemplar, que ha respaldado y ha fiscalizado cada uno de los pasos que ha dado la administración. A Pilar Cruz, Carolina Leitao, Carlos Goñi, Virginia Vial, Iván Noguera, Rodrigo García, Pedro Lizana y Pedro Vicuña. A todos ellos, como administrador de esta hermosa comuna, quiero darles las gracias por el apoyo y por su actitud en beneficio de la comunidad.

A la gente, a la gente de Providencia, al funcionario municipal, a todos los grados, desde el hombre que va en la cola de un camión como mantenedor urbano hasta el director o administradora municipal que me sigue.

Al vecino, a ustedes, que hacen de nuestra función un sentido de servicio público.

Quiero también contarles que esta Cuenta incluye, de alguna manera, lo que nosotros hemos llamado el *holding* Providencia. No es una siutiquería ni un término demasiado economicista, pero cuando hablamos de Providencia hablamos de:

**ACTA CUENTA PUBLICA DE LA
DE LA GESTION ANUAL Y MARCHA GENERAL DE LA MUNICIPALIDAD
DURANTE EL AÑO 2010**

- El Club Providencia, organización que maneja 1.100 millones de pesos, por lo menos.
- El Club de Tenis, que representa uno de los espacios más importantes dentro de la metrópolis en los campeonatos que se están desarrollando. Es el Club de Tenis Providencia, tiene la marca Providencia.
- El Instituto Cultural de Providencia —aquí se encuentra Osvaldo Rivera, director de la Corporación—, que se ha instalado como el referente cultural de Chile. Recién ayer, la Universidad SEK le entregó a Osvaldo Rivera el Premio al Mérito por la acción cultural que hemos desarrollado en el Instituto.
- La Corporación Cultural de Providencia, a través de la cual se maneja la educación y la salud, y donde colocamos del orden de los 5 mil millones de pesos en beneficio de las comunas más desposeídas, porque el 85% de los alumnos que nosotros recibimos provienen de otros lugares, que no son Providencia.

El Premio a la Calidad, que obtuvimos el año 2010, representa una gestión de carácter absolutamente integral. Y eso quiero enfatizarlo. Muchas veces nos ganan otras municipalidades en algunas cosas, en algún área, algún sector, pero no existe organización que tenga un sistema de gestión tan integral como la Municipalidad de Providencia, que cubra todos sus frentes. Por algo Providencia está donde está y por algo es la primera municipalidad en América Latina que recibe el Premio Nacional a la Calidad y a la Excelencia.

Este premio que recibió Providencia es otorgado por los trabajadores, los empresarios y el gobierno central, y fue instaurado el año 1996, en copia u homologación del Premio Malcolm Baldrige, de Estados Unidos, que es el Premio a la Calidad. En Estados Unidos hay una sola municipalidad que lo ha ganado, la de Coral Springs.

Son ocho criterios y sobre esos ocho criterios quiero dar cuenta hoy día de la Gestión 2010.

El Modelo de Excelencia plantea que una organización que quiere tener una gestión de primer nivel tiene que cumplir un determinado estándar en ocho criterios:

- Liderazgo
- Cliente o mercado
- Personas
- Planificación Estratégica
- Procesos
- Responsabilidad Social
- Información y Conocimiento
- Resultados

Esos criterios están determinados fundamentalmente para las empresas. Estados Unidos crea el modelo cuando ve que los países del Sudeste Asiático generan demasiado progreso y siendo Estados Unidos la primera potencia económica, no logra lo mismo. Entonces, Malcolm Baldrige, que era el Ministro de Economía del Presidente Bush, determina hacer un estudio de las buenas prácticas a nivel mundial y dice: éstos son los ocho criterios que hay que manejar. En base a eso se entrega el Premio Malcolm Baldrige en Estados Unidos, que recibió el nombre del Ministro porque al poco tiempo de instalarse el premio el Sr. Baldrige murió en un rodeo.

**ACTA CUENTA PUBLICA DE LA
DE LA GESTION ANUAL Y MARCHA GENERAL DE LA MUNICIPALIDAD
DURANTE EL AÑO 2010**

Chile se inserta en esto en 1996 y toma un modelo. En el mundo, todos los países tienen hoy día un modelo de calidad y no hay otros municipios que hayan concursado ni alcanzado este premio, de ahí su importancia.

En el logo del Premio se ven siete pequeños palos que caen dentro de un receptáculo, que es el octavo. Quisiera pasar rápidamente por cada uno de ellos, mostrándoles cómo hemos ido logrando calificar como una organización de excelencia en cada uno de los criterios.

LIDERAZGO

Voy a comenzar por Liderazgo, pero un liderazgo que no es, como presumiblemente se puede entender, del director del servicio; es el liderazgo de la alta dirección, de toda la organización, y es el liderazgo de la organización y de cada uno de nosotros. El liderazgo que cada uno debe tener, de uno mismo incluso, y después ser capaz de tener un liderazgo como organización que puede alcanzar un alto desempeño.

Algunas evidencias. El año pasado, 2010, después de cinco años de estar calificando en este premio, partimos el año con la Ruta de la Excelencia, con una actividad en el Club Providencia, donde empezamos a trabajar con los directores sobre el camino que íbamos a seguir para alcanzar ese éxito.

Estuvimos también invitados en la ASQ, *American Society of Quality*, donde estamos trabajando el liderazgo y el recurso humano en salud.

Fuimos a Coral Springs a hacer un *benchmarking*, un aprendizaje de las buenas prácticas. Es la única municipalidad de Estados Unidos que ha ganado el premio. Allá nos entregaron las llaves de la ciudad y hermanamos las dos comunas que, en América, hemos ganado el premio, tanto en Estados Unidos como en América del Sur.

También dentro del campo del liderazgo, fuimos invitados a ASQ en Ecuador, por la Universidad de San Francisco de Quito.

Hicimos una reunión de apertura con la alta dirección, donde fuimos manejando cada una de esas variables. Generar liderazgo desde arriba. Hicimos reuniones de monitoreo, con el Sistema CASSO. Todo se revisa, todo se controla, todos estamos por mostrar las evidencias. Incansables reuniones, incansables muestras de evidencia.

Un grupo de la Municipalidad, liderado por María Ivonne Johannsen, Directora de Coordinación, Innovación y Sistema de Gestión Municipal, estuvo en el II Congreso Internacional de Calidad, en la Universidad de Celaya, en Guanajuato, México. También dentro del *network* de organizaciones que tienen que ver con la calidad a nivel mundial.

Fuimos visitados, auditados por el Modelo ChileCalidad y tuvimos que exponer cada una de las evidencias que nos podrían haber hecho acreedores a este premio.

Creamos el Club de la Excelencia porque era indispensable compartir con otras organizaciones el aprendizaje que teníamos. Es un portal de buenas prácticas, que está abierto, www.clubdelaexcelencia.cl. Allí se puede ver todo lo que hemos escrito y todos los que nos visitan. Hoy día tenemos 140 municipios asociados, más de un tercio de los municipios chilenos están asociados a Providencia a través del Club de la Excelencia.

**ACTA CUENTA PUBLICA DE LA
DE LA GESTION ANUAL Y MARCHA GENERAL DE LA MUNICIPALIDAD
DURANTE EL AÑO 2010**

CLIENTE Y MERCADO (VECINOS Y USUARIOS)

Me voy a concentrar ahora en el factor Cliente y Mercado, que para nosotros es el concepto de Vecino y Usuario. El modelo contempla ese título, nosotros lo descodificamos y vamos a hablar de vecinos y usuarios, la gente que vive y la gente que trabaja, o los que podríamos llamar “pagadores de impuestos”, en Providencia. Conocimiento de ellos, gestión con los clientes y medición de su satisfacción.

La Oficina de Atención al Vecino entregó 15 mil 600 prestaciones vía correo electrónico, ése es el volumen de cosas que estamos manejando; 23 mil 600 visitas, 27 mil llamados telefónicos.

Hemos creado una Comisión de Participación Ciudadana, de tal manera de poder ir avanzando. La participación es como el medio ambiente: viene. Se viene la participación, se viene el medio ambiente. Esto es un acto de participación y queremos ser la primera comuna líder en participación ciudadana.

Reformulamos completamente nuestro sitio Web, producto de las encuestas y mediciones que hacemos con el público. Tenemos cerca de 31 mil visitas, aproximadamente, y 1 millón 400 mil vistas de páginas.

Nuestros ejes de comunicación se concentran fundamentalmente en el Dato Aviso, la página Web y a través de volantes. Y medimos cómo se informa la gente: el 26% de la gente que acude a un evento se ha informado por el Dato Aviso, 16% por la página Web y 10% por volantes. En cada uno de los actos que realizamos, en las plazas o en los conciertos, se está midiendo cómo se informó la gente, si les gustó o no, con quién asistió, si es de la comuna, etc. Estamos levantando evidencias de todo, para corregir, para la mejora continua.

PERSONAS

Veamos ahora las Personas, la gente que trabaja en la organización. El año pasado despedimos dignamente a 50 funcionarios después de haber hecho una vida en este municipio, son nuestra dirección pasiva, les dimos todos los honores, gente que dedicó toda su vida a trabajar en el municipio.

Capacitamos en 12 talleres solamente municipales, sin considerar los que hacemos con el Club Providencia y con la Corporación de Desarrollo Social. En la municipalidad participó el 60% de los funcionarios en talleres de planificación estratégica.

Mandamos gente a la universidad, a estudiar gestión y gerencia pública, a la Universidad de Los Andes, a la Escuela de Negocios - ESE - una de las escuelas de negocios más prestigiadas de América. La Municipalidad de Providencia va a ser, a fines de este año, la organización con más MBA, el 10% de nuestros profesionales van a haber logrado un *Master in Business Administration*. Así como las universidades se ponderan en base a los títulos de los profesores, nosotros creemos que las organizaciones también van a tener que mostrar evidencias el día de mañana del nivel de capacidad que han alcanzado sus profesionales. Por eso hemos entrado en una curva de perfeccionamiento, estamos en una alianza y hoy día tenemos 20 profesionales haciendo una maestría en negocios, de tal manera que podamos tener masa crítica para administrar bien los recursos de ustedes.

**ACTA CUENTA PUBLICA DE LA
DE LA GESTION ANUAL Y MARCHA GENERAL DE LA MUNICIPALIDAD
DURANTE EL AÑO 2010**

Desarrollar programas tan simples como las Cinco Eses (5S), programa que inventaron los japoneses. Son cinco palabras en japonés y que, en el fondo, se trata de ordenar, limpiar, corregir, etc. Se toma una foto de la oficina y un tiempo después se hace una auditoría para ver si se ordenó la oficina, si se ha mejorado y se van poniendo semáforos verdes, amarillos o rojos. Lo que importa es que cuando atendemos público, nuestro escritorio y nuestra oficina entreguen una visión de orden, una organización no puede ser eficiente si en las primeras líneas es un desorden. Una cosa tan simple como ésta, al ir la mirando uno mismo se da cuenta que se acostumbra a vivir en desorden. Ese sistema, tan simple, permite mejorar el punto de contacto con los vecinos.

Siguiendo en el criterio de las Personas, nosotros tenemos una política de recursos humanos explicitada, de tal manera que cada uno de los funcionarios sabe, por ejemplo, que cuando hay una vacante en la municipalidad el primero que tiene derecho a ocuparla es un funcionario, eso está escrito y se puede reclamar si no se cumple. La política de recursos humanos está explicitada y la tienen todos los funcionarios. No es un documento que se tiene guardado y que lo conoce solamente el Director de Recursos Humanos, todos los funcionarios municipales tienen una copia de la política de recursos humanos de la municipalidad.

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Desarrollo de la estrategia, despliegue de la estrategia. Por aquí partimos. Tenemos un Plan de Desarrollo Comunal que está a disposición de todos, se puede bajar o ver en la página, y que vamos actualizando. El Plan es realizado por sexenios, está hecho, está documentado, todos los directores lo conocen, todos los funcionarios lo tienen.

El Plan Regulador Comunal, replanteado el año 2007; el Presupuesto, que realizamos todos los años; el Mapa Estratégico; la Planificación Estratégica explícita. Me tocó hacer un trabajo de investigación de todas las páginas de los 345 municipios y descubrimos que solamente el 6% de los municipios en Chile tiene planificación estratégica explícita. Después de haber buscado si estaba en el Plan de Desarrollo Comunal, si estaba en una carpeta de transparencia, descubrimos que solo el 6% de los municipios chilenos tiene planificación estratégica. Aquí hay una brecha altísima a cumplir por los municipios nacionales.

Nosotros tenemos nuestra Visión, nuestra Misión, nuestro Foco estratégico, y contra eso nos medimos. Todo eso está fundado en el *Balanced Scorecard*, una organización balanceada en cuatro criterios: vecinos, finanzas, procesos y personas. Además tenemos los valores con los cuales nos movemos: credibilidad, probidad y vocación de servicio. Tres valores.

El Sistema CASSO es algo que inventó Providencia: Calidad. Ambiente, Salud y Seguridad Ocupacional.

Estamos adecuando permanentemente el Mapa Estratégico. Tenemos la Planificación y los Planes de Acción, que se descuelgan del Mapa Estratégico, y lo que hemos llamado "Equipos Santa Cruz", porque los inventamos en Santa Cruz. Estamos trabajando en áreas como, ya mencioné, la participación ciudadana, entonces nos juntamos una vez a la semana para ver los avances. Por ejemplo, hoy me llegó el informe de la Mesa de Innovación, ideas disruptivas que la Mesa Santa Cruz de Innovación ha planteado a la alta dirección. Eso es muy potente, estamos pensando cómo innovar; así surgen las bicicletas, los cafés al aire libre. No nos ilumina nadie desde ninguna parte.

**ACTA CUENTA PUBLICA DE LA
DE LA GESTION ANUAL Y MARCHA GENERAL DE LA MUNICIPALIDAD
DURANTE EL AÑO 2010**

PROCESOS

Los procesos, las cosas ordenadas, todo sistémico. La Municipalidad de Providencia tiene 29 procesos certificados ISO 9001/2008, el año pasado tuvimos que migrar de la 2000 a la 2008, nos cambiaron la norma y fuimos capaces de mover los 29 procesos. La ISO 9001 tiene que ver con calidad, la 14000 con ambiente y la 18000 con salud y seguridad ocupacional. No existe ninguna organización en Chile, ninguna, ni pública ni privada, que tenga una cobertura de certificación como la Municipalidad de Providencia, ninguna. Eso, dicho por todos los auditores, nacionales e internacionales. Hay empresas que certifican solamente el servicio de cobranzas, por ejemplo, pero no el servicio que tienen que dar a la comunidad; eso es lo que pasa con, por ejemplo, el Servicio de Impuestos Internos.

El año pasado, por los procesos, tuvimos la visita de William Bratton, el hombre que desarrolló el Plan Tolerancia Cero en Nueva York. Todos nosotros reconocemos a Giuliani, pero el hombre que manejaba la policía era el Coronel Bratton, ése fue el hombre que dio seguridad a Nueva York y sobre lo cual se han escrito tantos libros. Bueno, él quiso venir a ver Providencia.

También en relación a los procesos, para la Dirección de Aseo y Ornato, en el corazón de la ciudad, hemos levantado un quirófano en el que se administran los residuos sólidos domiciliarios. De allí salen los camiones basureros, desde ese quirófano certificado ISO 14000, medio ambiente.

No existe ningún ente público que haya reunido a sus proveedores. Nosotros tenemos que articular la cadena de la calidad hacia los proveedores, ¿qué sacamos con tener excelencia nosotros si nuestros proveedores no entregan buenos productos? Tenemos que articular hacia atrás la cadena de la calidad y el año pasado invitamos a los proveedores y les dijimos: "Señores, si ustedes están aquí tienen que empezar a trabajar bajo estos estándares".

INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO

Curiosamente, ahora debemos saltarnos al sexto factor, Información y Conocimiento, abajo. Este factor tiene que ver con mediciones, análisis, gestión e información del conocimiento. ¿Cómo aprendemos? ¿De dónde aprendemos? ¿Cómo enseñamos? ¿Qué enseñamos?

El año pasado, a petición del gobierno central, de la Asociación Chilena de Municipalidades y de la Subdere, tuvimos que liderar la capacitación de los 345 municipios, a través de diferentes seminarios. Hicimos un seminario en Antofagasta, en el que participaron 22 comunas de la zona norte (este año nos han pedido 8 seminarios), y estuvimos también en Frutillar, donde asistieron 51 comunas.

Hicimos el Seminario Internacional de Gobiernos Locales, en el que participaron 585 personas; tuvimos, y mantenemos, una relación muy cercana con todas las embajadas, no solamente de Providencia; recibimos al Ministro de Relaciones Exteriores en un almuerzo, para internacionalizar Providencia, en el que también estuvieron presentes casi todos los embajadores de Santiago.

Ken
El Alcalde de Providencia fue invitado, por el Ministerio de Acción Social, que es de la Presidencia de la República de Colombia, a exponer al II Foro de Calidad de Gobierno. Como se puede apreciar, estamos en las ligas mayores de la calidad y nadie entra a esas ligas si no tiene mérito.

**ACTA CUENTA PUBLICA DE LA
DE LA GESTION ANUAL Y MARCHA GENERAL DE LA MUNICIPALIDAD
DURANTE EL AÑO 2010**

Mandamos gente a hacer una pasantía de gobiernos locales a Colombia, participamos en la Mesa Nacional de la Calidad (Providencia integró la Mesa de la Calidad el año pasado y este año también estamos invitados) y fuimos claves en la organización de la 1ª Convención de Excelencia y Competitividad, y esperamos seguir todos los años ayudando a Chile en los temas de calidad y competitividad.

Vino a Chile Cyndi Laurin, autora del libro *The Rudolph's Factor*, El Factor Rudolf, quien trabajó con la Municipalidad de Providencia y nos enseñó muchísimo.

Participamos en el IV Encuentro de Comunas Digitales. A propósito de eso, quiero contarles que esta semana nos entregan el Premio Comuna Digital, estándar que generó la Universidad Adolfo Ibáñez con el Observatorio de Ciudades Digitales. Nos comunicaron que Providencia ganó el primer premio y entonces habrá una reunión en el Hotel Sheraton, donde recibiremos un nuevo premio, ahora como la Primera Comuna Digital en Chile.

Providencia tiene mucha hotelería y desarrollamos un taller de trabajo con hoteles de la comuna, en el que participaron 20 empresas hoteleras, para relacionarnos y mejorar la información sobre la comuna.

RESPONSABILIDAD SOCIAL

Somos una organización con sentido social, es de la esencia de la municipalidad la parte social.

Quiero mostrar algunas cosas. Primero que nada, no olviden que el año pasado tuvimos el terremoto. La vorágine es tan alta, que ya se nos olvidó el terremoto. Providencia, en 24 horas estuvo de pie: a las 6 de la mañana del día del terremoto estaba constituida la alta dirección en una oficina de emergencia; fuimos capaces de visitar 1.261 viviendas para informar del estado en que se encontraban, tranquilizando a la comunidad, en un programa extraordinario. Nos desdoblamos sin que la municipalidad tuviera que abandonar ninguna labor. Nos desdoblamos todos, los profesionales salieron a visitar, a terreno, en tres niveles: una primera observación, luego arquitecto y después calculista, y fuimos entregando resultados.

Ahí está el Edificio Consistorial, cuando se le caen todas las balastradas encima del vitreaux del medio del salón. El edificio estuvo un año cerrado, se abrió el 1º de Marzo.

La Divina Providencia, la cúpula. En 48 horas logramos sacar los escombros y en no más de cinco días se demolió todo lo que había quedado parado, de inmediato. Y fuimos capaces de ponerle un sombrero para la emergencia.-

Liderados por Providencia, en coordinación con la comuna de Vitacura, salieron 22 camiones. Antes de una semana esos camiones estaban en Licantén, Constitución, San Vicente y Empedrado, haciendo caridad con las manos abiertas y la boca cerrada. No nos pusimos en ninguna pantalla de televisión. Providencia ayuda con las manos abiertas y la boca cerrada. Mi señora, Bárbara, hizo un trabajo de recolección y todos los días salían camionetas con ayuda a todas esas zonas, pero ayuda clasificada. La Contraloría nos revisó exhaustivamente, y no hizo ninguna observación en todo lo que se manejó a favor de las comunas afectadas.

**ACTA CUENTA PUBLICA DE LA
DE LA GESTION ANUAL Y MARCHA GENERAL DE LA MUNICIPALIDAD
DURANTE EL AÑO 2010**

Mandamos equipos que se quedaron en esas zonas, en campaña, durmiendo en la plaza de Constitución, en carpa. Profesionales, camiones, montacargas, estuvieron treinta días contribuyendo en la remoción de escombros. Camiones pagados por los contribuyentes de Providencia, sin ningún reclamo, sacados de nuestro presupuesto. Les pusimos el logo de Vitacura también porque ellos nos ayudaron, muy honestamente, a pagar la mitad; ellos no tenían la capacidad de organización, nosotros hicimos todo y ellos nos pagaron el 50%.

El año pasado fue el Bicentenario, se nos olvidó el Bicentenario. ¿Qué obra recuerdan ustedes del Bicentenario? La Fuente del Bicentenario, hecha el 2005. El 2005, Providencia le entrega a Chile la primera obra del Bicentenario, 2 millones y medio de dólares. Y hasta el día de hoy funciona, que eso es curioso en Chile.

Pusimos la primera piedra de la Pagoda de la Paz, está terminada y estamos esperando que el nuevo embajador presente las cartas credenciales para inaugurarla. Va a ser una de las pocas obras tangibles que van a quedar después del Bicentenario, no conozco más, solo proyectos. Obras, como la Fuente Alemana, la Plaza Italia, el león alado, no conozco muchas.

El Parque Sakura. Cuando este año fuimos a Estados Unidos, a presentarnos al Malcolm Baldrige, estaba el *cherry blossom*. Ojalá, Dios quiera, podamos ver esos doscientos cerezos de flor, o *sakuras*, como se ven en todas las ciudades en las que Jaspón ha hecho un aporte. Nos regaló esos 200 *sakuras* que están instalados detrás de la Fuente del Bicentenario y que esperamos en Dios que ése sea un lugar como el que hay en el *Jefferson Memorial*, en Washington, donde la gente va a hacer una fiesta cuando todos esos árboles florecen simultáneamente. Florecen todos a la vez, con una diferencia de tres o cuatro días, y es una maravilla.

La Fiesta Dieciochera, 100 mil personas.

El Concierto del Bicentenario, con Cristina Gallardo-Domàs, una maravilla.

Estamos trabajando en la restauración de la cúpula de Los Ángeles Custodios. Estábamos listos con la cúpula cuando vino el terremoto, y ahora estamos de nuevo trabajando para poderla reparar. Trajimos, desde Florencia, a un restaurador italiano para restaurar los frescos del domo de Los Ángeles Custodios. Llevamos cinco años trabajando, estábamos listos y se nos vino abajo. Los frescos que se estaban trabajando se fisuraron y hemos tenido que partir de nuevo.

La Feria del Libro, que tuvo 70 mil jóvenes, es ya una tradición y el año 2010 le dimos mucha fuerza, por el Bicentenario.

Firmamos convenios con 21 otras comunas: Los Vilos, colaboración con Constitución, computadores a Cholchol. Es la comuna más pobre de Chile y los computadores se los dio Providencia.

Trabajamos en Barrio Seguro con Recoleta, en un proyecto que ha tenido mucho éxito en dar seguridad al sector de Pío Nono, Bellavista y Providencia.

Cambiamos el eje del buscar trabajo por una Feria de Emprendimiento. El año pasado hicimos dos ferias, con 160 expositores, 50 mil visitas la primera y la de Diciembre tuvo 100 mil. Todo esto para ayudar a emprender. Manida es la frase que dice que no hay que dar pescado sino que enseñar a pescar. Estamos creando capitales semilla, ayudándole a la gente a emprender.

**ACTA CUENTA PUBLICA DE LA
DE LA GESTION ANUAL Y MARCHA GENERAL DE LA MUNICIPALIDAD
DURANTE EL AÑO 2010**

Obtuvimos la certificación del Liceo 7, de la Fundación Chile. Hemos llevado a los colegios la certificación de calidad con la Fundación Chile. Todos los colegios de la Municipalidad de Providencia deben tener estándares iguales. Todos, los diez colegios, tienen que ser diez Carmelas Carvajal, no uno. Como el Alessandri, que hoy día está certificado. Todos los colegios de Providencia están buscando la excelencia.

Renovamos todas las bicicletas, todas. Las mejoramos, les hicimos un *upgrade*.

Festival de Teatro, con 21 mil asistentes. El Festival de Jazz, que ya está instalado en el circuito de América Latina: Brasil, Buenos Aires, Providencia.

RESULTADOS

Finalmente, hay que mostrar resultados.

En una encuesta —hecha por Adimark, no por el municipio— se preguntó lo siguiente: ¿Recomendaría como lugar para vivir la comuna de Providencia? El 90,6% respondió que con seguridad recomendaría positivamente a Providencia. Eso es una evidencia de resultados.

En cuanto a la mantención de parques y áreas verdes, el 88% nos pone una nota entre 6 y 7. Y no nos queremos engañar, sabemos cuánta gente no está conforme: un 2,6. Restamos eso del 88% y así conocemos el neto: 86%.

De la misma manera lo hacemos con los siguientes servicios:

- Servicios de recolección de basura, el 85% de los vecinos nos pone nota 6 y 7
- Servicio de semáforos, 81,8%
- Alumbrado público, 80,7%
- Limpieza de veredas y espacios públicos, 80%
- Mantención de calles y veredas, que no es responsabilidad del municipio pero igualmente se mide, 66%
- Seguridad, que indudablemente es el más débil, el 55% nos pone nota entre 6 y 7.

Estamos midiendo todo, y no lo medimos nosotros sino que estamos pidiendo certificaciones.

Otra forma de medir: 28 UF promedio el metro cuadrado en Providencia. No existe otra comuna en Chile con el valor accionario que tiene esta comuna, con 45 UF, más o menos, el valor del metro cuadrado por departamento.

Números, evidencias.

- ¿Cómo evalúa la comuna de Providencia como lugar para vivir? 80,7%
- Nivel de satisfacción de la gestión, 78,5%
- Tomando en cuenta los impuestos que paga, ¿siente que le retribuyen? 72% dice que sí.

-10-

**ACTA CUENTA PUBLICA DE LA
DE LA GESTION ANUAL Y MARCHA GENERAL DE LA MUNICIPALIDAD
DURANTE EL AÑO 2010**

La satisfacción al interior de la organización la mide otra consultora, *The Great Place to Work*, y ahí sabemos si la gente está contenta o no trabajando con nosotros. En esto nos medimos con las empresas a nivel mundial, la mejor empresa a nivel mundial es FedEx, *Federal Express*. El año 2009 caímos, tuvimos problemas, fue el año del paro, hubo problemas con unos bonos... Nos damos cuenta cuando la gente está más desconforme, no nos engañamos, ésa es la realidad.

El presupuesto de la Municipalidad de Providencia es de 67 mil millones; los mayores ingresos están en patentes, pero es engañoso porque el mayor ingreso es Impuesto Territorial, lo que pasa es que la Tesorería retiene el 65%. Los ingresos están parejos, no han subido, subieron el 1,2% durante el año 2010, pero los gastos subieron mucho más que los ingresos. Pero se ha logrado hacer bien las cosas y, gracias al Concejo, el año pasado se castigaron 1.800 millones de pesos del presupuesto, que no entraron. Les puedo garantizar, y el Concejo lo sabe, que la Municipalidad de Providencia tiene sus finanzas absolutamente sanas, ningún problema, y eso es lo importante. Es preferible no hacer cosas, pero tener la caja ordenada y la casa transparentemente clara.

Los gastos son los mismos y al aporte al Fondo Común Municipal, 22 mil millones, hay que sumarle lo que retiene la Tesorería; en total, como aporte al Fondo Común Municipal, Providencia entrega 47 mil millones.

He querido usar esta fórmula porque es más clara, muestra la integridad de la gestión. Todos los años mostrábamos las obras de inversión, pero aquí queremos mostrarles cómo su comuna está siendo administrada desde un punto de vista integral.

Quiero terminar mostrándoles un video, pero un video que tiene un sentido. Quiero, en este video, reconocer el camino de la excelencia, camino que partió en 1897. Muy lejos de presumir que nosotros hemos hecho esta comuna, a través de este video queremos rendirle un tributo a toda la gente que durante estos 104 años ha trabajado en Providencia. A sus Alcaldes, a sus Regidores, a sus Concejales, a sus funcionarios, a sus vecinos. Providencia la hemos hecho entre todos, todos somos Providencia y todos somos de Providencia.

He querido usar este símbolo, el Edificio Consistorial, porque ahí está radicada la casa desde donde se gobierna esta preciosa comuna. El año 2010 conocí a una persona que tenía estas fotos, una boliviana, y ahora quiero mostrarles cómo quedó después del terremoto.

Se proyecta video.

Para terminar, quiero decirles que el Edificio Consistorial está de nuevo en pie. Estamos con toda la energía, reconocemos a toda la gente que ha trabajado en los 104 años de este municipio. Darle gracias a mi familia, que me ha apoyado durante estos años, y a Dios, por ser el Alcalde de esta comuna.

Muchas gracias.



MARÍA RAQUEL DE LA MAZA QUIJADA
Secretario Abogado Municipal