



DIAGNÓSTICO NACIONAL 2018

CALIDAD DE LA GESTIÓN MUNICIPAL

DIVISIÓN DE MUNICIPALIDADES

DIAGNÓSTICO NACIONAL 2018

CALIDAD DE LA GESTIÓN MUNICIPAL

DIVISIÓN DE MUNICIPALIDADES

ÍNDICE

I.	ANTECEDENTES.....	7
II.	OBJETIVOS DIAGNÓSTICO.....	7
III.	INSTRUCTIVO APLICACIÓN.....	7
IV.	MÉTRICA DE EVALUACIÓN.....	8
V.	METODOLOGÍA DE APLICACIÓN.....	8
VI. A /	PRIMERA PARTE: DIAGNÓSTICO GENERAL.....	11
1.	Desarrollo de la Estrategia.....	12
2.	Liderazgo.....	14
3.	Gobernanza.....	16
4.	Gestión de Personas.....	18
5.	Capacitación y Competencias de las Personas.....	20
6.	Presupuesto Municipal.....	22
7.	Ingresos Municipales.....	24
8.	Recursos Materiales.....	25
9.	Gestión y Análisis de la Información.....	27
10.	Gestión de Usuarios y Usuaris.....	28
11.	Gestión Local Participativa.....	30
12.	Gestión y Desarrollo Local.....	32
13.	Procesos de Apoyo a la Gestión Global Municipal.....	34
14.	Procesos de Prestación de los Servicios Municipales.....	36
	Resumen de Respuestas Diagnóstico General.....	37
VI. B /	SEGUNDA PARTE: DIAGNÓSTICO SERVICIOS MUNICIPALES.....	39
	Servicios a la Comunidad y la Calidad de su Entorno	
1.	Áreas Verdes y Espacios Públicos Recreativos.....	41
2.	Residuos Sólidos Domiciliarios.....	42
3.	Alumbrado Público.....	43
4.	Tenencia Responsable Animales de Compañía y Prevención de Zoonosis.....	44

5.	Apoyo a la Población Migrante.....	45
6.	Seguridad Pública Comunal.....	46
Servicios de Trámites Municipales		
7.	Licencias de Conducir.....	47
8.	Patentes Comerciales.....	48
9.	Permisos de Circulación.....	49
10.	Permiso de Edificación y Recepción de Obras.....	50
Servicios Sociales		
11.	Subsidios y Becas Estatales y Apoyo Postulación Vivienda.....	51
12.	Fomento Productivo.....	52
13.	Intermediación Laboral.....	53
14.	Subsidios y Beneficios Municipales.....	54
Resumen de Respuestas Diagnóstico Servicios		55
Glosario		57
ACTA (escanear y enviar vía plataforma web)		59

I. ANTECEDENTES

La División de Municipalidades de la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo (SUBDERE) tiene, entre sus tareas prioritarias, el fortalecimiento de la institucionalidad municipal. Para ello, diseñó un Sistema de Medición, Diagnóstico y Autoevaluación, para identificar brechas y poner en marcha, en las áreas que requieren mejoras, un Plan de Fortalecimiento Municipal e instalar una cultura de Mejoramiento Continuo al interior de los equipos de trabajo de las Municipalidades.

El “Diagnóstico Nacional, Calidad de la Gestión Municipal”, que se ha aplicado en los años 2010, 2013, 2015, 2016 y 2017, es un instrumento para la medición del nivel de gestión municipal. Está inspirado en el Modelo Gestión de Calidad de los Servicios Municipales, que promueve SUBDERE y ha sido implementado en más de 100 municipios, desde el año 2007. Consta de dos partes: Diagnóstico General, de 100 preguntas y, Diagnóstico de Servicios Municipales, que considera 84 preguntas a 14 servicios. En ambos casos se consulta acerca de los procesos y resultados.

Su aplicación, permite conocer, de manera rápida y simple, el estado de gestión municipal y contar con elementos objetivos para orientar el mejoramiento, a través de planes, proyectos, programas e inversiones y así entregar mejores servicios a los vecinos y vecinas de la comuna.

Es a partir del año 2016, que se incorpora la Segunda Parte, denominada “Diagnóstico de Servicios Municipales”, con preguntas relativas a servicios específicos, consultando acerca del estado de los niveles de gestión de cada una de las prestaciones, tanto en procesos, personal, reclamos.

Para el año 2018, por primera vez, se consultará por los 14 servicios más demandados en las municipalidades: Subsidios y Becas Estatales, Apoyo Postulación Vivienda, Fomento Productivo, Intermediación Laboral, Subsidios y Beneficios Municipales, Permiso de Edificación y Recepción de Obras, Residuos Sólidos Domiciliarios, Tenencia Responsable de Animales de Compañía y Prevención de Zoonosis, Áreas Verdes y Espacios Públicos Recreativos, Alumbrado Público, Apoyo a la Población Migrante, Licencias de Conducir, Permisos de Circulación, Seguridad Pública Comunal, Patentes Comerciales y Seguridad Pública Comunal.

II. OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO

Para la SUBDERE

Conocer el grado de desarrollo de la gestión municipal, a través de un instrumento de medición que permita, mediante la comparación de series de datos, focalizar y/o reorientar la política pública de fortalecimiento de la gestión Municipal y de los servicios que ofrecen a la ciudadanía.

Entregar anualmente información nacional del Diagnóstico, puesto que es parte de los indicadores de cumplimiento para la distribución del Fondo de Incentivo a la Gestión Municipal, FIGEM.

Para la Municipalidad

Conocer el estado global de su gestión, para orientar el mejoramiento, planes, programas e inversiones; permitiendo entregar mejores servicios a vecinos y vecinas de la comuna, así como conocer los niveles de gestión, de catorce servicios específicos.

III. INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN

El Diagnóstico Nacional 2018, se pondrá a disposición, como es habitual, a las 345 municipalidades del país, con el fin de conocer el estado de su gestión, mediante el análisis de 100 preguntas, agrupadas en catorce (14) ámbitos, que representan las distintas áreas de gestión de la Municipalidad.

Cada una de estas preguntas, cuenta con cuatro (4) opciones de respuesta. Para una correcta aplicación del mismo, las alternativas deben ser seleccionadas por un grupo de personas con conocimiento del ámbito o tema a evaluar. Las respuestas presentadas en el Diagnóstico, no responden, necesariamente y por completo, a la realidad de cada una de las municipalidades; por ello, la selección de las mismas debe estar orientada por los atributos o descripciones que más se acerquen a la situación actual de cada municipio.

Los resultados que emanen del Diagnóstico Nacional, serán públicos y la información recopilada integrará, junto a otros indicadores, uno de los factores para la asignación y distribución del FIGEM.

Como soporte operativo, se imprimirá este facsímil del Diagnóstico 2018, y será distribuido a todas las municipalidades del país. Adicionalmente, se pondrá a disposición una mesa telefónica de ayuda: **22-6363958**, se entregará información en línea en la página **www.calidadmunicipal.subdere.gov.cl** y se activará el correo: **diagnostico@subdere.gov.cl**.

A. Diagnóstico General

Las preguntas están agrupadas en los siguientes áreas o Ámbitos de Gestión:

1. Desarrollo y Despliegue de la Estrategia
2. Liderazgo
3. Gobernanza
4. Gestión de Personas
5. Capacitación y Competencias de las Personas
6. Presupuesto Municipal
7. Ingresos Municipales
8. Recursos Materiales
9. Gestión y Análisis de la Información
10. Gestión de Usuarios y Usuarías
11. Gestión Local Participativa
12. Gestión y Desarrollo Local
13. Procesos de Apoyo a la Gestión Municipal
14. Procesos de Prestación de los Servicios Municipales

B. Diagnóstico Servicios Municipales

Servicios a la Comunidad y la Calidad de su entorno

1. Áreas Verdes y Espacios Públicos Recreativos
2. Residuos Sólidos Domiciliarios
3. Alumbrado Público
4. Tenencia Responsable de Animales de Compañía y Prevención de Zoonosis
5. Apoyo a la Población Migrante
6. Seguridad Pública Comunal

Servicios de Trámites Municipales

7. Licencias de Conducir
8. Patentes Comerciales
9. Permisos de Circulación
10. Permiso de Edificación y Recepción de Obras

Servicios Sociales

11. Subsidios y Becas Estatales y Apoyo Postulación Vivienda
12. Subsidios y Beneficios Municipales
13. Fomento Productivo
14. Intermediación Laboral

IV. Métrica de Evaluación

A. Método de Evaluación de Procesos: Enfoque y Despliegue

Las preguntas sobre procesos del cuestionario, se analizan de acuerdo a su enfoque y despliegue, determinando el grado de implementación y madurez de la práctica. El mejoramiento continuo indica que, cuando se aborda un proceso, se establece una práctica y la forma de llevarla a cabo. Para saber si cumple con su objetivo, se utiliza un mecanismo de medición que permite evaluar cuán cerca se está de dicho objetivo para, luego, analizar los resultados y mejorar la práctica.

B. Método de Evaluación de Resultados: Datos de Indicadores

En este caso, el mejoramiento continuo estará determinado por la existencia o no de datos de indicadores en diferentes niveles de progresión. La inexistencia de sistemas de control de datos de indicadores, dará cuenta, por el contrario, de la ausencia de una estrategia de mejoramiento continuo.

V. METODOLOGÍA DE APLICACIÓN

Las autoridades y las contrapartes municipales, cuando corresponda, estarán a la cabeza de este proceso.

A) Para responder el cuestionario “Diagnóstico General”, se sugiere el siguiente procedimiento:

► **Conformar** un grupo, lo más amplio posible, de personas de la Municipalidad, para contestar en forma conjunta las preguntas de este cuestionario. Éstas deben conocer las prácticas de gestión, en las áreas a responder y debe considerar, al menos, las autoridades de:

- Alcaldía
- Administración Municipal
- Secretaría Municipal
- Dirección de Finanzas
- Dirección de Control
- Dirección de Obras Municipales
- Dirección de Tránsito
- Dirección de Desarrollo Comunitario
- Secretaría Comunal de Planificación
- Representantes de las asociaciones de funcionarios y funcionarias de la Municipalidad
- Jefatura de Personal
- Encargados de los Servicios a analizar

Una nómina más amplia de participantes está sugerida en el Acta, al final de este facsímil, sin perjuicio de lo cual cada Municipalidad podrá incluir a todas aquellas personas que puedan aportar con información y lograr la mirada más cercana a la gestión actual.

► **Planificar** una, o varias jornadas de trabajo, en lugares cómodos, apropiados para la reflexión y trabajo en equipo, evitando interrupciones, llamadas de y a celulares, etc.

Disponer de un momento para definir las condiciones de trabajo y designar al encargado o encargada de dirigir el proceso y a quien tomará registro de los acuerdos.

Se recomienda incluir pausas en la programación, idealmente con servicios de café y/o almuerzos, para permitir el descanso de los participantes y facilitar su buen desempeño, durante los tiempos de trabajo.

► **Disponer** de recursos técnicos y materiales para el desarrollo de la jornada (computador, proyector, telón para proyección, ejemplares del facsímil en papel, etc.).

► **Distribuir**, con al menos 3 días de anticipación a la reunión de consenso, el facsímil del Instrumento de Diagnóstico Nacional, en papel y/o archivo electrónico, a las personas que conformarán los equipos para responder el cuestionario, de

manera que puedan preparar la recopilación de la información de sus respectivos servicios y/o áreas y así poder responder a la situación más cercana a la realidad actual municipal.

► **Designar** a la(s) persona(s) que vaya(n) leyendo en voz alta cada pregunta, para que, en consenso, seleccionen la(s) alternativa(s), más cercana a su realidad.

► **Registrar**, en el formulario del Instrumento de Diagnóstico, las respuestas seleccionadas por los participantes.

► **Levantar** un Acta con los nombres de los participantes, las principales observaciones al proceso, la duración y una breve descripción de la reunión. Esta Acta deberá ser firmada por las autoridades de Alcaldía, Secretaría Municipal, Dirección de Control y un representante de las asociaciones de funcionarios y funcionarias de la Municipalidad (se adjunta formato de Acta al final del documento que debe utilizar).

B) Para responder la sección

“Diagnóstico de Servicios Municipales”, se sugiere:

► Entregar ejemplares del facsímil a los encargados o responsables de los respectivos servicios a responder, a lo menos con tres días de anticipación, para que recopilen la información solicitada y preparen las respuestas, con sus datos correspondientes.

► Que, al momento de realizarse la reunión de consenso con el resto de los participantes del municipio, éstos den cuenta de los antecedentes que han recopilado y se consolide con la opinión del resto de los actores municipales.

► Considerar que el tiempo estimado, para responder esta parte del Diagnóstico, es de cuatro horas (aproximadamente), sin considerar el período de recopilación de los datos.

Además, ténganse presente que:

► Se habilitará una plataforma Web, donde deberán ingresar y enviar a SUBDERE las respuestas que seleccionaron, durante la aplicación del Instrumento de Diagnóstico y adjuntar el Acta (escaneada) que respalda la adecuada realización del proceso. Para ello, el Secretario o Secretaria Municipal recibirá las indicaciones correspondientes, vía correo electrónico “diagnostico@subdere.gov.cl”.

► Al terminar de completar el Diagnóstico, en la plataforma web se generará, de manera automática, una tabla con el puntaje

final y/o porcentaje de logro obtenido por la Municipalidad y los resultados para cada Ámbito de Gestión evaluado, así como de los servicios consultados. Adicionalmente, se visualizará una representación gráfica de estos resultados, con el objetivo de facilitar su interpretación.

- ▶ Se sugiere que la información del Diagnóstico sea presentada y analizada con el equipo que participó en el ejercicio de responder el cuestionario y difundida al conjunto del personal que trabaja en el municipio (autoridades, directores, funcionarios, funcionarias de los distintos estamentos, así como con el Concejo Municipal respectivo).

VI. A / PRIMERA PARTE

Diagnóstico General



1. DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA

Se refiere a cómo el equipo directivo elabora, actualiza y despliega la estrategia y proyecta el mejoramiento del desempeño de la Municipalidad, para la entrega de servicios de calidad.

	0	1	2	3
1.1 ¿Cómo la Municipalidad se articula con otros actores que actúan en el nivel territorial (local, intercomunal, regional y nacional), en la formulación y/o actualización de su Plan Estratégico Municipal?		Recientemente, hace un año o menos	Desde hace más de un año	Desde hace más de dos años
	No se hace	La Municipalidad convoca a una mesa de coordinación con algunos actores territoriales ¹ , para la formulación de su Plan Estratégico.	La Municipalidad convoca a algunos actores territoriales , para la actualización de su Plan Estratégico.	La Municipalidad coordina la participación de todos los actores territoriales , para la actualización de su Plan Estratégico.
1.2 ¿Cómo la Municipalidad considera las dimensiones territoriales (social, económica, cultural y de infraestructura), en la formulación y/o actualización de su Plan Estratégico?		Recientemente, hace un año o menos	Desde hace más de un año	Desde hace más de dos años
	No se hace	La Municipalidad reconoce e incorpora algunas dimensiones territoriales en la formulación de su Plan Estratégico.	La Municipalidad reconoce e incorpora algunas de las dimensiones territoriales en la actualización de su Plan Estratégico.	La Municipalidad reconoce e incorpora todas las dimensiones territoriales, definidas en los instrumentos de planificación regional y local, en la actualización de su Plan Estratégico.
1.3 ¿Cómo la Municipalidad alinea su Plan Estratégico con el Plan de Desarrollo Comunal (PLADECO)?		Recientemente, hace un año o menos	Desde hace más de un año	Desde hace más de dos años
	No se hace	Alineamos algunos aspectos del Plan Estratégico Municipal con el PLADECO.	Alineamos algunos aspectos del Plan Estratégico Municipal con el PLADECO.	Alineamos todo el Plan Estratégico Municipal con el PLADECO.
1.4 ¿Cómo la Municipalidad formula las metas y objetivos anuales del Plan de Mejoramiento de la Gestión Municipal (PMGM), consistentes con el Plan Estratégico?		Recientemente, hace un año o menos	Desde hace más de un año	Desde hace más de dos años
	No se hace	La Municipalidad formula algunas de las metas y objetivos del PMGM consistentes con el Plan Estratégico.	La Municipalidad formula algunas de las metas y objetivos del PMGM consistentes con el Plan Estratégico.	La totalidad de las metas y objetivos del PMGM son consistentes con el Plan Estratégico.
1.5 ¿Cómo la Municipalidad desarrolla un plan de alianzas, coordinación y articulación con otros actores, a nivel local, para implementar su Plan Estratégico?		Recientemente, hace un año o menos	Desde hace más de un año	Desde hace más de dos años
	No se hace	La municipalidad convoca a algunos actores locales para la implementación de su Estrategia.	La municipalidad convoca a algunos actores locales para la implementación de su Estrategia.	La municipalidad coordina, a través de una mesa, la participación de todos los actores locales para la implementación de la Estrategia.

1- Ver glosario página 57.

1.6 ¿Cómo la Municipalidad hace seguimiento anual al Plan Estratégico?	0	1	2	3
		Recientemente, hace un año o menos	Desde hace más de un año	Desde hace más de dos años
No se hace	Se cuenta con un <i>mecanismo</i> ² mediante el cual se revisa parcialmente el avance del Plan Estratégico.	Se utiliza un <i>procedimiento</i> ³ para evaluar el estado de avance de algunas metas y objetivos del Plan Estratégico, en la intranet municipal.	Se utiliza el <i>procedimiento</i> para evaluar el estado de avance de todo el Plan Estratégico en la intranet municipal.	
1.7 ¿Tiene datos de indicadores de cumplimiento de metas y objetivos anuales del Plan Estratégico?	0	1	2	3
		Del último año	De los últimos 2 años	De los últimos 3 o más años
No tenemos datos	Tenemos datos de metas y objetivos del Plan Estratégico.	Tenemos datos de metas y objetivos del Plan Estratégico.	Tenemos series históricas de datos las metas y objetivos del Plan Estratégico.	

2 - Ver glosario página 57.

3 - Ver glosario página 58.

2. LIDERAZGO

Se refiere a cómo el Alcalde o Alcaldesa y el equipo directivo de la Municipalidad conduce y evalúa su desempeño, con el propósito de desarrollar y mantener una organización eficaz, eficiente y con servicios de calidad.

2.1 ¿Cómo el Alcalde o Alcaldesa y el equipo directivo promueve el trabajo en equipo, la colaboración y la coordinación entre las distintas unidades de la Municipalidad?	0	1	2	3
	No se hace	Recientemente, hace un año o menos Se realizan reuniones con los encargados de algunas de las unidades más relevantes.	Desde hace más de un año Se realiza anualmente un encuentro con los directores de todas las unidades relevantes.	Desde hace más de dos años Se promueve la participación integral de funcionarios, funcionarias y directivos en jornadas de trabajo, diseñado en conjunto con la unidad de RRHH y las asociaciones de funcionarios y funcionarias.
2.2 ¿Cómo el Alcalde o Alcaldesa y el equipo directivo facilita la participación del personal para que propongan acciones que se traduzcan en el mejoramiento de la gestión municipal, además del Plan de Mejoramiento de la Gestión Municipal (PMGM)?	0	1	2	3
	No se hace	Recientemente, hace un año o menos Se hace una consulta a algunas unidades de la Municipalidad, con el propósito de conocer propuestas para la implementación de mejoras en la gestión de sus respectivas unidades .	Desde hace más de un año Se realiza una jornada anual y participativa, para la presentación de propuestas de mejoras a la gestión de la mayoría de las unidades .	Desde hace más de dos años Se realizan jornadas semestrales participativas, para evaluar las iniciativas de mejoramiento de la gestión municipal, que se generan en todas las unidades .
2.3 ¿Cómo el Alcalde o Alcaldesa y el equipo directivo generan y/o promueven la innovación, al interior de la Municipalidad?	0	1	2	3
	No se hace	Recientemente, hace un año o menos Se hace una consulta, a algunas unidades de la Municipalidad, con el propósito de conocer propuestas innovadoras de los funcionarios y funcionarias, para su implementación en las respectivas unidades.	Desde hace más de un año Se realiza una jornada anual y participativa para la promoción de la innovación en la gestión de la mayoría de las unidades de la municipalidad.	Desde hace más de dos años Se realizan jornadas participativas semestrales de promoción de la innovación de la gestión municipal, que se generan en todas las unidades de la municipalidad.
2.4 ¿Cómo el Alcalde o Alcaldesa y el equipo directivo implementan acciones correctivas y preventivas, a partir del seguimiento de sus metas y objetivos?	0	1	2	3
	No se hace	Recientemente, hace un año o menos Se solicitan informes a las jefaturas de algunas unidades de la Municipalidad, para detectar eventuales riesgos en el logro de los objetivos y metas, para la implementación de acciones correctivas.	Desde hace más de un año Se realizan reuniones periódicas con las jefaturas de algunas unidades, para detectar eventuales riesgos en el logro de los objetivos y metas, para la implementación de acciones correctivas.	Desde hace más de dos años Se realizan reuniones periódicas con las jefaturas de todas las unidades, para implementar las acciones correctivas y preventivas detectadas.

2.5 ¿Cómo el Alcalde o Alcaldesa y el equipo directivo comunican al personal, las metas anuales y prioridades de la Municipalidad?	0	1	2	3
		Recientemente, hace un año o menos	Desde hace más de un año	Desde hace más de dos años
No se hace	Algunas jefaturas de unidad comunican a sus funcionarios y funcionarias las metas anuales y prioridades de la Municipalidad.	Algunas jefaturas de unidad comunican a sus funcionarios y funcionarias las metas anuales y prioridades de la Municipalidad.	El Comité de Comunicaciones, presidido por el Alcalde o Alcaldesa, comunican, en un acto participativo, las metas anuales y prioridades de la municipalidad a todo el personal de la Municipalidad.	
2.6 ¿Cómo el equipo directivo garantiza que el enfoque de género está integrado en los objetivos de la Municipalidad?	0	1	2	3
		Recientemente, hace un año o menos	Desde hace más de un año	Desde hace más de dos años
No se hace	El <i>enfoque de género</i> ⁴ está integrado en algunos objetivos de la Municipalidad.	El <i>enfoque de género</i> está integrado en algunos objetivos de la Municipalidad.	El <i>enfoque de género</i> está integrado en todos los objetivos de la Municipalidad.	
2.7 ¿Tiene datos de indicadores de implementación de acciones correctivas y preventivas, para asegurar el logro de sus metas y objetivos?	0	1	2	3
		Del último año	De los últimos 2 años	De los últimos 3 o más años
No tenemos datos	Tenemos datos de las acciones correctivas y preventivas implementadas para el cumplimiento de metas y objetivos anuales.	Tenemos datos de las acciones correctivas y preventivas implementadas para el cumplimiento de metas y objetivos anuales.	Tenemos series históricas de datos de las acciones correctivas y preventivas implementadas para el cumplimiento de metas y objetivos anuales.	

4 - Ver glosario página 57.

3. GOBERNANZA

Se refiere a cómo las políticas y programas de articulación de actores del territorio contribuyen a materializar los planes de desarrollo territorial y el mejoramiento de la Calidad de los Servicios que otorga la Municipalidad.

	0	1	2	3
3.1 ¿Cómo la Municipalidad establece relaciones formales de cooperación con los grupos de interés⁵ locales relevantes (externos a la municipalidad), para el desarrollo de la comuna?	<p>Recientemente, hace un año o menos</p> <p>No se hace</p> <p>Se cuenta con un <i>mecanismo</i> para establecer relaciones formales de cooperación con algunos de los grupos o instituciones locales relevantes.</p>	<p>Desde hace más de un año</p> <p>Se utiliza el <i>procedimiento</i> definido para establecer relaciones formales de cooperación con algunos de los grupos o instituciones locales relevantes.</p>	<p>Desde hace más de dos años</p> <p>Se utiliza el <i>procedimiento</i> definido para establecer relaciones formales de cooperación con todos los grupos o instituciones locales relevantes.</p>	
3.2 ¿Cómo la Municipalidad explora nuevas alianzas estratégicas, con grupos de interés en otros niveles de gestión territorial (local, intercomunal, regional y nacional), para el desarrollo de la comuna?	<p>Recientemente, hace un año o menos</p> <p>No se hace</p> <p>Se explora nuevas alianzas estratégicas a nivel local, para promover acciones de desarrollo de la comuna.</p>	<p>Desde hace más de un año</p> <p>Se explora nuevas alianzas estratégicas a nivel local e intercomunal, para promover acciones de desarrollo de la comuna.</p>	<p>Desde hace más de dos años</p> <p>Se explora nuevas alianzas estratégicas a nivel local, intercomunal, regional y central, para promover acciones de desarrollo de la comuna.</p>	
3.3 ¿Cómo la Municipalidad considera el enfoque de derechos en las alianzas que establece, para garantizar el respeto de dichos derechos en los grupos de interés en la Comuna?	<p>Recientemente, hace un año o menos</p> <p>No se hace</p> <p>Se cuenta con un <i>mecanismo</i> para considerar el <i>enfoque de derechos</i>⁶, que permitan maximizarlos.</p>	<p>Desde hace más de un año</p> <p>Se utiliza el <i>procedimiento</i> definido para establecer alianzas con algunos grupos de interés, considerando el enfoque de derechos.</p>	<p>Desde hace más de dos años</p> <p>Se utiliza el <i>procedimiento</i> definido para establecer alianzas con todos los grupos de interés, considerando el enfoque de derechos.</p>	
3.4 ¿Cómo la municipalidad despliega una estrategia de comunicaciones y transparencia dirigida a la ciudadanía y los grupos de interés?	<p>Recientemente, hace un año o menos</p> <p>No se hace</p> <p>Se cuenta con un <i>mecanismo</i> para desplegar una estrategia de comunicaciones y transparencia, con algunos grupos de interés y la ciudadanía.</p>	<p>Desde hace más de un año</p> <p>Se utiliza el <i>procedimiento</i> definido para desplegar la estrategia de comunicaciones y transparencia, con algunos grupos de interés y la ciudadanía.</p>	<p>Desde hace más de dos años</p> <p>Se utiliza el <i>procedimiento</i> definido para desplegar la estrategia de comunicaciones y transparencia, con todos los grupos de interés y la ciudadanía.</p>	
3.5 ¿Cómo la Municipalidad hace seguimiento de los compromisos que asume con la ciudadanía y los grupos de interés?	<p>Recientemente, hace un año o menos</p> <p>No se hace</p> <p>Se cuenta con un <i>mecanismo</i> para hacer seguimiento de algunos de los compromisos asumidos con los grupos de interés y la ciudadanía.</p>	<p>Desde hace más de un año</p> <p>Se utiliza el <i>procedimiento</i> para hacer seguimiento de algunos de los compromisos asumidos con los grupos de interés y la ciudadanía.</p>	<p>Desde hace más de dos años</p> <p>Se utiliza el <i>procedimiento</i> para hacer seguimiento de todos los compromisos asumidos con los grupos de interés y la ciudadanía.</p>	

5 - Ver glosario página 57.

6 - Ver glosario página 57.

3.6 ¿Tiene datos de la existencia de grupos de interés en la comuna?	0	1	2	3
		Del último año	De los últimos 2 años	De los últimos 3 o más años
No tenemos datos	Tenemos datos de los grupos de interés existentes en la comuna.	Tenemos datos de los grupos de interés existentes en la comuna.	Tenemos series históricas de los grupos de interés existentes en la comuna.	
3.7 ¿Tiene datos del seguimiento de los compromisos que asume la Municipalidad con la ciudadanía y los grupos de interés?	0	1	2	3
		Del último año	De los últimos 2 años	De los últimos 3 o más años
No tenemos datos	Tenemos datos del seguimiento de los compromisos que asume la Municipalidad con la ciudadanía y los grupos de interés.	Tenemos datos del seguimiento de los compromisos que asume la Municipalidad con la ciudadanía y los grupos de interés.	Tenemos datos del seguimiento de los compromisos que asume la Municipalidad con la ciudadanía y los grupos de interés.	

4. GESTIÓN DE PERSONAS

Se refiere a cómo las políticas del personal y sus procesos de gestión, contribuyen a materializar los planes de la Municipalidad.

	0	1	2	3
4.1 ¿Cómo la Municipalidad garantiza la salud laboral y la seguridad de sus funcionarios y funcionarias, en el desempeño de sus funciones?	<p>0</p> <p>No se hace</p>	<p>1</p> <p>Recientemente, hace un año o menos</p> <p>Realizamos algunas acciones relativas a la seguridad laboral de funcionarios y funcionarias, para personal de planta y contrata.</p>	<p>2</p> <p>Desde hace más de un año</p> <p>Anualmente, diseñamos e implementamos planes de salud y seguridad laboral de funcionarios y funcionarias, para personal de planta y contrata.</p>	<p>3</p> <p>Desde hace más de dos años</p> <p>Anualmente, actualizamos los planes de salud y seguridad laboral de funcionarios y funcionarias, para personal de planta, contrata y honorarios.</p>
4.2 ¿Cómo la Municipalidad garantiza el bienestar de su personal?	<p>0</p> <p>No se hace</p>	<p>1</p> <p>Recientemente, hace un año o menos</p> <p>Se cuenta con un <i>mecanismo</i> destinado a entregar beneficios al personal de planta y contrata.</p>	<p>2</p> <p>Desde hace más de un año</p> <p>Se utiliza el <i>procedimiento</i> destinado a entregar servicios, beneficios y políticas al personal de planta y contrata, considerando enfoque de género.</p>	<p>3</p> <p>Desde hace más de dos años</p> <p>Se utiliza el <i>procedimiento</i> destinado a entregar servicios, beneficios y políticas a todo el personal de planta, contrata y honorarios, considerando enfoque de género y de derechos.</p>
4.3 ¿Cómo la Municipalidad favorece la inclusión laboral de personas con discapacidad?	<p>0</p> <p>No se hace</p>	<p>1</p> <p>Recientemente, hace un año o menos</p> <p>Ha contratado personas con discapacidad.</p>	<p>2</p> <p>Desde hace más de un año</p> <p>Contrata personas con discapacidad.</p>	<p>3</p> <p>Desde hace más de dos años</p> <p>Se cuenta con una política de contratación de personas con discapacidad.</p>
4.4 ¿Cómo la Municipalidad evalúa, la satisfacción e insatisfacción de los diferentes estamentos del personal?	<p>0</p> <p>No se hace</p>	<p>1</p> <p>Recientemente, hace un año o menos</p> <p>Se realiza una encuesta de clima laboral, mediante el cual se evalúa la satisfacción del personal de planta y contrata.</p>	<p>2</p> <p>Desde hace más de un año</p> <p>Se realiza una encuesta, al menos una vez al año, de clima laboral, mediante la cual se evalúa la satisfacción e insatisfacción del personal de planta y contrata.</p>	<p>3</p> <p>Desde hace más de dos años</p> <p>Se cuenta con un sistema de evaluación de la satisfacción e insatisfacción de todo el personal (planta, contrata, y honorarios).</p>
4.5 ¿Cómo la Municipalidad utiliza los resultados del proceso de evaluación de desempeño del personal?	<p>0</p> <p>No se hace</p>	<p>1</p> <p>Recientemente, hace un año o menos</p> <p>Se analizan los resultados de la evaluación de desempeño de funcionarios y funcionarias y se acuerdan algunas acciones de mejora en el desempeño del personal de planta y contrata.</p>	<p>2</p> <p>Desde hace más de un año</p> <p>Se analizan los resultados de la evaluación de desempeño de funcionarios y funcionarias y se implementan acciones de mejora en el desempeño del personal de planta y contrata.</p>	<p>3</p> <p>Desde hace más de dos años</p> <p>Se analizan los resultados de la evaluación de desempeño de funcionarios y funcionarias y se implementan acciones de mejora en el desempeño de todo el personal.</p>

4.6 ¿Tiene datos de indicadores de satisfacción e insatisfacción de funcionarios y funcionarias? Por ejemplo, mediación de clima laboral.	0	1	2	3
		Del último año	De los últimos 2 años	De los últimos 3 o más años
	No tenemos datos	Tenemos datos de indicadores de satisfacción e insatisfacción de funcionarios y funcionarias.	Tenemos datos de indicadores de satisfacción e insatisfacción de funcionarios y funcionarias.	Tenemos series históricas de indicadores de satisfacción e insatisfacción de funcionarios y funcionarias, considerando enfoque de género .
4.7 ¿Tiene datos de ingreso, promoción, ascenso y desvinculación de funcionarios y funcionarias?	0	1	2	3
		Del último año	De los últimos 2 años	De los últimos 3 o más años
	No tenemos datos	Tenemos datos de ingreso, promoción, ascenso y desvinculación de funcionarios y funcionarias.	Tenemos datos de ingreso, promoción, ascenso y desvinculación de funcionarios y funcionarias, desagregado por género .	Tenemos series históricas de ingreso, promoción, ascenso y desvinculación de funcionarios y funcionarias, desagregado por género .
4.8 ¿Tiene datos de indicadores de resultados relativos a seguridad en el trabajo? Por ejemplo, tasa de accidentalidad y gravedad, entre otros.	0	1	2	3
		Del último año	De los últimos 2 años	De los últimos 3 o más años
	No tenemos datos	Tenemos datos de resultados relativos a seguridad en el trabajo.	Tenemos datos de resultados relativos a seguridad en el trabajo, desagregado por género .	Tenemos series históricas de resultados relativos a seguridad en el trabajo, desagregado por género .

5. CAPACITACIÓN Y COMPETENCIAS DE LAS PERSONAS

Se refiere a cómo la Municipalidad promueve un ambiente de trabajo de alto desempeño, con competencias adecuadas a las necesidades, para cumplir con sus objetivos y resultados.

5.1 ¿Cómo la Municipalidad evalúa las competencias del personal, para el mejor desempeño de sus funciones?	0	1	2	3
	No se hace	Recientemente, hace un año o menos Se cuenta con un <i>mecanismo</i> a través del cual se identifican las competencias laborales del personal de planta y contrata .	Desde hace más de un año Se utiliza el <i>procedimiento</i> definido para identificar y evaluar las competencias laborales del personal de planta y contrata .	Desde hace más de dos años Se utiliza el <i>procedimiento</i> definido para identificar y evaluar las competencias laborales del personal de planta, contrata y honorarios .
5.2 ¿Cómo la Municipalidad diseña el Plan Anual de Capacitación, en función de las brechas detectadas?	0	1	2	3
	No se hace	Recientemente, hace un año o menos Se ha definido un <i>mecanismo</i> para elaborar el Plan Anual de Capacitación, en función de las brechas detectadas, para el personal de planta y contrata .	Desde hace más de un año Se utiliza el <i>procedimiento</i> definido para elaborar el Plan Anual de Capacitación, en función de las brechas detectadas, para el personal de planta y contrata .	Desde hace más de dos años Se utiliza el <i>procedimiento</i> definido para elaborar el Plan Anual de Capacitación, en función de las brechas detectadas, para todo el personal (planta, contrata y honorarios).
5.3 ¿Cómo las organizaciones de funcionarios y funcionarias participan en la formulación del Plan Anual de Capacitación?	0	1	2	3
	No se hace	Recientemente, hace un año o menos Se ha definido un <i>mecanismo</i> para que las organizaciones participen en la formulación del Plan Anual de Capacitación, para el personal de planta y contrata .	Desde hace más de un año Se utiliza el <i>procedimiento</i> definido para que las organizaciones participen en la formulación del Plan Anual de Capacitación, para el personal de planta y contrata .	Desde hace más de dos años Se utiliza el <i>procedimiento</i> definido para que las organizaciones participen en la formulación del Plan Anual de Capacitación, para el personal de planta, contrata y honorarios .
5.4 ¿Cómo se realiza el seguimiento a la implementación del Plan Anual de Capacitación?	0	1	2	3
	No se hace	Recientemente, hace un año o menos Se ha definido un <i>mecanismo</i> para hacer seguimiento parcial a la implementación del Plan Anual de Capacitación, para el personal de planta y contrata .	Desde hace más de un año Se hace seguimiento parcial a la implementación del Plan Anual de Capacitación, para el personal de planta y contrata , según el procedimiento definido.	Desde hace más de dos años Se hace seguimiento total a la implementación del Plan Anual de Capacitación, para el personal de planta, contrata y honorarios , según el procedimiento definido.
5.5 ¿Cómo la Municipalidad incorpora, en el Plan Anual de Capacitación, la formación de los cargos directivos, en las competencias que se requieran?	0	1	2	3
	No se hace	Recientemente, hace un año o menos Se cuenta con un <i>mecanismo</i> para incorporar, en el Plan Anual de Capacitación, la formación de algunos cargos directivos, en las competencias que se requieran.	Desde hace más de un año Se utiliza el <i>procedimiento</i> definido para incorporar, en el Plan Anual de Capacitación, la formación de algunos cargos directivos, en las competencias que se requieran.	Desde hace más de dos años Se utiliza el <i>procedimiento</i> definido para incorporar, en el Plan Anual de Capacitación, la formación de todos los cargos directivos, en las competencias que se requieran.

5.6 ¿Cómo la Municipalidad evalúa los resultados de aprendizaje de las actividades de capacitación?	0	1	2	3
		Recientemente, hace un año o menos	Desde hace más de un año	Desde hace más de dos años
	No se hace	Se cuenta con un <i>mecanismo</i> para evaluar el cumplimiento de los objetivos de aprendizaje de algunas actividades de capacitación.	Se utiliza el <i>procedimiento</i> definido para evaluar el cumplimiento de los objetivos de aprendizaje de algunas actividades de capacitación.	Se utiliza el <i>procedimiento</i> definido para evaluar el cumplimiento de los objetivos de aprendizaje de todas las actividades de capacitación.
5.7 ¿Tiene datos del número y porcentaje del personal (planta, contrata, honorarios) que anualmente participa en actividades de capacitación?	0	1	2	3
		Del último año	De los últimos 2 años	De los últimos 3 o más años
	No tenemos datos	Tenemos datos del personal que anualmente participa en actividades de capacitación.	Tenemos datos del personal que anualmente participa en actividades de capacitación considerando enfoque de género.	Tenemos series históricas de indicadores de resultados del personal que anualmente participa en actividades de capacitación, considerando enfoque de género.
5.8 ¿Tiene datos de indicadores de resultados de aprendizaje de las actividades de capacitación?	0	1	2	3
		Del último año	De los últimos 2 años	De los últimos 3 o más años
	No tenemos datos	Tenemos datos de indicadores de resultados de aprendizaje de las actividades de capacitación.	Tenemos datos de indicadores de resultados de aprendizaje de las actividades de capacitación, considerando enfoque de género.	Tenemos series históricas de indicadores de resultados de aprendizaje de las actividades de capacitación, considerando enfoque de género.

6. PRESUPUESTO MUNICIPAL

Se refiere a cómo la Municipalidad planifica y gestiona su Presupuesto, para garantizar la representación de las necesidades financieras de funcionarios y funcionarias, las unidades y todos los involucrados en la prestación de servicios a la comunidad para el cumplimiento de su misión y objetivos estratégicos.

	0	1	2	3
6.1 ¿Cómo se consideran, en la elaboración del presupuesto anual de la Municipalidad, las necesidades, requerimientos y prioridades de las distintas unidades del municipio?		Recientemente, hace un año o menos	Desde hace más de un año	Desde hace más de dos años
	No se hace	Se cuenta con un <i>mecanismo</i> para la elaboración del presupuesto, en el que se consideran las necesidades, requerimientos y prioridades de algunas de las unidades del municipio.	Se utiliza el <i>procedimiento</i> definido para la elaboración del presupuesto, en el que se consideran las necesidades, requerimientos y prioridades de algunas unidades del municipio.	Se utiliza el <i>procedimiento</i> definido para la elaboración del presupuesto, en el que se consideran las necesidades, requerimientos y prioridades de todas las unidades del municipio.
6.2 ¿Cómo el equipo directivo despliega la información referente al presupuesto a todas las unidades del municipio?		Recientemente, hace un año o menos	Desde hace más de un año	Desde hace más de dos años
	No se hace	Se cuenta con un <i>mecanismo</i> para desplegar la información referente al presupuesto a algunas unidades del municipio.	Se utiliza el <i>procedimiento</i> definido para desplegar la información referente al presupuesto a algunas unidades del municipio.	Se utiliza el <i>procedimiento</i> definido para desplegar la información referente al presupuesto a todas las unidades del municipio.
6.3 ¿Cómo se consideran las demandas de la comunidad y de las partes interesadas externas en la formulación del presupuesto?		Recientemente, hace un año o menos	Desde hace más de un año	Desde hace más de dos años
	No se hace	Se cuenta con un <i>mecanismo</i> para considerar algunas de las demandas de la comunidad y partes interesadas externas en la formulación del presupuesto.	Se utiliza el <i>procedimiento</i> definido para considerar algunas de las demandas de la comunidad y partes interesadas externas en la formulación del presupuesto.	Se utiliza el <i>procedimiento</i> definido para considerar todas las demandas de la comunidad y partes interesadas externas en la formulación del presupuesto.
6.4 ¿Cómo se realiza el seguimiento al presupuesto?		Recientemente, hace un año o menos	Desde hace más de un año	Desde hace más de dos años
	No se hace	Se cuenta con un <i>mecanismo</i> para hacer seguimiento a algunas partidas del presupuesto y se presenta al Concejo Municipal para su discusión.	Se utiliza el <i>procedimiento</i> definido para hacer seguimiento a algunas partidas del presupuesto y se presenta al Concejo Municipal para su discusión.	Se utiliza el <i>procedimiento</i> definido para hacer seguimiento a todas las partidas del presupuesto y se presenta al Concejo Municipal para su discusión.
6.5 ¿Cómo la Municipalidad captura y canaliza la información anual respecto del Servicio de Impuestos Internos, S.I.I. (predios exentos)?		Recientemente, hace un año o menos	Desde hace más de un año	Desde hace más de dos años
	No se hace	Se cuenta con un <i>mecanismo</i> para capturar y canalizar parcialmente la información anual, proveniente del Servicio de Impuestos Internos, respecto de los predios exentos.	Se utiliza el <i>procedimiento</i> definido para capturar y canalizar, parcialmente , la información anual, proveniente del Servicio de Impuestos Internos, respecto de los predios exentos.	Se utiliza el <i>procedimiento</i> definido para capturar y canalizar, totalmente , la información anual, proveniente del Servicio de Impuestos Internos, respecto de los predios exentos.

6.6 ¿Tiene datos de la cantidad de personas y organizaciones de la comunidad que participan en la definición del gasto del presupuesto participativo?	0	1	2	3
		Del último año	De los últimos 2 años	De los últimos 3 o más años
No tenemos datos	Tenemos datos de la cantidad de personas y organizaciones que participan en la definición del gasto del presupuesto participativo.	Tenemos datos de la cantidad de personas y organizaciones que participan en la definición del gasto del presupuesto participativo.	Tenemos series históricas de datos, de la cantidad de personas y organizaciones que participan en la definición del gasto del presupuesto participativo.	
6.7 ¿Tiene datos de los retrasos en pagos previsionales, facturas de proveedores vencidas y adelantos que recibe la Municipalidad?	0	1	2	3
		Del último año	De los últimos 2 años	De los últimos 3 o más años
No tenemos datos	Tenemos datos de los retrasos en pagos previsionales, facturas de proveedores vencidas y adelantos que recibe la Municipalidad.	Tenemos datos de los retrasos en pagos previsionales, facturas de proveedores vencidas y adelantos que recibe la Municipalidad.	Tenemos series históricas, de los retrasos en pagos previsionales, facturas de proveedores vencidas y adelantos que recibe la Municipalidad.	

7. INGRESOS MUNICIPALES

Se refiere a cómo la municipalidad gestiona los ingresos municipales para asegurar el funcionamiento eficaz y eficiente de sus procesos y la sustentabilidad a mediano y largo plazo de las finanzas municipales.

	0	1	2	3
7.1 ¿Cómo se identifican y proyectan los ingresos de la Municipalidad para el año siguiente?		Recientemente, hace un año o menos	Desde hace más de un año	Desde hace más de dos años
	No se hace	Se cuenta con un <i>mecanismo</i> para que algunas unidades identifiquen y proyecten los ingresos del año siguiente.	Se utiliza el <i>procedimiento</i> definido para que algunas unidades identifiquen y proyecten los ingresos del año siguiente.	Se utiliza el <i>procedimiento</i> definido para que todas las unidades identifiquen y proyecten los ingresos del año siguiente.
7.2 ¿Cómo se desarrollan planes para lograr los ingresos propios esperados?		Recientemente, hace un año o menos	Desde hace más de un año	Desde hace más de dos años
	No se hace	Contamos con un <i>mecanismo</i> para desarrollar planes tendientes a conseguir más ingresos propios, en algunas de las unidades que lo generan.	Se utiliza el <i>procedimiento</i> definido para desarrollar planes tendientes a conseguir más ingresos propios, en algunas de las unidades que lo generan.	Se utiliza el <i>procedimiento</i> definido para desarrollar planes tendientes a conseguir más ingresos propios, en todas las unidades que lo generan.
7.3 ¿Cómo la Municipalidad hace gestión de cobranzas?		Recientemente, hace un año o menos	Desde hace más de un año	Desde hace más de dos años
	No se hace	Contamos con un <i>mecanismo</i> para hacer gestión de cobranzas en algunas de las unidades que generan ingresos.	Se utiliza el <i>procedimiento</i> definido para hacer gestión de cobranzas en algunas de las unidades que generan ingresos.	Se utiliza el <i>procedimiento</i> definido para hacer gestión de cobranzas en todas las unidades que generan ingresos.
7.4 ¿Tiene datos de montos y porcentajes de los ingresos cobrados?		Del último año	De los últimos 2 años	De los últimos 3 o más años
	No tenemos datos	Tenemos datos de los montos y porcentajes de los ingresos cobrados.	Tenemos datos de los montos y porcentajes de los ingresos cobrados.	Tenemos series históricas de datos de los montos y porcentajes de los ingresos cobrados.
7.5 ¿Tiene datos de indicadores de resultados financieros de la Municipalidad?		Del último año	De los últimos 2 años	De los últimos 3 o más años
	No tenemos datos	Tenemos datos de indicadores de resultados financieros de la Municipalidad.	Tenemos datos de indicadores de resultados financieros de la Municipalidad.	Tenemos series históricas de indicadores de resultados financieros de la Municipalidad.
7.6 ¿Tiene datos de indicadores de la autonomía financiera de la Municipalidad (Ingresos Propios)?		Del último año	De los últimos 2 años	De los últimos 3 o más años
	No tenemos datos	Tenemos datos de indicadores de la autonomía financiera de la Municipalidad.	Tenemos datos de indicadores de la autonomía financiera de la Municipalidad.	Tenemos series históricas de indicadores de la autonomía financiera de la Municipalidad.

8. RECURSOS MATERIALES

Se refiere a cómo la Municipalidad planifica y gestiona el uso y mantención de los recursos materiales, equipos e infraestructura.

	0	1	2	3
8.1 ¿Cómo se planifica la adquisición de <i>bienes muebles</i> ⁷ e inmuebles de la Municipalidad, considerando los requerimientos de las distintas unidades?		Recientemente, hace un año o menos	Desde hace más de un año	Desde hace más de dos años
	No se hace	Se cuenta con un <i>mecanismo</i> para planificar la adquisición de bienes muebles e inmuebles, considerando los requerimientos de algunas de las unidades de la Municipalidad.	Se utiliza el <i>procedimiento</i> definido para planificar la adquisición de bienes muebles e inmuebles, considerando los requerimientos de algunas de las unidades de la Municipalidad	Se utiliza el <i>procedimiento</i> definido para planificar la adquisición de bienes muebles e inmuebles, considerando los requerimientos de todas las unidades de la Municipalidad
8.2 ¿Cómo la Municipalidad actualiza el inventario de los <i>bienes inmuebles</i> ⁸ (infraestructura, instalaciones, salas de reuniones, etc.)?		Recientemente, hace un año o menos	Desde hace más de un año	Desde hace más de dos años
	No se hace	Se cuenta con un <i>mecanismo</i> para actualizar el inventario de los bienes inmuebles de algunas unidades de la Municipalidad.	Se utiliza el <i>procedimiento</i> definido para actualizar el inventario de los bienes inmuebles de algunas unidades de la Municipalidad.	Se utiliza el <i>procedimiento</i> definido para actualizar el inventario de los bienes inmuebles de todas las unidades de la Municipalidad.
8.3 ¿Cómo la Municipalidad controla el uso de los <i>bienes muebles</i> ? (vehículos, notebooks, hardware y software, proyectores, etc.)		Recientemente, hace un año o menos	Desde hace más de un año	Desde hace más de dos años
	No se hace	Se cuenta con un <i>mecanismo</i> para controlar el uso de algunos bienes muebles.	Se utiliza el <i>procedimiento</i> para controlar el uso de algunos bienes muebles.	Se utiliza el <i>procedimiento</i> para controlar el uso de todos los bienes muebles.
8.4 ¿Cómo se controla que los recursos adquiridos responden a las especificaciones técnicas demandadas por la Municipalidad?		Recientemente, hace un año o menos	Desde hace más de un año	Desde hace más de dos años
	No se hace	Se cuenta con un <i>mecanismo</i> para controlar que los recursos adquiridos, en algunas unidades de la Municipalidad, respondan a las especificaciones técnicas demandadas.	Se utiliza el <i>procedimiento</i> definido para controlar que los recursos adquiridos, en algunas unidades de la Municipalidad, respondan a las especificaciones técnicas demandadas.	Se utiliza el <i>procedimiento</i> definido para controlar que los recursos adquiridos, en todas las unidades de la Municipalidad, respondan a las especificaciones técnicas demandadas.
8.5 ¿Cómo se evalúa la satisfacción e insatisfacción del personal sobre el uso y pertinencia de los recursos materiales, equipamiento e infraestructura para el desarrollo de su trabajo?		Recientemente, hace un año o menos	Desde hace más de un año	Desde hace más de dos años
	No se hace	Se cuenta con un <i>mecanismo</i> para evaluar la satisfacción e insatisfacción del personal, de algunas unidades , sobre el uso y pertinencia de los recursos materiales, equipamiento e infraestructura para el desarrollo de su trabajo.	Se utiliza el <i>procedimiento</i> definido para evaluar la satisfacción e insatisfacción del personal, de algunas unidades , sobre el uso y pertinencia de los recursos materiales, equipamiento e infraestructura para el desarrollo de su trabajo.	Se utiliza el <i>procedimiento</i> definido para evaluar la satisfacción e insatisfacción del personal, de todas las unidades , sobre el uso y pertinencia de los recursos materiales, equipamiento e infraestructura para el desarrollo de su trabajo, considerando enfoque de género .

7 - Ver glosario página 57.

8 - Ver glosario página 57.

8.6 ¿Cómo se programa la mantención de los bienes muebles e inmuebles de la Municipalidad?	0	1	2	3
		Recientemente, hace un año o menos	Desde hace más de un año	Desde hace más de dos años
No se hace	Hacemos mantención de los <i>bienes muebles e inmuebles</i> de la Municipalidad, según demanda .	Hacemos mantención de los <i>bienes muebles e inmuebles</i> de la Municipalidad, según demanda .	Hacemos mantención programada de los <i>bienes muebles e inmuebles</i> de la Municipalidad.	
8.7 ¿Tiene datos actualizados del inventario de los bienes muebles e inmuebles de la Municipalidad?	0	1	2	3
		Del último año	De los últimos 2 años	De los últimos 3 o más años
No tenemos datos	Tenemos datos de los <i>bienes muebles e inmuebles</i> de la Municipalidad.	Tenemos datos de los <i>bienes muebles e inmuebles</i> de la Municipalidad.	Tenemos series históricas de los <i>bienes muebles e inmuebles</i> de la Municipalidad.	
8.8 ¿Tiene datos de evaluación de satisfacción e insatisfacción acerca del uso y pertinencia de los bienes muebles e inmuebles de la Municipalidad, por parte del personal?	0	1	2	3
		Del último año	De los últimos 2 años	De los últimos 3 o más años
No tenemos datos	Tenemos datos de satisfacción e insatisfacción acerca del uso y pertinencia de los <i>bienes muebles e inmuebles</i> de la Municipalidad, por parte del personal.	Tenemos datos de satisfacción e insatisfacción acerca del uso y pertinencia de los <i>bienes muebles e inmuebles</i> de la Municipalidad, por parte del personal.	Tenemos series históricas de satisfacción e insatisfacción acerca del uso y pertinencia de los <i>bienes muebles e inmuebles</i> de la Municipalidad, por parte del personal, considerando enfoque de género .	

9. GESTIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Se refiere a cómo la Municipalidad elabora, ejecuta, gestiona y mejora, continuamente, los sistemas de información.

	0	1	2	3
9.1 ¿Cómo la Municipalidad diseña su política de información interna y externa?		Recientemente, hace un año o menos	Desde hace más de un año	Desde hace más de dos años
	No se hace	Consideramos la opinión de algunas jefaturas y funcionarios y funcionarias, en el diseño de acciones de información interna.	Consideramos la opinión de algunas jefaturas y funcionarios y funcionarias, en el diseño de acciones de información interna y externa.	Utilizamos una metodología participativa, con actores locales y todo el personal municipal, para el diseño de la política de información municipal.
9.2 ¿Cómo la Municipalidad integra a la gestión el uso de sistemas de información?		Recientemente, hace un año o menos	Desde hace más de un año	Desde hace más de dos años
	No se hace	Se cuenta con un <i>mecanismo</i> para integrar a la gestión el uso de los sistemas de información en algunas unidades municipales.	Se utiliza el <i>procedimiento</i> definido para integrar a la gestión el uso de los sistemas de información en algunas unidades municipales.	Se utiliza el <i>procedimiento</i> definido para integrar a la gestión el uso de los sistemas de información en todas las unidades municipales.
9.3 ¿Cómo la Municipalidad gestiona los sistemas de información, para generar aprendizaje de sus procesos?		Recientemente, hace un año o menos	Desde hace más de un año	Desde hace más de dos años
	No se hace	Se cuenta con un <i>mecanismo</i> para gestionar y generar aprendizaje de sus procesos, entre algunas unidades de la Municipalidad.	Se utiliza el <i>procedimiento</i> definido para gestionar y generar aprendizaje de sus procesos, entre algunas unidades de la Municipalidad.	Se utiliza el <i>procedimiento</i> definido para gestionar y generar aprendizaje de sus procesos, entre todas unidades de la Municipalidad.
9.4 ¿Cómo la Municipalidad procesa, analiza y difunde la información?		Recientemente, hace un año o menos	Desde hace más de un año	Desde hace más de dos años
	No se hace	Se realizan algunas acciones de difusión de la información a nivel interno de la municipalidad.	Se realizan algunas acciones de difusión de la información a nivel interno y externo de la municipalidad.	Existe una unidad que procesa, analiza e implementa un sistema de difusión de la información interna y externa con propósitos de mejoramiento de la gestión municipal.
9.5 ¿Tiene datos respecto del uso de la información, por parte de funcionarios y funcionarias de los sistemas informáticos?		Del último año	De los últimos 2 años	De los últimos 3 o más años
	No tenemos datos	Tenemos datos del uso por parte de funcionarios y funcionarias, de los sistemas de información.	Tenemos datos del uso por parte de funcionarios y funcionarias, de los sistemas de información.	Tenemos series históricas del uso, por parte de funcionarios y funcionarias, de los sistemas de información.

10. GESTIÓN DE USUARIOS Y USUARIAS

Se refiere a cómo la Municipalidad conoce a sus usuarios y usuarias, sus requerimientos y expectativas actuales y potenciales, establece relaciones con ellas y ellos y evalúa la satisfacción por los servicios recibidos para abordar nuevas oportunidades de desarrollo.

	0	1	2	3
10.1 ¿Cómo se identifican y caracteriza a los usuarios y usuarias, actuales y potenciales de los servicios municipales, para conocer sus necesidades?		Recientemente, hace un año o menos	Desde hace más de un año	Desde hace más de dos años
	No se hace	Se cuenta con un <i>mecanismo</i> para identificar y caracterizar a los usuarios y usuarias actuales de algunos servicios municipales, para conocer sus necesidades.	Se utiliza el <i>procedimiento</i> definido para identificar y caracterizar a los usuarios y usuarias, actuales y potenciales, de algunos servicios municipales, para conocer sus necesidades.	Se utiliza el <i>procedimiento</i> definido para identificar y caracterizar a los usuarios y usuarias, actuales y potenciales, de todos los servicios municipales, para conocer sus necesidades, considerando enfoque de derecho .
10.2 ¿Cómo la Municipalidad garantiza a sus usuarios y usuarias la entrega de información oportuna y completa sobre los servicios?		Recientemente, hace un año o menos	Desde hace más de un año	Desde hace más de dos años
	No se hace	Se cuenta con un <i>mecanismo</i> para entregar a los usuarios y usuarias, información oportuna y completa de algunos servicios.	Se utiliza el <i>procedimiento</i> definido para garantizar a los usuarios y usuarias, actuales y potenciales, información oportuna y completa de algunos servicios.	Se utiliza el <i>procedimiento</i> para garantizar a usuarios y usuarias, actuales y potenciales, información oportuna y completa de todos los servicios, considerando enfoque de derecho .
10.3 ¿Cómo se diseña e implementa el sistema de atención de usuarios y usuarias de los servicios?		Recientemente, hace un año o menos	Desde hace más de un año	Desde hace más de dos años
	No se hace	Se cuenta con un <i>mecanismo</i> de atención a usuarios y usuarias de algunos servicios municipales, según demanda .	Se utiliza el <i>procedimiento</i> definido de atención de usuarios y usuarias de algunos servicios municipales.	Se utiliza el <i>procedimiento</i> definido de atención de usuarios y usuarias de todos los servicios municipales, considerando enfoque de derecho .
10.4 ¿Cómo se considera la opinión de los usuarios y usuarias en la modalidad de entrega del servicio?		Recientemente, hace un año o menos	Desde hace más de un año	Desde hace más de dos años
	No se hace	Se cuenta con un <i>mecanismo</i> para considerar la opinión de los usuarios y usuarias para la entrega de algunos servicios municipales.	Se utiliza el <i>procedimiento</i> definido para consultar la opinión de los usuarios y usuarias respecto de la entrega de algunos servicios municipales.	Se utiliza el <i>procedimiento</i> definido para consultar la opinión de los usuarios y usuarias, respecto de la entrega de todos los servicios municipales, considerando enfoque de derecho .
10.5 ¿Cómo se mide la satisfacción e insatisfacción de usuarios y usuarias de los servicios municipales?		Recientemente, hace un año o menos	Desde hace más de un año	Desde hace más de dos años
	No se hace	Se cuenta con un <i>mecanismo</i> para consultar la opinión de usuarios y usuarias de algunos servicios municipales.	Se utiliza el <i>procedimiento</i> definido para medir la satisfacción e insatisfacción de usuarios y usuarias de algunos servicios municipales.	Se utiliza el definido, para medir la satisfacción e insatisfacción de usuarios y usuarias de todos los servicios municipales, considerando enfoque de derecho .

10.6 ¿Cómo se detectan las necesidades de mejoramiento de infraestructura de los espacios de atención de usuarios y usuarias de los servicios?	0	1	2	3
		Recientemente, hace un año o menos	Desde hace más de un año	Desde hace más de dos años
No se hace	Se cuenta con un <i>mecanismo</i> para detectar las necesidades de mejoramiento de infraestructura de los espacios de atención de usuarios y usuarias de algunos servicios municipales, según demanda.	Se utiliza el <i>procedimiento</i> definido de detección de necesidades de mejoramiento de infraestructura de los espacios de atención de usuarios y usuarias de algunos servicios municipales.	Se utiliza el <i>procedimiento</i> definido de detección de necesidades de mejoramiento de infraestructura de los espacios de atención de usuarios y usuarias de todos los servicios municipales, considerando enfoque de derecho .	
10.7 ¿Tiene datos de satisfacción e insatisfacción de usuarios y usuarias de los servicios municipales?	0	1	2	3
		Del último año	De los últimos 2 años	De los últimos 3 o más años
No tenemos datos	Tenemos datos de indicadores de satisfacción de usuarios y usuarias de los servicios municipales.	Tenemos datos de indicadores de satisfacción de usuarios y usuarias de los servicios municipales.	Tenemos series históricas de indicadores de satisfacción de usuarios y usuarias de los servicios municipales.	

11. GESTIÓN LOCAL PARTICIPATIVA

Se refiere a cómo la Municipalidad gestiona y promueve la participación ciudadana (vecinos, vecinas, usuarios y usuarias) de la comuna, en la toma de decisiones que le conciernen.

	0	1	2	3
11.1 ¿Cómo la Municipalidad considera los requerimientos de vecinas y vecinos, para la toma de decisiones relacionadas con éstos?		Recientemente, hace un año o menos	Desde hace más de un año	Desde hace más de dos años
	No se hace	Se cuenta con un <i>mecanismo</i> que considera los requerimientos de algunas vecinas y vecinos.	Se utiliza el <i>procedimiento</i> definido que considera los requerimientos de algunos grupos de vecinas y vecinos.	Aplicamos el <i>procedimiento</i> definido frente a los requerimientos de vecinos y vecinas en asambleas y/o diálogos ciudadanos, con enfoque de derecho , cuando corresponde.
11.2 ¿Cómo la Municipalidad promueve la participación de las organizaciones de la sociedad civil?		Recientemente, hace un año o menos	Desde hace más de un año	Desde hace más de dos años
	No se hace	Se cuenta con un <i>mecanismo</i> a través del cual promovemos la participación ciudadana.	Se utiliza el <i>procedimiento</i> definido para promover la participación de la ciudadanía y de las organizaciones de la sociedad civil.	Aplicamos el <i>procedimiento</i> definido para promover la participación de la ciudadanía y de las organizaciones, a través de la implementación anual del Fondo de Desarrollo Vecinal (FONDEVE).
11.3 ¿Cómo la Municipalidad actualiza e incorpora, en su Ordenanza Municipal, mecanismos de participación ciudadana?		Recientemente, hace un año o menos	Desde hace más de un año	Desde hace más de dos años
	No se hace	Se cuenta con una Ordenanza Municipal de Participación Ciudadana.	Se utiliza la Ordenanza Municipal de Participación Ciudadana actualizada .	Consideramos los mecanismos contemplados en la Ley 20.500 y los incorporamos en una Ordenanza de Participación Ciudadana, con enfoque de derechos , cuando corresponde.
11.4 ¿Cómo la Municipalidad gestiona la relación con el Consejo Comunal de Organizaciones de la Sociedad Civil (COSOC) y demás organizaciones comunitarias?		Recientemente, hace un año o menos	Desde hace más de un año	Desde hace más de dos años
	No se hace	Tenemos reuniones ocasionales con las organizaciones comunitarias.	Tenemos reuniones periódicas y sistemáticas con las organizaciones comunitarias.	Se constituyó el COSOC , con los cuales mantenemos reuniones periódicas.
11.5 ¿Cómo la Municipalidad evalúa la participación ciudadana?		Recientemente, hace un año o menos	Desde hace más de un año	Desde hace más de dos años
	No se hace	Se cuenta con un <i>mecanismo</i> para evaluar la participación ciudadana.	Diseñamos un <i>protocolo</i> para que se reúnan los equipos municipales de participación ciudadana para evaluar su desempeño.	Se convoca al COSOC , con el cual se hace seguimiento de su gestión y se evalúa su desempeño.

11.6 ¿Cómo la municipalidad garantiza que el <i>enfoque de género</i> esté considerado en las instancias de participación ciudadana?	0	1	2	3
		Recientemente, hace un año o menos	Desde hace más de un año	Desde hace más de dos años
No se hace	Se cuenta con un <i>mecanismo</i> que garantiza que el <i>enfoque de género</i> está considerado en algunas de las instancias de participación ciudadana.	Se utiliza el <i>procedimiento</i> definido que garantiza que el <i>enfoque de género</i> está considerado en algunas de las instancias de participación ciudadana.	Se utiliza el <i>procedimiento</i> definido que garantiza que el <i>enfoque de género</i> está considerado en todas las instancias de participación ciudadana. Esta exigencia está presente en la conformación de organizaciones comunitarias.	
11.7 ¿Tiene datos de indicadores respecto de la participación ciudadana y de las organizaciones de la sociedad civil?	0	1	2	3
		Del último año	De los últimos 2 años	De los últimos 3 o más años
No tenemos datos	Tenemos datos de participación ciudadana y de las organizaciones de la sociedad civil.	Tenemos datos de participación ciudadana.	Tenemos series históricas de datos de participación ciudadana.	
11.8 ¿Tiene datos de indicadores de registros de las organizaciones de la sociedad civil?	0	1	2	3
		Del último año	De los últimos 2 años	De los últimos 3 o más años
No tenemos datos	Tenemos datos de indicadores de registros de organizaciones de la sociedad civil.	Tenemos datos de indicadores de registros de organizaciones de la sociedad civil	Tenemos series históricas de indicadores de registros de las organizaciones de la sociedad civil.	

12. GESTIÓN Y DESARROLLO LOCAL

Se refiere a cómo la Municipalidad gestiona las decisiones estratégicas y operativas, que permitan el desarrollo de la comuna y la mejora de la calidad de vida de sus habitantes, dentro del marco de sus competencias y atribuciones legales.

	0	1	2	3
<p>12.1 ¿Cómo la Municipalidad realiza el ordenamiento territorial y la planificación urbana, dentro del marco institucional que le corresponde?</p>	<p>No se hace</p>	<p>Recientemente, hace un año o menos</p> <p>Actualizamos el Plan de Desarrollo Comunal (PLADECO).</p>	<p>Desde hace más de un año</p> <p>Revisamos el PLADECO y aprobamos el Plan Regulador Comunal.</p>	<p>Desde hace más de dos años</p> <p>Contamos con el Plan Regulador Comunal y PLADECO, adecuadamente alineados, combinando desarrollo productivo, calidad de vida y sostenibilidad ambiental.</p>
<p>12.2 ¿Cómo la Municipalidad caracteriza el perfil económico de la comuna, formula y/o actualiza la estrategia de desarrollo local?</p>	<p>No se hace</p>	<p>Recientemente, hace un año o menos</p> <p>En el marco del PLADECO, incluimos la caracterización económica de la comuna.</p>	<p>Desde hace más de un año</p> <p>En el marco del PLADECO, donde se incluye la caracterización económica de la comuna, se formula la estrategia de desarrollo local.</p>	<p>Desde hace más de dos años</p> <p>En el marco del PLADECO, donde se incluye la caracterización económica de la comuna, se actualiza la estrategia de desarrollo local.</p>
<p>12.3 ¿Cómo la Municipalidad se relaciona con otras municipalidades, para establecer alianzas que potencien su desarrollo?</p>	<p>No se hace</p>	<p>Recientemente, hace un año o menos</p> <p>Establecimos alianzas con algunas municipalidades con intereses compartidos con nuestro municipio.</p>	<p>Desde hace más de un año</p> <p>Establecimos alianzas con algunas municipalidades, iniciando las bases de una asociación para resolver problemas afines.</p>	<p>Desde hace más de dos años</p> <p>Formamos parte de una asociación de municipalidades, con propósito de potenciar nuestro desarrollo.</p>
<p>12.4 ¿Cómo la Municipalidad genera e implementa planes y programas (de desarrollo productivo, social, étnico, cultural) a nivel local?</p>	<p>No se hace</p>	<p>Recientemente, hace un año o menos</p> <p>Contamos con planes y programas para el desarrollo productivo.</p>	<p>Desde hace más de un año</p> <p>Implementamos planes y programas para el desarrollo productivo, basados en el PLADECO.</p>	<p>Desde hace más de dos años</p> <p>Implementamos planes y programas de desarrollo productivo, social, étnico, cultural, etc., basados en el PLADECO, con enfoque de género.</p>
<p>12.5 ¿Cómo la Municipalidad identifica y compromete a los actores productivos de la comuna con su plan de desarrollo local (económico, social y cultural)?</p>	<p>No se hace</p>	<p>Recientemente, hace un año o menos</p> <p>Se cuenta con un mecanismo para identificar a algunos actores productivos de la comuna, para comprometerlos con el plan de desarrollo local (económico, social y cultural).</p>	<p>Desde hace más de un año</p> <p>Se utiliza el procedimiento definido para identificar y comprometer a algunos actores productivos de la comuna con el plan de desarrollo local (económico, social y cultural).</p>	<p>Desde hace más de dos años</p> <p>Estamos implementando un programa de desarrollo local, incorporando a todos los actores productivos de la comuna.</p>

12.6 ¿Cómo la Municipalidad se coordina con otros organismos públicos para el desarrollo local?	0	1	2	3
		Recientemente, hace un año o menos	Desde hace más de un año	Desde hace más de dos años
No se hace	Realizamos acciones para coordinar con algunos de los organismos públicos involucrados en el desarrollo local.	Tenemos establecidos <i>procedimientos</i> de coordinación con algunos organismos públicos involucrados en el desarrollo local.	Tenemos establecidos <i>procedimientos</i> de coordinación con todos los organismos públicos involucrados en el desarrollo local.	
12.7 ¿Tiene datos de indicadores de desarrollo local (económico, social y cultural)?	0	1	2	3
		Del último año	De los últimos 2 años	De los últimos 3 o más años
No tenemos datos	Tenemos datos de indicadores de desarrollo local.	Tenemos datos de indicadores de desarrollo local.	Tenemos series históricas de indicadores de desarrollo local.	
12.8 ¿Tiene datos de indicadores de los recursos externos captados para el desarrollo local?	0	1	2	3
		Del último año	De los últimos 2 años	De los últimos 3 o más años
No tenemos datos	Tenemos datos de recursos externos captados para el desarrollo local.	Tenemos datos de recursos externos captados para el desarrollo local.	Tenemos series históricas, de recursos externos captados para el desarrollo local.	

13. PROCESOS DE APOYO A LA GESTIÓN GLOBAL MUNICIPAL

Se refiere cómo la Municipalidad identifica, controla y mejora los procesos de apoyo para la prestación de los servicios municipales, tales como: tesorería, contabilidad, jurídica, informática, etc., en su gestión.

	0	1	2	3
13.1 ¿Cómo se identifican y controlan los procesos de soporte de la Municipalidad, asociados a la prestación de los servicios (tesorería, contabilidad, informática, etc.)?		Recientemente, hace un año o menos	Desde hace más de un año	Desde hace más de dos años
	No se hace	Hemos identificado y definido algunos procesos de apoyo ⁹ a los servicios municipales.	Se utiliza el <i>procedimiento</i> definido para identificar y controlar los procesos de apoyos de algunos servicios.	Utilizamos el <i>procedimiento</i> para identificar y controlar los procesos de apoyo de todos los servicios.
13.2 ¿Cómo la Municipalidad mejora la gestión de los procesos de apoyo asociados a los servicios?		Recientemente, hace un año o menos	Desde hace más de un año	Desde hace más de dos años
	No se hace	Evaluamos los resultados de la gestión de algunos procesos de apoyo de los servicios e implementamos acciones para mejorarlos.	Evaluamos los resultados de la gestión de algunos procesos de apoyo de los servicios y diseñamos un plan para mejorarlos.	Evaluamos los resultados de la gestión de todos los procesos de apoyo de los servicios y diseñamos y ejecutamos un plan para mejorarlos.
13.3 ¿Cómo la Municipalidad diseña su plan informático, que sirva de marco de referencia para la elaboración del Plan Informático Anual?		Recientemente, hace un año o menos	Desde hace más de un año	Desde hace más de dos años
	No se hace	Levantamos los requerimientos de algunas unidades para la elaboración del Plan Informático anual.	Se revisa y actualiza el Plan Informático anual de algunas unidades.	Se revisa y actualiza el Plan Informático anual de todas las unidades.
13.4 ¿Cómo la Municipalidad gestiona los sistemas de documentación e información?		Recientemente, hace un año o menos	Desde hace más de un año	Desde hace más de dos años
	No se hace	Definimos un registro de documentación e información para algunas unidades.	Utilizamos el registro de documentación e información definido, para algunas unidades.	Utilizamos el sistema único de documentación e información referido a todas las unidades.
13.5 ¿Cómo se gestiona el proceso de provisión de bienes y servicios externos?		Recientemente, hace un año o menos	Desde hace más de un año	Desde hace más de dos años
	No se hace	Se cuenta con un <i>mecanismo</i> para gestionar la provisión de algunos bienes y servicios externos.	Utilizamos el <i>procedimiento</i> definido para gestionar la provisión de algunos bienes y servicios externos.	Utilizamos el <i>procedimiento</i> definido para gestionar la provisión de todos bienes y servicios externos.
13.6 ¿Cómo se gestiona el proceso de provisión de bienes y servicios internos?		Recientemente, hace un año o menos	Desde hace más de un año	Desde hace más de dos años
	No se hace	Se cuenta con un <i>mecanismo</i> para gestionar la provisión de algunos bienes y servicios internos.	Utilizamos el <i>procedimiento</i> definido para gestionar la provisión de algunos bienes y servicios internos.	Utilizamos el <i>procedimiento</i> definido para gestionar la provisión de todos los bienes y servicios internos.

9 - Ver glosario página 58.

13.7 ¿Cómo se evalúa la calidad de los productos o servicios contratados, una vez recibidos del proveedor?	0	1	2	3
		Recientemente, hace un año o menos	Desde hace más de un año	Desde hace más de dos años
No se hace	Se cuenta con un <i>mecanismo</i> para evaluar la calidad de algunos productos o servicios contratados.	Utilizamos el <i>procedimiento</i> definido para evaluar la calidad de algunos productos o servicios contratados.	Aplicamos el <i>procedimiento</i> definido de evaluación de la calidad de todos los productos o servicios contratados.	
13.8 ¿Tiene datos de satisfacción de los productos o servicios contratados, por parte de la Municipalidad?	0	1	2	3
		Del último año	De los últimos 2 años	De los últimos 3 o más años
No tenemos datos	Tenemos datos de indicadores de satisfacción de los productos y servicios contratados.	Tenemos datos de indicadores de satisfacción de los productos y servicios contratados.	Tenemos series históricas de los indicadores de satisfacción de los productos y servicios contratados.	

14. PROCESOS DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES

Se refiere a cómo la Municipalidad examina y mejora aspectos genéricos de los procesos de prestación de los servicios municipales, excluyendo aquellos consultados en la segunda parte del Diagnóstico.

14.1 ¿Cómo la Municipalidad establece y actualiza políticas de prestación de los servicios municipales?	0	1	2	3
	No se hace	Recientemente, hace un año o menos Se cuenta con un <i>mecanismo</i> para establecer y actualizar políticas de algunos servicios municipales.	Desde hace más de un año Utilizamos el <i>procedimiento</i> para establecer y actualizar políticas de algunos servicios municipales.	Desde hace más de dos años Utilizamos el <i>procedimiento</i> para establecer y actualizar políticas de todos los servicios municipales.
14.2 ¿Cómo la Municipalidad identifica los procesos de prestación de los servicios municipales?	0	1	2	3
	No se hace	Recientemente, hace un año o menos Se cuenta con un <i>mecanismo</i> para identificar de algunos servicios municipales.	Desde hace más de un año Utilizamos el <i>procedimiento</i> para establecer y actualizar políticas de algunos servicios municipales.	Desde hace más de dos años Utilizamos el <i>procedimiento</i> para establecer y actualizar políticas de todos los servicios municipales.
14.3 ¿Cómo la Municipalidad establece indicadores de prestación de los servicios municipales?	0	1	2	3
	No se hace	Recientemente, hace un año o menos Se cuenta con un <i>mecanismo</i> para establecer indicadores para la prestación de algunos servicios municipales.	Desde hace más de un año Utilizamos el <i>procedimiento</i> definido para revisar y actualizar indicadores de prestación de algunos servicios municipales.	Desde hace más de dos años Utilizamos el <i>procedimiento</i> definido para revisar y actualizar indicadores de prestación de todos los servicios municipales.
14.4 ¿Cómo la Municipalidad controla la calidad de entrega de los servicios municipales?	0	1	2	3
	No se hace	Recientemente, hace un año o menos Implementamos acciones para controlar la calidad de entrega de algunos servicios municipales.	Desde hace más de un año Utilizamos el procedimiento definido para controlar la calidad de entrega de algunos servicios municipales.	Desde hace más de dos años Utilizamos el procedimiento definido para asegurar la calidad de entrega de todos los servicios municipales.
14.5 ¿Tiene datos de indicadores de la prestación de los servicios municipales?	0	1	2	3
	No tenemos datos	Del último año Tenemos datos de cumplimiento de indicadores de la prestación de los servicios municipales.	De los últimos 2 años Tenemos datos de cumplimiento de indicadores de la prestación de los servicios municipales.	De los últimos 3 o más años Tenemos series históricas de cumplimiento de indicadores de la prestación de los servicios municipales.
14.6 ¿Tiene datos de indicadores de la prestación de los servicios municipales?	0	1	2	3
	No tenemos datos	Del último año Tenemos datos de los resultados de los procesos de prestación de los servicios municipales.	De los últimos 2 años Tenemos datos de resultado de los procesos de prestación de los servicios municipales.	De los últimos 3 o más años Tenemos series históricas de los procesos de prestación de los servicios municipales.

Resumen de Respuestas Diagnóstico General

Ámbito de Evaluación	Pregunta	0	1	2	3
1. Desarrollo y Despliegue de la Estrategia	1.1				
	1.2				
	1.3				
	1.4				
	1.5				
	1.6				
	1.7				
2. Liderazgo	2.1				
	2.2				
	2.3				
	2.4				
	2.5				
	2.6				
	2.7				
3. Gobernanza	3.1				
	3.2				
	3.3				
	3.4				
	3.5				
	3.6				
	3.7				
4. Gestión de Personas	4.1				
	4.2				
	4.3				
	4.4				
	4.5				
	4.6				
	4.7				
	4.8				
5. Capacitación y Compromiso de las Personas	5.1				
	5.2				
	5.3				
	5.4				
	5.5				
	5.6				
	5.7				
	5.8				
6. Presupuesto Municipal	6.1				
	6.2				
	6.3				
	6.4				
	6.5				
	6.6				
	6.7				
7. Ingresos Municipales	7.1				
	7.2				
	7.3				
	7.4				
	7.5				
	7.6				

8. Recursos Materiales	8.1				
	8.2				
	8.3				
	8.4				
	8.5				
	8.6				
	8.7				
	8.8				
9. Gestión y Análisis de la Información	9.1				
	9.2				
	9.3				
	9.4				
	9.5				
10. Gestión de Usuarios y Usuarías.	10.1				
	10.2				
	10.3				
	10.4				
	10.5				
	10.6				
	10.7				
11. Gestión Local Participativa	11.1				
	11.2				
	11.3				
	11.4				
	11.5				
	11.6				
	11.7				
	11.8				
12. Gestión y Desarrollo Local	12.1				
	12.2				
	12.3				
	12.4				
	12.5				
	12.6				
	12.7				
	12.8				
13. Procesos de Apoyo a la Gestión Global Municipal	13.1				
	13.2				
	13.3				
	13.4				
	13.5				
	13.6				
	13.7				
	13.8				
14. Procesos de Prestación de Servicios Municipales	14.1				
	14.2				
	14.3				
	14.4				
	14.5				
	14.6				
TOTAL	100				

VI. B / SEGUNDA PARTE

Diagnóstico
Servicios Municipales



I. ANTECEDENTES

Adicionalmente a las preguntas del Diagnóstico General, recopiladas en la Primera Parte, se completa el cuestionario con esta segunda sección, donde se consulta por aspectos específicos de los servicios municipales seleccionados, entre otros, por sus procesos y costos, la composición del personal del servicio, sobre reclamos, satisfacción e insatisfacción de usuarios y usuarias de cada servicio y datos del tiempo de respuesta a los reclamos, para la mayoría de los 14 servicios consultados.

II. INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN

Cada pregunta presenta, al igual que el Diagnóstico General, cuenta con cuatro (4) opciones de respuesta. Para una correcta aplicación del mismo, las alternativas deben ser seleccionadas por un grupo de personas con conocimiento del ámbito o tema a evaluar. Las respuestas presentadas en el Diagnóstico, no responden, necesariamente, por completo, a la realidad de cada una de las municipalidades; por ello, la selección de las mismas debe estar orientada por los atributos o descripciones que más se acerquen a la situación actual de cada municipio.

Para responder esta sección del cuestionario, se solicita tener en cuenta las mismas consideraciones que se señalaron para responder el Diagnóstico General (ver punto V. Metodología de Aplicación en página 7).

Para los siete nuevos servicios incorporados, se consultó directamente con actores que tenían directa relación con ellos o que estaban involucrados.

Así, por ejemplo, para Tenencia Responsable de Animales de Compañía y Prevención de Zoonosis, se trabajó con la Unidad SUBDERE correspondiente, el servicio de Apoyo a la Población Migrante, fue trabajado con el Departamento de Extranjería y Migraciones del Ministerio del Interior; sobre Seguridad Pública Comunal, fue consultado con la Subsecretaría de Prevención del Delito. Los restantes servicios Permiso de Edificación y Recepción de Obras, Fomento Productivo, Intermediación Laboral y Subsidios Estatales y Municipales, fueron consultados con municipios.

Por lo tanto, para este período, se consultará por los siguientes servicios:

Servicios a la Comunidad y la Calidad de su entorno

- Áreas Verdes y Espacios Públicos Recreativos.
- Residuos Sólidos Domiciliarios.
- Alumbrado Público.
- Tenencia Responsable de Animales de Compañía y Prevención de Zoonosis.
- Apoyo a Población Migrante.
- Seguridad Pública Comunal.

Servicios de Trámites Municipales

- Licencias de Conducir.
- Patentes Comerciales.
- Permisos de Circulación.
- Permiso de Edificación y Recepción de Obras.

Servicios Sociales

- Subsidios, Becas Estatales, Apoyo Postulación Vivienda.
- Fomento Productivo.
- Intermediación Laboral.
- Subsidios y Beneficios Municipales.

Para las municipalidades que no entregan alguno de los servicios, hemos agregado la opción, en la aplicación web: **NO ENTREGAMOS ESTE SERVICIO**, con lo cual se desactiva la totalidad de las respuestas correspondientes, las que no serán contabilizadas. Esta opción no está disponible para tres servicios: Áreas Públicas Recreativas, Alumbrado Público y Residuos Sólidos Domiciliarios.

criterio	Total Preguntas	Preguntas Contestadas	Acciones	
Patentes Comerciales	5	0	RESPONDER SERVICIO	NO ENTREGAMOS ESTE SERVICIO

1. ÁREAS VERDES Y ESPACIOS PÚBLICOS RECREATIVOS

Se entenderá por área pública recreativa, la superficie de terreno destinada preferentemente al esparcimiento, recreación o circulación peatonal, conformada, generalmente, por especies vegetales y otros elementos complementarios. Comprende la mantención, con su correspondiente equipamiento.

	0	1	2	3
1.1 ¿Cómo la Municipalidad identifica y mejora los procesos que involucran la mantención de áreas públicas recreativas?	No se hace	Se cuenta con un <i>mecanismo</i> para identificar los procesos.	Utilizamos el <i>procedimiento</i> definido para identificar y mejorar algunos procesos.	Tenemos identificados e iniciado el mejoramiento de todos los procesos.
1.2 ¿Cómo la Municipalidad calcula y analiza los costos de la mantención de áreas públicas recreativas?	No se hace	Se cuenta con un <i>mecanismo</i> de estimación global de costos para algunos ítems de este Servicio.	Utilizamos el <i>procedimiento</i> definido de cálculo y análisis detallado de costos para algunos ítems de este Servicio.	Utilizamos el <i>procedimiento</i> definido de cálculo y análisis detallado de costos para todos los ítems de este Servicio.
1.3 En cuanto a la Dirección del Servicio:	Existe una persona encargada	Hay una persona encargada nombrada por Decreto.	Hay una persona encargada nombrada por Decreto y/o un equipo idóneo, pero no tienen definidas sus funciones para abordar adecuadamente la tarea.	Hay una persona encargada, nombrada por Decreto, con un equipo, con funciones y atribuciones definidas para abordar adecuadamente la tarea.
1.4 ¿Cómo la Municipalidad hace gestión y responde los reclamos de la comunidad respecto del Servicio?	No se hace	Se cuenta con un <i>mecanismo</i> de recepción de reclamos (libro, buzón, correo electrónico, etc.), respecto del Servicio.	Se cuenta con un <i>procedimiento</i> definido para recibir y responder los reclamos respecto del Servicio.	Se cuenta con un Sistema Integrado de Atención de Reclamos a través del cual se registran, clasifican, derivan, responden y se hace seguimiento de los reclamos respecto del servicio.
1.5 ¿Cómo la Municipalidad mide la satisfacción e insatisfacción de usuarios y usuarias respecto del Servicio?	No se mide	Recientemente, desde hace un año o menos, contamos con un <i>mecanismo</i> de consulta respecto de las satisfacción de usuarios y usuarias, respecto del servicio.	Desde hace más de un año, se utiliza el <i>procedimiento</i> definido para la medición de la satisfacción e insatisfacción de usuarios y usuarias, respecto del servicio.	Desde hace al menos dos años, se utiliza el <i>procedimiento</i> definido para la medición de la satisfacción e insatisfacción de usuarios y usuarias, respecto del servicio, considerando enfoque de género .
1.6 ¿Tiene datos del tiempo de respuesta a los reclamos de este Servicio diferenciado entre usuarios y usuarias?	No tenemos datos	Tenemos datos de un año.	Tenemos datos de dos años.	Tenemos series históricas de datos (tres años o más).

2. RESIDUOS SÓLIDOS DOMICILIARIOS (RSD)

Consiste, por una parte, en el retiro y transporte de los residuos sólidos que se generan a nivel domiciliario, incluyendo las viviendas y aquellos lugares que generan residuos asimilables a los de éstas, como locales comerciales, establecimientos educacionales, etc., y por otra, el Servicio de disposición final de los residuos.

<p>2.1 ¿Cómo la Municipalidad identifica y mejora los procesos de recolección y transporte de Residuos Sólidos Domiciliarios de la comuna?</p>	<p>0 No se hace</p>	<p>1 Se cuenta con un <i>mecanismo</i> para identificar los procesos.</p>	<p>2 Utilizamos <i>procedimiento</i> definido para identificar y mejorar algunos procesos.</p>	<p>3 Tenemos identificados e iniciado el mejoramiento de todos los procesos.</p>
<p>2.2 ¿Cómo la Municipalidad calcula y analiza los costos de la recolección y transporte de los residuos sólidos domiciliarios de la comuna?</p>	<p>0 No se hace</p>	<p>1 Se cuenta con un <i>mecanismo</i> de estimación global de costos para algunos ítems de este Servicio.</p>	<p>2 Utilizamos el <i>procedimiento</i> definido de cálculo y análisis detallado de costos para algunos ítems de este Servicio.</p>	<p>3 Utilizamos el <i>procedimiento</i> definido de cálculo y análisis detallado de costos para todos los ítems de este Servicio.</p>
<p>2.3 En cuanto a la Dirección del Servicio:</p>	<p>0 Existe una persona encargada</p>	<p>1 Hay una persona encargada nombrada por Decreto.</p>	<p>2 Hay una persona encargada nombrada por Decreto y/o un equipo idóneo, pero no tienen definidas sus funciones para abordar adecuadamente la tarea.</p>	<p>3 Hay una persona encargada, nombrada por Decreto, con un equipo, con funciones y atribuciones definidas para abordar adecuadamente la tarea.</p>
<p>2.4 ¿Cómo la Municipalidad hace gestión de reclamos respecto del Servicio?</p>	<p>0 No se hace</p>	<p>1 Se cuenta con un <i>mecanismo</i> de recepción de reclamos (libro, buzón, correo electrónico, etc.), respecto del Servicio.</p>	<p>2 Se cuenta con un <i>mecanismo</i> para recibir y responder los reclamos respecto del Servicio.</p>	<p>3 Se cuenta con un Sistema Integrado de Atención de Reclamos a través del cual se registran, clasifican, derivan, responden y se hace seguimiento de los reclamos respecto del servicio.</p>
<p>2.5 ¿Cómo la Municipalidad mide la satisfacción e insatisfacción de usuarios y usuarias respecto del Servicio?</p>	<p>0 No se mide</p>	<p>1 Recientemente, desde hace un año o menos, contamos con un <i>mecanismo</i> de consulta respecto de las satisfacción de usuarios y usuarias, respecto del servicio.</p>	<p>2 Desde hace más de un año, se utiliza el <i>procedimiento</i> definido para la medición de la satisfacción e insatisfacción de usuarios y usuarias, respecto del servicio.</p>	<p>3 Desde hace al menos dos años, se utiliza el <i>procedimiento</i> definido para la medición de la satisfacción e insatisfacción de usuarios y usuarias, respecto del servicio, considerando enfoque de género.</p>
<p>2.6 ¿Cómo la Municipalidad mide la satisfacción e insatisfacción de usuarios y usuarias respecto del Servicio?</p>	<p>0 No tenemos datos</p>	<p>1 Tenemos datos de un año.</p>	<p>2 Tenemos datos de dos años.</p>	<p>3 Tenemos series históricas de datos (tres años o más).</p>

3. ALUMBRADO PÚBLICO

Este Servicio consiste la intervención para reparar fallas en equipos, así como la provisión de los repuestos necesarios para subsanarlas, asegurando el funcionamiento en forma continua y sin cambiar las condiciones de diseño, tanto de la calidad de luz como de su uniformidad. Se suma a lo anterior, las acciones relacionadas con la instalación y/o recambio masivo de luminarias.

	0	1	2	3
3.1 ¿Cómo la Municipalidad identifica y mejora los procesos que involucran la operación y el mantenimiento del Alumbrado Público de la comuna?	No se hace	Se cuenta con un <i>mecanismo</i> para identificar los procesos.	Utilizamos el <i>procedimiento</i> definido para identificar y mejorar algunos procesos.	Tenemos identificados e iniciado el mejoramiento de todos los procesos.
3.2 ¿Cómo la Municipalidad calcula y analiza los costos del Alumbrado Público de la comuna?	No se hace	Se cuenta con un <i>mecanismo</i> definido de estimación global de costos para algunos ítems de este Servicio.	Utilizamos el <i>procedimiento</i> definido de cálculo y análisis detallado de costos para algunos ítems de este Servicio.	Se cuenta con un <i>procedimiento</i> de cálculo y análisis detallado de costos para todos los ítems de este Servicio.
3.3 En cuanto a la Dirección del Servicio:	Existe una persona encargada	Hay una persona encargada nombrada por Decreto.	Hay una persona encargada nombrada por Decreto y/o un equipo idóneo, pero no tienen definidas sus funciones para abordar adecuadamente la tarea.	Hay una persona encargada, nombrada por Decreto, con un equipo, con funciones y atribuciones definidas para abordar adecuadamente la tarea.
3.4 ¿Cómo la Municipalidad hace gestión de reclamos respecto del Servicio?	No se hace	Se cuenta con un <i>mecanismo</i> de recepción de reclamos (libro, buzón, correo electrónico, etc.), respecto del Servicio.	Utilizamos el <i>procedimiento</i> definido para recibir y responder los reclamos respecto del Servicio.	Se cuenta con un Sistema Integrado de Atención de Reclamos a través del cual se registran, clasifican, derivan, responden y se hace seguimiento de los reclamos respecto del servicio.
3.5 ¿Cómo la Municipalidad mide la satisfacción e insatisfacción de usuarios y usuarias respecto del Servicio?	No se mide	Recientemente, desde hace un año o menos, contamos con un <i>mecanismo</i> de consulta respecto de las satisfacción de usuarios y usuarias, respecto del servicio.	Desde hace más de un año, se utiliza el <i>procedimiento</i> definido para la medición de la satisfacción e insatisfacción de usuarios y usuarias, respecto del servicio.	Desde hace al menos dos años, se utiliza el <i>procedimiento</i> definido para la medición de la satisfacción e insatisfacción de usuarios y usuarias, respecto del servicio, considerando enfoque de género .
3.6 ¿Tiene datos del tiempo de respuesta a los reclamos de este Servicio diferenciado entre usuarios y usuarias?	No tenemos datos	Tenemos datos de un año.	Tenemos datos de dos años.	Tenemos series históricas de datos (tres años o más).

4. TENENCIA RESPONSABLE DE ANIMALES DE COMPAÑÍA Y PREVENCIÓN DE ZONOSIS

NO ENTREGAMOS ESTE SERVICIO

Consiste en la implementación de programas de tenencia responsable de animales de compañía y prevención de enfermedades zoonóticas, orientados a la promoción de la salud pública, animal y ambiental. Contemplan diversas acciones, tales como atenciones veterinarias (esterilizaciones, registro de mascotas y otras), prevención, control y vigilancia de zoonosis (vacunación, desparasitación) y el control integrado de plagas de importancia sanitaria (desratización y fumigación de viviendas).

	0	1	2	3
4.1 ¿Cómo la Municipalidad identifica y mejora los procesos que involucra la entrega del Servicio Tenencia Responsable y Zoonosis en la comuna?	No se hace	Se cuenta con un <i>mecanismo</i> para identificar los procesos.	Utilizamos el <i>procedimiento</i> definido para identificar y mejorar algunos procesos.	Tenemos identificados e iniciado el mejoramiento de todos los procesos.
4.2 ¿Cómo la Municipalidad calcula y analiza los costos del Servicio Tenencia Responsable y Zoonosis?	No se hace	Se cuenta con un <i>mecanismo</i> de estimación global de costos para algunos ítems de este Servicio.	Utilizamos el <i>procedimiento</i> definido de cálculo y análisis detallado de costos para algunos ítems de este Servicio.	Utilizamos el <i>procedimiento</i> definido de cálculo y análisis detallado de costos para todos los ítems de este Servicio.
4.3 En cuanto a la Dirección del Servicio:	Existe una persona encargada	Hay una persona encargada nombrada por Decreto.	Hay una persona encargada nombrada por Decreto y/o un equipo idóneo, pero no tienen definidas sus funciones para abordar adecuadamente la tarea.	Hay una persona encargada, nombrada por Decreto, con un equipo, con funciones y atribuciones definidas para abordar adecuadamente la tarea.
4.4 ¿Cómo la Municipalidad hace gestión de reclamos respecto del Servicio?	No se hace	Se cuenta con un <i>mecanismo</i> de recepción de reclamos (libro, buzón, correo electrónico, etc.), respecto del Servicio.	Utilizamos el <i>procedimiento</i> definido para recibir y responder los reclamos respecto del Servicio.	Se cuenta con un Sistema Integrado de Reclamos , a través del cual se registran, clasifican, derivan, responden y se hace seguimiento de ellos.
4.5 ¿Cómo la Municipalidad mide la satisfacción e insatisfacción de usuarios y usuarias respecto del Servicio?	No se mide	Recientemente, desde hace un año o menos, contamos con un <i>mecanismo</i> de consulta respecto de las satisfacción de usuarios y usuarias, respecto del servicio.	Desde hace más de un año, se utiliza el <i>procedimiento</i> definido para la medición de la satisfacción e insatisfacción de usuarios y usuarias, respecto del servicio.	Desde hace al menos dos años, se utiliza el <i>procedimiento</i> definido para la medición de la satisfacción e insatisfacción de usuarios y usuarias, respecto del servicio, considerando enfoque de género .
4.6 ¿Tiene datos del tiempo de respuesta a los reclamos de este Servicio diferenciado entre usuarios y usuarias?	No tenemos datos	Tenemos datos de un año.	Tenemos datos de dos años.	Tenemos series históricas de datos (tres años o más).

5. APOYO A LA POBLACIÓN MIGRANTE

NO ENTREGAMOS ESTE SERVICIO

Este servicio apoya a los migrantes que llegan a la comuna, facilitando su inserción social, asegurando el respeto de sus derechos fundamentales, mediante programas que proporcionen información, orientación, asesoría, acompañamiento y vinculación con redes de colaboración. Fomenta la regularización migratoria, apoya y orienta en la búsqueda de empleo, integración educativa, incentivo al emprendimiento y clases de castellano, entre otras.

	0	1	2	3
5.1 ¿Cómo la Municipalidad identifica y mejora los procesos de la población migrante de la comuna?	No se hace	Se cuenta con un <i>mecanismo</i> definido para identificar los procesos.	Se cuenta con un <i>mecanismo</i> definido para identificar y mejorar algunos procesos.	Tenemos identificados e iniciado el mejoramiento de todos los procesos.
5.2 ¿En cuanto a la gestión del servicio a personas migrantes?	No se hace	Hay una persona encargada nombrada por Decreto.	Hay una persona encargada nombrada por Decreto y/o un equipo idóneo, pero no tienen definidas sus funciones para abordar adecuadamente la tarea.	Hay una persona encargada, nombrada por Decreto, con un equipo, con funciones y atribuciones definidas para abordar adecuadamente la tarea.
5.3 ¿Cómo la Municipalidad identifica y caracteriza a los usuarios y usuarias migrantes, actuales y potenciales de los servicios municipales, para conocer sus necesidades, considerando <i>enfoque de derecho intercultural</i> ?	No se hace	Recientemente, hace un año o menos, identificamos y caracterizamos a los usuarios y usuarias migrantes, de algunos servicios municipales, para conocer sus necesidades desde un <i>enfoque de derecho intercultural</i> .	Desde hace más de un año, aplicamos un <i>procedimiento</i> para identificar y caracterizar a los usuarios y usuarias, de algunos servicios municipales y reconocer sus necesidades desde un <i>enfoque de derecho intercultural</i> .	Desde hace más de un año, aplicamos un <i>procedimiento</i> para identificar y caracterizar a los usuarios y usuarias, de todos los servicios municipales y reconocer sus necesidades desde un <i>enfoque de derecho intercultural</i> .
5.4 ¿Cómo la Municipalidad asegura a sus usuarios y usuarias migrantes la entrega de información oportuna y completa sobre los servicios, desde un <i>enfoque de derecho intercultural</i> ?	No se hace	Recientemente, hace un año o menos, entregamos a los usuarios y usuarias, información oportuna y completa de algunos servicios desde un <i>enfoque de derecho intercultural</i> .	Desde hace más de un año, aplicamos un <i>procedimiento</i> para asegurar a los usuarios y usuarias, actuales y potenciales, información oportuna y completa de algunos servicios desde un <i>enfoque de derecho intercultural</i> .	Desde hace más de un año, aplicamos el <i>procedimiento</i> para asegurar a usuarios y usuarias, actuales y potenciales, información oportuna y completa de todos los servicios desde un <i>enfoque de derecho intercultural</i> .
5.5 ¿Cómo se diseña e implementa el sistema de atención de usuarios y usuarias migrantes de los servicios desde un <i>enfoque de derecho intercultural</i> ?	No se hace	Recientemente, desde hace un año o menos, atendemos a usuarios y usuarias de los servicios municipales, según demanda .	Desde hace más de un año, hemos puesto en marcha un sistema de atención de usuarios y usuarias de algunos servicios, desde un <i>enfoque de derecho intercultural</i> .	Desde hace más de un año, hemos puesto en marcha un sistema de atención de usuarios y usuarias de todos los servicios, desde un <i>enfoque de derecho intercultural</i> .
5.6 ¿Tiene datos sobre población migrante en su comuna?	No tenemos datos	Tenemos datos del último año.	Tenemos datos de los últimos dos años.	Tenemos series históricas de datos (tres años o más).

6. SEGURIDAD PÚBLICA COMUNAL

NO ENTREGAMOS ESTE SERVICIO

El objetivo del servicio es mejorar la calidad de vida de los vecinos y vecinas en la comuna, a través de servicios de seguridad preventivos orientados a la detección y resolución de problemas, o la derivación de éstos a los estamentos municipales correspondientes.

	0	1	2	3
6.1 ¿Cómo la Municipalidad identifica y mejora los procesos que involucran al Servicio Seguridad Pública Comunal?	No se hace	Se cuenta con un <i>mecanismo</i> para identificar los procesos.	Utilizamos el <i>procedimiento</i> definido para identificar y mejorar algunos procesos.	Tenemos identificados e iniciado el mejoramiento de todos los procesos.
6.2 ¿Cómo la Municipalidad implementa la Ley 20.965?	Se ha constituido el Consejo Comunal de Seguridad Pública.	Se ha constituido el Consejo Comunal y se cuenta con iniciativas en materia de prevención en la comuna.	Se ha constituido el Consejo Comunal, se cuenta con iniciativas en materia de prevención en la comuna y con un Diagnóstico .	Se ha constituido el Consejo Comunal, se cuenta con iniciativas en materia de prevención, con un Diagnóstico Comunal de Seguridad Pública y un Plan Anual .
6.3 En cuanto a la Dirección del Servicio:	Existe una persona encargada parcialmente del servicio de seguridad.	Hay una persona encargada exclusivamente al servicio de seguridad.	Hay una persona encargada exclusivamente al servicio de seguridad nombrada por Decreto.	Hay una persona encargada, nombrada por Decreto, con un equipo, con funciones y atribuciones definidas para abordar adecuadamente la tarea.
6.4 ¿Cómo la Municipalidad hace gestión de denuncias recibidas respecto del Servicio?	No se hace	Se cuenta con un <i>mecanismo</i> de recepción de denuncias (libro, buzón, correo electrónico, etc.), respecto del Servicio.	Utilizamos el <i>procedimiento</i> definido para recibir y responder las denuncias respecto del Servicio.	Se cuenta con un Sistema Integrado de Atención de Denuncias a través del cual se registran, clasifican, derivan, responden y se hace seguimiento de los reclamos respecto del servicio.
6.5 ¿Cómo la Municipalidad realiza un trabajo transversal en materias de seguridad pública comunal?	La unidad a cargo trabaja en forma aislada al interior del municipio.	La unidad a cargo se coordina esporádicamente con otras Direcciones o Departamentos para tareas específicas en materias de prevención del delito.	La unidad a cargo se coordina permanentemente con otras Direcciones o Departamentos para tareas específicas en materias de prevención del delito.	La unidad a cargo se coordina permanentemente con otras Direcciones o Departamentos para tareas específicas en materias de prevención del delito, a través de procedimientos formales y establecidos .
6.6 ¿Cómo la Municipalidad realiza un trabajo de prevención del delito, con vecinos y vecinas, en los distintos territorios de la comuna?	El Servicio de Seguridad no realiza trabajo territorial.	El Servicio de Seguridad visita, en forma esporádica , los territorios, según demandas de vecinos y vecinas.	El Servicio de Seguridad visita, en forma permanente , los territorios, para responder demandas de vecinos y vecinas.	El Servicio de Seguridad visita en forma permanente los distintos territorios, para responder demandas de vecinos y vecinas, de acuerdo a mecanismos de participación formales y periódicos.
6.7 ¿Tiene datos de las denuncias de vecinos y vecinas que son resueltas e informadas a quienes las hacen?	No tenemos datos	Tenemos datos del último año.	Tenemos datos de los últimos dos años.	Tenemos series históricas de datos (tres años o más).

7. LICENCIAS DE CONDUCIR

NO ENTREGAMOS ESTE SERVICIO

Este Servicio consiste en otorgar licencias de conducir a todos los conductores y conductoras de vehículos tanto particulares como de transporte de pasajeros y de carga que cumplan con los requisitos exigidos por la ley. Comprende el otorgamiento de nuevas y/o renovación de licencias.

	0	1	2	3
7.1 ¿Cómo la Municipalidad identifica y mejora los procesos que involucra la entrega de Licencias de Conducir en la comuna?	No se hace	Se cuenta con un <i>mecanismo</i> para identificar los procesos.	Utilizamos el <i>procedimiento</i> definido para identificar y mejorar algunos procesos.	Tenemos identificados e iniciado el mejoramiento de todos los procesos.
7.2 ¿Cómo la Municipalidad calcula y analiza los costos del Servicio de Licencia de Conducir?	No se hace	Se cuenta con un <i>mecanismo</i> de estimación global de costos para algunos ítems de este Servicio.	Utilizamos el <i>procedimiento</i> definido de cálculo y análisis detallado de costos para algunos ítems de este Servicio.	Utilizamos el <i>procedimiento</i> definido de cálculo y análisis detallado de costos para todos los ítems de este Servicio.
7.3 En cuanto a la Dirección del Servicio:	Existe una persona encargada	Hay una persona encargada nombrada por Decreto.	Hay una persona encargada nombrada por Decreto y/o un equipo idóneo, pero no tienen definidas sus funciones para abordar adecuadamente la tarea.	Hay una persona encargada, nombrada por Decreto, con un equipo, con funciones y atribuciones definidas para abordar adecuadamente la tarea.
7.4 ¿Cómo la Municipalidad hace gestión de reclamos respecto del Servicio?	No se hace	Se cuenta con un <i>mecanismo</i> de recepción de reclamos (libro, buzón, correo electrónico, etc.), respecto del Servicio.	Utilizamos el <i>procedimiento</i> definido para recibir y responder los reclamos respecto del Servicio.	Se cuenta con un Sistema Integrado de Atención de Reclamos a través del cual se registran, clasifican, derivan, responden y se hace seguimiento de los reclamos respecto del servicio.
7.5 ¿Cómo la Municipalidad mide la satisfacción e insatisfacción de usuarios y usuarias respecto del Servicio?	No se mide	Recientemente, desde hace un año o menos, contamos con un <i>mecanismo</i> de consulta respecto de la satisfacción de usuarios y usuarias, respecto del servicio.	Desde hace más de un año, se utiliza el <i>procedimiento</i> definido para la medición de la satisfacción e insatisfacción de usuarios y usuarias, respecto del servicio.	Desde hace al menos dos años, se utiliza el <i>procedimiento</i> definido para la medición de la satisfacción e insatisfacción de usuarios y usuarias, respecto del servicio, considerando enfoque de género .
7.6 ¿Tiene datos del tiempo de respuesta a los reclamos de este Servicio diferenciado entre usuarios y usuarias?	No tenemos datos	Tenemos datos de un año.	Tenemos datos de dos años.	Tenemos series históricas de datos (tres años o más).

8. PATENTES COMERCIALES

NO ENTREGAMOS ESTE SERVICIO

Este Servicio consiste en otorgar patentes comerciales a todas las personas naturales y/o jurídicas constituidas legalmente, que deseen establecer una actividad comercial en un local fijo ubicado en la comuna. Las prestaciones principales son la obtención de patente comercial por primera vez y la renovación de patente comercial.

	0	1	2	3
8.1 ¿Cómo la Municipalidad identifica y mejora los procesos que involucra la entrega de Patentes Comerciales en la comuna?	No se hace	Se cuenta con un <i>mecanismo</i> para identificar los procesos.	Utilizamos el <i>procedimiento</i> definido para identificar y mejorar algunos procesos.	Tenemos identificados e iniciado el mejoramiento de todos los procesos.
8.2 ¿Cómo la Municipalidad calcula y analiza los costos del Servicio de Patentes Comerciales?	No se hace	Se cuenta con un <i>mecanismo</i> de estimación global de costos para algunos ítems de este Servicio.	Utilizamos el <i>procedimiento</i> definido de cálculo y análisis detallado de costos para algunos ítems de este Servicio.	Utilizamos el <i>procedimiento</i> definido de cálculo y análisis detallado de costos para todos los ítems de este Servicio.
8.3 En cuanto a la Dirección del Servicio:	Existe una persona encargada	Hay una persona encargada nombrada por Decreto.	Hay una persona encargada nombrada por Decreto y/o un equipo idóneo, pero no tienen definidas sus funciones para abordar adecuadamente la tarea.	Hay una persona encargada, nombrada por Decreto, con un equipo, con funciones y atribuciones definidas para abordar adecuadamente la tarea.
8.4 ¿Cómo la Municipalidad hace gestión de reclamos respecto del Servicio?	No se hace	Se cuenta con un <i>mecanismo</i> de recepción de reclamos (libro, buzón, correo electrónico, etc.), respecto del Servicio.	Utilizamos el <i>procedimiento</i> definido para recibir y responder los reclamos respecto del Servicio.	Se cuenta con un Sistema Integrado de Atención de Reclamos a través del cual se registran, clasifican, derivan, responden y se hace seguimiento de los reclamos respecto del servicio.
8.5 ¿Cómo la Municipalidad mide la satisfacción e insatisfacción de usuarios y usuarias respecto del Servicio?	No se mide	Recientemente, desde hace un año o menos, contamos con un <i>mecanismo</i> de consulta respecto de la satisfacción de usuarios y usuarias, respecto del servicio.	Desde hace más de un año, se utiliza el <i>procedimiento</i> definido para la medición de la satisfacción e insatisfacción de usuarios y usuarias, respecto del servicio.	Desde hace al menos dos años, se utiliza el <i>procedimiento</i> definido para la medición de la satisfacción e insatisfacción de usuarios y usuarias, respecto del servicio, considerando enfoque de género .
8.6 ¿Tiene datos del tiempo de respuesta a los reclamos de este Servicio diferenciado entre usuarios y usuarias?	No tenemos datos	No tenemos datos.	Tenemos datos de un año.	Tenemos series históricas de datos (tres años o más).

9. PERMISOS DE CIRCULACIÓN

NO ENTREGAMOS ESTE SERVICIO

Este Servicio consiste en otorgar y/o renovar el Permiso de Circulación a todos los propietarios de vehículos nuevos, tanto particulares o de empresas, como de locomoción colectiva o vehículos pesados, que cumplan con los requisitos exigidos por la ley.

	0	1	2	3
9.1 ¿Cómo la Municipalidad identifica y mejora los procesos que involucra la entrega de Permisos de Circulación en la comuna?	No se hace	Se cuenta con un <i>mecanismo</i> para identificar los procesos.	Utilizamos el <i>procedimiento</i> definido para identificar y mejorar algunos procesos.	Tenemos identificados e iniciado el mejoramiento de todos los procesos.
9.2 ¿Cómo la Municipalidad calcula y analiza los costos del Servicio de Permiso de Circulación de la comuna?	No se hace	Se cuenta con un <i>mecanismo</i> de estimación global de costos para algunos ítems de este Servicio.	Utilizamos el <i>procedimiento</i> definido de cálculo y análisis detallado de costos para algunos ítems de este Servicio.	Se cuenta con un <i>procedimiento</i> de cálculo y análisis detallado de costos para todos los ítems de este Servicio.
9.3 En cuanto a la Dirección del Servicio:	Existe una persona encargada	Hay una persona encargada nombrada por Decreto.	Hay una persona encargada nombrada por Decreto y/o un equipo idóneo, pero no tienen definidas sus funciones para abordar adecuadamente la tarea.	Hay una persona encargada, nombrada por Decreto, con un equipo, con funciones y atribuciones definidas para abordar adecuadamente la tarea.
9.4 ¿Cómo la Municipalidad hace gestión de reclamos respecto del Servicio?	No se hace	Se cuenta con un <i>mecanismo</i> de recepción de reclamos (libro, buzón, correo electrónico, etc.), respecto del Servicio.	Utilizamos el <i>procedimiento</i> definido para recibir y responder los reclamos respecto del Servicio.	Se cuenta con un Sistema Integrado de Atención de Reclamos a través del cual se registran, clasifican, derivan, responden y se hace seguimiento de los reclamos respecto del servicio.
9.5 ¿Cómo la Municipalidad mide la satisfacción e insatisfacción de usuarios y usuarias respecto del Servicio?	No se mide	Recientemente, desde hace un año o menos, contamos con un <i>mecanismo</i> de consulta respecto de las satisfacciones de usuarios y usuarias, respecto del servicio.	Desde hace más de un año, se utiliza el <i>procedimiento</i> definido para la medición de la satisfacción e insatisfacción de usuarios y usuarias, respecto del servicio.	Desde hace al menos dos años, se utiliza el <i>procedimiento</i> definido para la medición de la satisfacción e insatisfacción de usuarios y usuarias, respecto del servicio, considerando enfoque de género .
9.6 ¿Tiene datos del tiempo de respuesta a los reclamos de este Servicio diferenciado entre usuarios y usuarias?	No tenemos datos	Tenemos datos de un año.	Tenemos datos de dos años.	Tenemos series históricas de datos (tres años o más).

10. PERMISO DE EDIFICACIÓN Y RECEPCIÓN DE OBRAS

NO ENTREGAMOS ESTE SERVICIO

Este servicio consiste en el otorgamiento de permisos de edificación, a todas las obras que se realicen dentro de la comuna.

	0	1	2	3
10.1 ¿Cómo la Municipalidad identifica y mejora los procesos que involucra la entrega del Servicio Permiso de Edificación y Recepción de Obras en la comuna?	No se hace	Se cuenta con un <i>mecanismo</i> para identificar los procesos.	Utilizamos el <i>procedimiento</i> definido para identificar y mejorar algunos procesos.	Tenemos identificados e iniciado el mejoramiento de todos los procesos.
10.2 ¿Cómo la Municipalidad calcula y analiza los costos del Servicio Permiso de Edificación y Recepción de Obras?	No se hace	Se cuenta con un <i>mecanismo</i> de estimación global de costos para algunos ítems de este Servicio.	Utilizamos el <i>procedimiento</i> definido de cálculo y análisis detallado de costos para algunos ítems de este Servicio.	Utilizamos el <i>procedimiento</i> definido de cálculo y análisis detallado de costos para todos los ítems de este Servicio.
10.3 En cuanto a la Dirección del Servicio:	Existe una persona encargada	Hay una persona encargada nombrada por Decreto.	Hay una persona encargada nombrada por Decreto y/o un equipo idóneo, pero no tienen definidas sus funciones para abordar adecuadamente la tarea.	Hay una persona encargada, nombrada por Decreto, con un equipo, con funciones y atribuciones definidas para abordar adecuadamente la tarea.
10.4 ¿Cómo la Municipalidad hace gestión de reclamos respecto del Servicio?	No se hace	Se cuenta con un <i>mecanismo</i> de recepción de reclamos (libro, buzón, correo electrónico, etc.), respecto del Servicio.	Utilizamos el <i>procedimiento</i> definido para recibir y responder los reclamos respecto del Servicio.	Se cuenta con un Sistema Integrado de Reclamos , a través del cual se registran, clasifican, derivan, responden y se hace seguimiento de ellos.
10.5 ¿Cómo la Municipalidad mide la satisfacción e insatisfacción de usuarios y usuarias respecto del Servicio?	No se mide	Recientemente, desde hace un año o menos, contamos con un <i>mecanismo</i> de consulta respecto de las satisfacciones de usuarios y usuarias, respecto del servicio.	Desde hace más de un año, se utiliza el <i>procedimiento</i> definido para la medición de la satisfacción e insatisfacción de usuarios y usuarias, respecto del servicio.	Desde hace al menos dos años, se utiliza el <i>procedimiento</i> definido para la medición de la satisfacción e insatisfacción de usuarios y usuarias, respecto del servicio, considerando enfoque de género .
10.6 ¿Tiene datos del tiempo de respuesta a los reclamos de este Servicio diferenciado entre usuarios y usuarias?	No tenemos datos	Tenemos datos de un año.	Tenemos datos de dos años.	Tenemos series históricas de datos (tres años o más).

11. SUBSIDIOS Y BECAS ESTATALES Y APOYO A LA POSTULACIÓN A LA VIVIENDA

NO ENTREGAMOS ESTE SERVICIO

Este servicio consiste en aplicar la Política Social de Gobierno en lo referente a Subsidios de Transferencia Monetaria, mediante la orientación y solicitud de postulación de las personas que cumplan con los requisitos establecidos en la Ley, a los beneficios de Subsidio Único Familiar (SUF), Pensiones Asistenciales (PASIS), Subsidio al Consumo de Agua Potable y Alcantarillado (SAP). Adicionalmente, corresponde a la implementación de la Política Social de Vivienda, la cual comprende la asistencia a la postulación individual u organizada, a las diferentes alternativas habitacionales que ofrece esta política.

	0	1	2	3
11.1 ¿Cómo la Municipalidad identifica y mejora los procesos que involucran al Servicio Subsidios y Becas Estatales y Apoyo a la Postulación de la Vivienda?	No se hace	Se cuenta con un <i>mecanismo</i> para identificar los procesos.	Utilizamos el <i>procedimiento</i> definido para identificar y mejorar algunos procesos.	Tenemos identificados e iniciado el mejoramiento de todos los procesos.
11.2 ¿Cómo la Municipalidad calcula y analiza los costos del Servicio Subsidios y Becas Estatales y Apoyo a la Postulación de la Vivienda?	No se hace	Se cuenta con un <i>mecanismo</i> de estimación global de costos para algunos ítems de este Servicio.	Utilizamos el <i>procedimiento</i> definido de cálculo y análisis detallado de costos para algunos ítems de este Servicio.	Utilizamos el <i>procedimiento</i> definido de cálculo y análisis detallado de costos para todos los ítems de este Servicio.
11.3 En cuanto a la Dirección del Servicio:	Existe una persona encargada	Hay una persona encargada nombrada por Decreto.	Hay una persona encargada nombrada por Decreto y/o un equipo idóneo, pero no tienen definidas sus funciones para abordar adecuadamente la tarea.	Hay una persona encargada, nombrada por Decreto, con un equipo, con funciones y atribuciones definidas para abordar adecuadamente la tarea.
11.4 ¿Cómo la Municipalidad hace gestión y responde los reclamos de la comunidad respecto del Servicio?	No se hace	Se cuenta con un <i>mecanismo</i> de recepción de reclamos (libro, buzón, correo electrónico, etc.), respecto del Servicio.	Se cuenta con un <i>procedimiento</i> definido para recibir y responder los reclamos respecto del Servicio.	Se cuenta con un Sistema Integrado de Reclamos , a través del cual se registran, clasifican, derivan, responden y se hace seguimiento de ellos.
11.5 ¿Cómo la Municipalidad mide la satisfacción e insatisfacción de usuarios y usuarias respecto del Servicio?	No se mide	Recientemente, desde hace un año o menos, contamos con un <i>mecanismo</i> de consulta respecto de las satisfacción de usuarios y usuarias, respecto del servicio.	Desde hace más de un año, se utiliza el <i>procedimiento</i> definido para la medición de la satisfacción e insatisfacción de usuarios y usuarias, respecto del servicio.	Desde hace al menos dos años, se utiliza el <i>procedimiento</i> definido para la medición de la satisfacción e insatisfacción de usuarios y usuarias, respecto del servicio, considerando enfoque de género .
11.6 ¿Tiene datos del tiempo de respuesta a los reclamos de este Servicio diferenciado entre usuarios y usuarias?	No tenemos datos	Tenemos datos del último año.	Tenemos datos de los últimos dos años.	Tenemos series históricas de datos (tres años o más).

12. FOMENTO PRODUCTIVO

NO ENTREGAMOS ESTE SERVICIO

Este servicio es el encargado de promocionar y promover el desarrollo económico de la comunidad, dando apoyo a emprendedores, a través de asesoría y capacitación, tanto en aspectos técnicos como de gestión, para fortalecer sus expectativas de negocio y comercializar sus productos y servicios.

	0	1	2	3
12.1 ¿Cómo la Municipalidad identifica y mejora los procesos que involucran al Servicio Fomento Productivo?	No se hace	Se cuenta con un <i>mecanismo</i> para identificar los procesos.	Utilizamos el <i>procedimiento</i> definido para identificar y mejorar algunos procesos.	Tenemos identificados e iniciado el mejoramiento de todos los procesos.
12.2 ¿Cómo la Municipalidad calcula y analiza los costos del Servicio Fomento Productivo?	No se hace	Se cuenta con un <i>mecanismo</i> de estimación global de costos para algunos ítems de este Servicio.	Utilizamos el <i>procedimiento</i> definido de cálculo y análisis detallado de costos para algunos ítems de este Servicio.	Utilizamos el <i>procedimiento</i> definido de cálculo y análisis detallado de costos para todos los ítems de este Servicio.
12.3 En cuanto a la Dirección del Servicio:	No hay personas a cargo	Hay una persona encargada nombrada por Decreto.	Hay una persona encargada nombrada por Decreto y/o un equipo idóneo, pero no tienen definidas sus funciones para abordar adecuadamente la tarea.	Hay una persona encargada, nombrada por Decreto, con un equipo, con funciones y atribuciones definidas para abordar adecuadamente la tarea.
12.4 ¿Cómo la Municipalidad hace gestión y responde los reclamos de la comunidad respecto del Servicio?	No se hace	Se cuenta con un <i>mecanismo</i> de recepción de reclamos (libro, buzón, correo electrónico, etc.), respecto del Servicio.	Se cuenta con un <i>procedimiento</i> definido para recibir y responder los reclamos respecto del Servicio.	Se cuenta con un Sistema Integrado de Reclamos , a través del cual se registran, clasifican, derivan, responden y se hace seguimiento de ellos.
12.5 ¿Cómo la Municipalidad mide la satisfacción e insatisfacción de usuarios y usuarias respecto del Servicio?	No se mide	Recientemente, desde hace un año o menos, contamos con un <i>mecanismo</i> de consulta respecto de la satisfacción de usuarios y usuarias, respecto del servicio.	Desde hace más de un año, se utiliza el <i>procedimiento</i> definido para la medición de la satisfacción e insatisfacción de usuarios y usuarias, respecto del servicio.	Desde hace al menos dos años, se utiliza el <i>procedimiento</i> definido para la medición de la satisfacción e insatisfacción de usuarios y usuarias, respecto del servicio, considerando enfoque de género .
12.6 ¿Tiene datos del tiempo de respuesta a los reclamos de este Servicio diferenciado entre usuarios y usuarias?	No tenemos datos	Tenemos datos del último año.	Tenemos datos de los últimos dos años.	Tenemos series históricas de datos (tres años o más).

13. INTERMEDIACION LABORAL

NO ENTREGAMOS ESTE SERVICIO

Este servicio coordina la oferta y demanda de trabajo, otorgando información y orientación para el empleo y la capacitación. Al mismo tiempo, son la puerta de entrada a los programas sociales relacionados con Empleo y capacitación que ejecuta el Estado.

	0	1	2	3
13.1 ¿Cómo la Municipalidad identifica y mejora los procesos que involucran al Servicio Intermediación Laboral?	No se hace	Se cuenta con un <i>mecanismo</i> para identificar los procesos.	Utilizamos el <i>procedimiento</i> definido para identificar y mejorar algunos procesos.	Tenemos identificados e iniciado el mejoramiento de todos los procesos.
13.2 ¿Cómo la Municipalidad calcula y analiza los costos del Servicio Intermediación Laboral?	No se hace	Se cuenta con un <i>mecanismo</i> de estimación global de costos para algunos ítems de este Servicio.	Utilizamos el <i>procedimiento</i> definido de cálculo y análisis detallado de costos para algunos ítems de este Servicio.	Utilizamos el <i>procedimiento</i> definido de cálculo y análisis detallado de costos para todos los ítems de este Servicio.
13.3 En cuanto a la Dirección del Servicio:	No hay personas a cargo	Hay una persona encargada nombrada por Decreto.	Hay una persona encargada nombrada por Decreto y/o un equipo idóneo, pero no tienen definidas sus funciones para abordar adecuadamente la tarea.	Hay una persona encargada, nombrada por Decreto, con un equipo, con funciones y atribuciones definidas para abordar adecuadamente la tarea.
13.4 ¿Cómo la Municipalidad hace gestión y responde los reclamos de la comunidad respecto del Servicio?	No se hace	Se cuenta con un <i>mecanismo</i> de recepción de reclamos (libro, buzón, correo electrónico, etc.), respecto del Servicio.	Se cuenta con un <i>procedimiento</i> definido para recibir y responder los reclamos respecto del Servicio.	Se cuenta con un Sistema Integrado de Reclamos , a través del cual se registran, clasifican, derivan, responden y se hace seguimiento de ellos.
13.5 ¿Cómo la Municipalidad mide la satisfacción e insatisfacción de usuarios y usuarias respecto del Servicio?	No se mide	Recientemente, desde hace un año o menos, contamos con un <i>mecanismo</i> de consulta respecto de la satisfacción de usuarios y usuarias, respecto del servicio.	Desde hace más de un año, se utiliza el <i>procedimiento</i> definido para la medición de la satisfacción e insatisfacción de usuarios y usuarias, respecto del servicio.	Desde hace al menos dos años, se utiliza el <i>procedimiento</i> definido para la medición de la satisfacción e insatisfacción de usuarios y usuarias, respecto del servicio, considerando enfoque de género .
13.6 ¿Tiene datos del tiempo de respuesta a los reclamos de este Servicio diferenciado entre usuarios y usuarias?	No tenemos datos	Tenemos datos del último año.	Tenemos datos de los últimos dos años.	Tenemos series históricas de datos (tres años o más).

14. SUBSIDIOS Y BENEFICIOS MUNICIPALES

NO ENTREGAMOS ESTE SERVICIO

Este servicio consiste en la entrega de subsidios y/o beneficios materiales, con la finalidad de satisfacer las necesidades inmediatas que presenta en un momento crítico una persona o grupo familiar con extrema carencia de recursos.

	0	1	2	3
14.1 ¿Cómo la Municipalidad identifica y mejora los procesos que involucran al Servicio Subsidios y Beneficios Municipales?	No se hace	Se cuenta con un <i>mecanismo</i> para identificar los procesos.	Utilizamos el <i>procedimiento</i> definido para identificar y mejorar algunos procesos.	Tenemos identificados e iniciado el mejoramiento de todos los procesos.
14.2 ¿Cómo la Municipalidad calcula y analiza los costos del Servicio Subsidios y Beneficios Municipales?	No se hace	Se cuenta con un <i>mecanismo</i> de estimación global de costos para algunos ítems de este Servicio.	Utilizamos el <i>procedimiento</i> definido de cálculo y análisis detallado de costos para algunos ítems de este Servicio.	Utilizamos el <i>procedimiento</i> definido de cálculo y análisis detallado de costos para todos los ítems de este Servicio.
14.3 En cuanto a la Dirección del Servicio:	No hay personas a cargo	Hay una persona encargada nombrada por Decreto.	Hay una persona encargada nombrada por Decreto y/o un equipo idóneo, pero no tienen definidas sus funciones para abordar adecuadamente la tarea.	Hay una persona encargada, nombrada por Decreto, con un equipo, con funciones y atribuciones definidas para abordar adecuadamente la tarea.
14.4 ¿Cómo la Municipalidad hace gestión y responde los reclamos de la comunidad respecto del Servicio?	No se hace	Se cuenta con un <i>mecanismo</i> de recepción de reclamos (libro, buzón, correo electrónico, etc.), respecto del Servicio.	Se cuenta con un <i>procedimiento</i> definido para recibir y responder los reclamos respecto del Servicio.	Se cuenta con un Sistema Integrado de Reclamos , a través del cual se registran, clasifican, derivan, responden y se hace seguimiento de ellos.
14.5 ¿Cómo la Municipalidad mide la satisfacción e insatisfacción de usuarios y usuarias respecto del Servicio?	No se mide	Recientemente, desde hace un año o menos, contamos con un <i>mecanismo</i> de consulta respecto de las satisfacciones de usuarios y usuarias, respecto del servicio.	Desde hace más de un año, se utiliza el <i>procedimiento</i> definido para la medición de la satisfacción e insatisfacción de usuarios y usuarias, respecto del servicio.	Desde hace al menos dos años, se utiliza el <i>procedimiento</i> definido para la medición de la satisfacción e insatisfacción de usuarios y usuarias, respecto del servicio, considerando enfoque de género .
14.6 ¿Tiene datos del tiempo de respuesta a los reclamos de este Servicio diferenciado entre usuarios y usuarias?	No tenemos datos	Tenemos datos del último año.	Tenemos datos de los últimos dos años.	Tenemos series históricas de datos (tres años o más).

Mecanismo: Proceso informal

Procedimiento: Proceso formal, documentado, conocido.

Resumen de Respuestas

Diagnóstico Servicios Municipales

AMBITO	Pregunta	0	1	2	3
1. Áreas Verdes y Espacios Públicos Recreativos	1.1				
	1.2				
	1.3				
	1.4				
	1.5				
	1.6				
2. Residuos Sólidos Domiciliarios	2.1				
	2.2				
	2.3				
	2.4				
	2.5				
	2.6				
3. Alumbrado Público	3.1				
	3.2				
	3.3				
	3.4				
	3.5				
	3.6				
4. Tenencia Responsable de Animales de Compañía y Prevención de Zoonosis	4.1				
	4.2				
	4.3				
	4.4				
	4.5				
	4.6				
5. Apoyo a la Población Migrante	5.1				
	5.2				
	5.3				
	5.4				
	5.5				
	5.6				
6. Seguridad Pública Comunal	6.1				
	6.2				
	6.3				
	6.4				
	6.5				
	6.6				
7. Licencias de Conducir	7.1				
	7.2				
	7.3				
	7.4				
	7.5				
	7.6				

8. Patentes Comerciales	8.1				
	8.2				
	8.3				
	8.4				
	8.5				
	8.6				
9. Permiso de Circulación	9.1				
	9.2				
	9.3				
	9.4				
	9.5				
	9.6				
10. Permiso de Edificación y Recepción de Obras	10.1				
	10.2				
	10.3				
	10.4				
	10.5				
	10.6				
11. Subsidios y Becas Estatales y Apoyo a la Postulación a la Vivienda	11.1				
	11.2				
	11.3				
	11.4				
	11.5				
	11.6				
12. Fomento Productivo	12.1				
	12.2				
	12.3				
	12.4				
	12.5				
	12.6				
13. Intermediación Laboral	13.1				
	13.2				
	13.3				
	13.4				
	13.5				
	13.6				
14. Subsidios y Beneficios Municipales	14.1				
	14.2				
	14.3				
	14.4				
	14.5				
	14.6				

GLOSARIO

Actividad	Conjunto de tareas necesarias para mantener, de forma permanente y continua, el desarrollo de un proceso
Accesibilidad Universal	Adoptar medidas para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, transporte, información y comunicaciones, incluidos los sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales
Acciones correctivas	Aquellas que se llevan a cabo para eliminar la causa de un problema
Acciones preventivas	Aquellas acciones que se anticipan al surgimiento de un problema y lo eliminan antes de que se produzca
Acciones de protección ambiental	Conjunto de acciones tendientes a un manejo, uso y cuidado responsable del medio ambiente, en un territorio determinado, asegurando el mantenimiento y potencie sus condiciones presentes
Actores territoriales	Persona(s), grupos u organización(es), que cohabitan un territorio definido y puede influir positiva o negativamente sobre el desarrollo del mismo
Alineamiento	Conjunto de procesos o funciones que muestra la mayor cantidad de correspondencias o sincronía en pos de un objetivo común
Buena práctica	Proceso, mecanismo o procedimientos evaluado como fortaleza, por su alto impacto positivo en la gestión. Es una práctica exitosa, replicable y sostenible en el tiempo, que por su enfoque innovador merece ser compartido e imitado
Bienes muebles	Que pueden trasladarse de un lugar a otro, como equipos computacionales, maquinaria, vehículos, herramientas, etc.
Bienes inmuebles	Que no pueden moverse del lugar en que están, tales como tierras, locales, vivienda, etc
Despliegue de una práctica	Amplitud o alcance que tiene una práctica utilizada, para abordar un elemento de gestión
Documentación de un proceso	Medio de soporte y evidencia que pueden ser consultadas para dar cuenta de un proceso o actividad (por ej.: registro físico, archivo digital, afiche, imagen, etc.)
Efectividad	Alcanzar los resultados programados a través del uso óptimo de los recursos involucrados
Eficacia	Grado en que un proceso o actividad alcanza sus objetivos en el plazo programado
Eficiencia	Relación entre los recursos utilizados y los bienes o servicios producidos. Se refiere al uso óptimo de recursos en programas, subprogramas y proyectos
Elemento de gestión	Práctica o procedimiento definido como deseable en el Modelo de Gestión Municipal
Enfoque	Práctica con que la municipalidad aborda un determinado elemento de gestión
Enfoque de Género	Mirada que identifica el modo en que se construyen socialmente las relaciones entre hombres y mujeres y que históricamente resulta en un desequilibrio de poder
Enfoque de Derechos Humanos (económicos, sociales, culturales)	Marco normativo y conceptual que permite orientar procesos de diseño, implementación, monitoreo y evaluación de políticas públicas. Para que una política o acción pública cuente con enfoque de derechos se requiere, al menos, contar con la participación de la ciudadanía en todo su ciclo, entregar garantías a la población respecto a los derechos que están considerados en ella, y haber sido lo suficientemente informadas y difundidas para que las personas a las cuales están dirigidas puedan hacer ejercicio de dichos derechos
Estrategia	Determinación de los objetivos o propósitos de mediano y largo plazo de la organización y los planes de acción a seguir para alcanzarlos
Evidencia	Información cuya veracidad puede demostrarse por medio de la observación, medición, ensayo u otros medios
Evaluación de Satisfacción e Insatisfacción de Usuarios(as)	Conjunto de procedimientos e instrumentos dirigidos a evaluar la calidad de un servicio, según como la perciben los usuarios y usuarias del mismo
Factores críticos de éxito	Aquellos que permiten a la organización cumplir con los objetivos y metas propuestas.
Foco de atención al cliente o usuario(a)	Alineamiento organizacional hacia la satisfacción de necesidades y expectativas de sus clientes, usuarios o usuarias, actuales y potenciales.
Gobernanza Local	Capacidad del municipio para articular y coordinar los intereses de los actores públicos o privados, que operan en su territorio, en proyectos de relevancia, y para convocarlos a la puesta en común de recursos
Gestión de calidad	Conjunto de procesos o actividades que buscan obtener la satisfacción de los clientes, usuarios o usuarias. Involucra la determinación de la política de calidad, los objetivos y las responsabilidades. Se instala por medios tales como la planificación, control, aseguramiento y mejora continua
Grupos de interés	Grupos que están o pueden ser afectados por las acciones de la Municipalidad. Ejemplos: usuarios(as), proveedores, colaboradores, cuerpos reguladores, Contraloría, ministerios sectoriales, Mineduc, Minsal, GORE, SUBDERE, asociaciones gremiales, organizaciones sociales, comunidad y sociedad civil, etc
Indicador de desempeño	Parámetro de medición que permite dar seguimiento y evaluar el cumplimiento de los objetivos de una actividad o un proceso en particular
Igualdad de género	La igualdad entre los géneros no es solo un derecho humano fundamental, sino la base necesaria para conseguir un mundo pacífico, próspero y sostenible. Si se facilita a las mujeres y niñas igualdad en el acceso a la educación, atención médica, un trabajo decente y representación en los procesos de adopción de decisiones políticas y económicas, se impulsarán las economías sostenibles y se beneficiará a las sociedades y a la humanidad en su conjunto
Igualdad y no discriminación	Estos principios están presentes en la Carta de las Naciones Unidas, tratados de Derechos Humanos (DDHH) y la Declaración Universal de los Derechos Humanos, estableciendo esta última que "Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos"
Mecanismo	Proceso informal

Mecanismos de Participación Ciudadana	Mecanismos definidos por la Ley N°20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, entre ellos: Acceso a la Información Relevante, Consulta Ciudadana, Cuenta Pública Participativa, Consejos de la Sociedad Civil
Mejora continua	Conducta por la cual se busca aumentar la calidad de productos, servicios o procesos, a través de progresos sucesivos. El ciclo de mejora continua considera cuatro etapas: planificación, desarrollo, control y ajustes
Misión	Razón de ser de la Municipalidad. Especifica el rol funcional que la organización va a desempeñar en su entorno e indica el alcance y dirección de sus actividades
Modelo de gestión	Conceptualización de una organización (municipalidad) que representa un objetivo aspiracional para ésta. Se representa como un esquema y describe características y relaciones entre sus partes
Objetivos estratégicos	Propósitos organizacionales a alcanzar en el mediano o largo plazo en coherencia con su misión
Objetivos específicos	Son los resultados y beneficios cuantificables esperados, cuando se lleva a cabo una estrategia
Oportunidad de mejora	Elementos de gestión, prácticas o aspectos, en los que la Municipalidad presenta sus evaluaciones más bajas y, por lo tanto, son los aspectos susceptibles y prioritarios de mejorar
Ordenamiento Territorial	Tiene por objetivo fomentar un desarrollo armónico y equitativo, con la participación de la comunidad local, regional y nacional, garantizando una mejor calidad de vida para la población. Permite maximizar la eficiencia económica del territorio, estableciendo su cohesión social, política y cultural en forma sostenible. Considera cuatro unidades territoriales: nación, región, intercomunal y comunas
Organismos asociados	Organizaciones relacionadas con la gestión para la entrega de servicios municipales. Por ejemplo: SUBDERE, MIDEPLAN, Ministerio de Educación, Contraloría, Asociaciones de alcaldes(as), Asociaciones de funcionarios(as), Ministerio de Salud, Tesorería, etc
Partes interesadas (stakeholders)	Persona(s), grupo(s), organización(es) o institución(es), que tiene(n) interés en el desempeño y éxito de la gestión municipal
Perfil económico de la comuna	Caracterización de la comuna a través del análisis de los principales indicadores económicos/productivos, sociales y culturales.
Perspectiva de género	En la prestación de servicios, tiene por objetivo asegurar que las acciones contribuyan a generar un escenario más equitativo entre géneros, eliminado la discriminación, desigualdad y discriminación hacia las mujeres. El objetivo final es lograr la igualdad entre los géneros
Planificación estratégica	Herramienta de gestión que permite apoyar la toma de decisiones de las Municipalidades, en torno al quehacer actual y al camino que deben recorrer a futuro para adecuarse a los cambios y demandas que les impone el entorno y lograr la mayor eficiencia, eficacia, calidad en los servicios que se proveen. Consiste en un ejercicio de formulación y establecimiento de objetivos de carácter prioritario y los cursos de acción para alcanzarlos. Desde esta perspectiva, es una herramienta clave para las instituciones públicas
Planificación Urbana	Disciplina que busca mejorar el bienestar de las personas y sus comunidades, mediante el desarrollo de ciudades más equitativas, saludables, eficientes, sustentables y atractivas, para las generaciones presentes y futuras
Planificación Urbana Comunal	Se realiza a través de los Planes Reguladores Comunales, que definen el límite urbano, usos de suelo o zonificación, estructura vial, densidades, y márgenes volumétricos de las áreas urbanas
Plan Anual de Capacitación	Conjunto de acciones de capacitación dirigidas a los funcionarios y funcionarias municipales a ejecutar durante el año, se presenta al Concejo Municipal junto con el Presupuesto y define las áreas prioritarias de capacitación, criterios de selección y condiciones de acceso igualitario de las personas
Plan Estratégico Municipal	Plan que contiene la planificación estratégica definida para la municipalidad en un período determinado
Plan de Desarrollo Comunal (PLADECO)	Es un instrumento de carácter indicativo que orienta el desarrollo de la comuna a través de estrategias y políticas, orientando la gestión de la Administración Municipal
Plan de Mejoras	Acciones emprendidas por una entidad, con el fin de mejorar la eficacia y/o eficiencia de sus procesos, en un período determinado
Plan de Mejoramiento de la Gestión Municipal (PMGM)	Instrumento que establece objetivos de gestión institucional, medibles en forma imparcial a través de indicadores, cuyo cumplimiento permite el pago de la asignación de mejoramiento de la gestión municipal a funcionarios(as) municipales, en su componente institucional, según leyes 19.803; 20.008 y 20.198
Práctica	Método, mecanismo, procedimiento o forma establecida de desarrollar un proceso o actividad
Procedimiento	Proceso formal, documentado, conocido y que describe la forma de realizarlo, siempre de la misma manera, mientras éste no cambie
Proceso	Conjunto de actividades lógicamente interrelacionadas, para lograr un objetivo
Procesos principales	Procesos directamente relacionados con la cadena de valor, la misión o el quehacer del Municipio. Se relacionan, directamente, con la realización del producto o servicio sustantivo de la organización
Procesos de apoyo	Procesos que resuelven las necesidades y dan soporte, tanto a los procesos principales, como a los estratégicos o directivos.
Procesos de prestación de servicios	Todos los procesos o grupo de actividades dirigidas a entregar un servicio o producto final, dirigido a satisfacer las necesidades y expectativas del cliente
Procesos estratégicos	Procesos vinculados a una visión global de la Municipalidad, a su desarrollo futuro y, preferentemente, a los cometidos de la alta dirección de la misma
Sistema	Conjunto de procesos interrelacionados entre sí, que operan tras un objetivo común
Sistema de calidad	Estructura organizativa, procedimientos, procesos y recursos necesarios para implantar la gestión de calidad en el Municipio.
Sistema de Seguimiento de Metas	Estructura que organiza los procedimientos, procesos y recursos necesarios para el monitoreo periódico del cumplimiento de metas de gestión de la Municipalidad
Titulares de derechos	El ser humano pasa de ser un sujeto de necesidades que deben ser cubiertas, a ser sujeto de derechos con capacidades para ejercerlos. Es sujeto activo del desarrollo, protagonista de los cambios y transformaciones de su comunidad
Titulares de obligaciones	Desde el concepto de los derechos humanos, no existen derechos si no hay alguien que tiene obligación sobre ellos. El Estado es el sujeto con obligaciones jurídicas y morales para lograr el ejercicio de los derechos humanos
Usuario o Usuaría	Destinatario o destinataria de un servicio, producto o beneficio
Visión	Es la descripción de cómo se vería la Municipalidad, si se llevan a cabo con éxito sus estrategias de desarrollo y alcanza su mayor potencial

ACTA

I. MUNICIPALIDAD DE

Diagnóstico Nacional 2018 Calidad de la Gestión Municipal

HORA INICIO		HORAS
HORA TERMINO		HORAS
FECHA		2018

.....

Nombre y firma
Alcalde(sa)

.....

Nombre y firma
Secretario(a) Municipal

.....

Nombre y firma
Director(a) Control

.....

Nombre y firma
Asociación Funcionarios(as)

.....

Timbre
de la Municipalidad



LISTADO PARTICIPANTES DIAGNOSTICO 2018

CARGO O FUNCIÓN	NOMBRE	FIRMA
Alcalde/sa*		
Encargado/a de Finanzas*		
Encargado/a de Personal*		
Director/a de Control*		
Encargado/a de Obras*		
Encargado/a de Tránsito*		
Encargado/a de Calidad Municipal		
Director/a de Desarrollo Comunitario*		
Secretario/a de Planificación*		
Administrador/a Municipal *		
Secretario/a Municipal*		
Representantes Asociaciones Funcionarias(os) Municipales*		
Encargado/a de Adquisiciones		
Encargado/a de Transparencia		
Encargado/a de Prevención Riesgos		
Encargado/a de OMIL		
Encargado/a de Inspecciones		
Encargado/a de mantención de recursos materiales, equipos e infraestructura		
Encargado/a de Inventario Municipal		
Encargado/a del Archivo Municipal		
Encargado/a de Seguridad Ciudadana		
Encargado/a de Administración de recursos materiales, equipos e infraestructura		
Encargado/a de Áreas Verdes		
Encargado/a de Residuos Sólidos Domiciliarios		
Encargado/a de Alumbrado Público		
Encargado/a de Patentes Comerciales		
Encargado/a de Licencias de Conducir		
Encargado/a de Permisos de Circulación		
Encargado/a de Permiso Edificación		
Encargado/a de Tenencia Responsable Mascotas y Prevención de Zoonosis		
Encargado/a de Apoyo a la Población Migrante		
Encargado/a de Fomento Productivo		
Encargado/a de Intermediación Laboral		
Encargado/a de Beneficios Municipales		
Encargado/a de Subsidios y Becas Estatales y Apoyo Postulación a la Vivienda		
Encargado/a de Seguridad Pública Comunal		

*ES IMPORTANTE QUE, A LO MENOS, PARTICIPEN EN EL DIAGNOSTICO LAS FUNCIONARIAS Y FUNCIONARIOS QUE OCUPEN ESTOS CARGOS O QUE CUMPLAN CON ESAS FUNCIONES.



Síguenos a través de redes sociales



**CHILE LO
HACEMOS
TODOS**

Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo
Teatinos 92, pisos 2 y 3, Edificio Moneda Bicentenario, Santiago
Teléfono Mesa Central: (2) 2 636 36 00