

---

**PROPUESTA DE DISEÑO SISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN PARA LA I.  
MUNICIPALIDAD DE PUMANQUE Y REDISEÑO DE PROCESOS DE LOS  
DPTOS DE EDUCACIÓN Y OBRAS**

**ELENA ANDREA FARIÁS ORELLANA  
INGENIERO CIVIL INDUSTRIAL**

**RESUMEN**

La presente memoria para optar al título de Ingeniero Civil Industrial, tiene como objetivo la propuesta de diseño de un sistema de control de gestión a través un Cuadro de Mando Integral para la Ilustre Municipalidad de Pumanque. A petición de la entidad, se propone también, el diseño de Cuadro de Mando Integral y rediseño de procesos seleccionados para dos de sus departamentos, como son, Departamento de Administración de Educación Municipal y Departamento de Obras Municipales.

Para el diseño de Cuadro de Mando Integral, se realizó un diagnóstico de la situación actual de la Ilustre Municipalidad y los dos departamentos en cuestión, definiendo misión, visión, objetivos y posteriormente un análisis FODA. Para su desarrollo, se utilizó paso a paso el modelo propuesto por los profesores Kaplan y Norton, llevándolo al sector público. En consecuencia con este modelo, se definieron objetivos estratégicos para las cuatro perspectivas generando con éstos, los mapas estratégicos correspondientes. Posteriormente, se procedió a la formulación de indicadores asociados a cada objetivo y la definición de metas, concluyendo, con un tablero resumen de cada cuadro de mando integral diseñado. Por otra parte, se propusieron rediseños de procesos en los dos departamentos antes mencionados. En conjunto con la administración de cada uno de ellos, se comenzó realizando un cuadro resumen de los procesos operativos y la respectiva explicación de cada uno de ellos.

Ya en conocimiento de la información necesaria y bajo criterios de gran impacto en la consecución de objetivos, se eligieron los procesos a rediseñar, proponiendo más tarde, modelos nuevos y descripción posterior de los mismos. En la realización de mapas, se utilizó el programa BMPN, software que soporta Windows, de fácil uso y entendimiento para usuarios.

Para finalizar, se realizan conclusiones y recomendaciones para la Ilustre Municipalidad de Pumanque, el Departamento de Administración de Educación Municipal y el Departamento de Obras Municipales que permitan mejorar tanto la

---

gestión administrativa como la entrega de servicios y les sean de ayuda para la consecución de sus objetivos formulados, misión y visión.