



DIAGNÓSTICO NACIONAL 2017

Calidad de la Gestión Municipal

División de Municipalidades



DIAGNÓSTICO NACIONAL 2017

Calidad de la Gestión Municipal

Índice

I.	ANTECEDENTES	5
II.	OBJETIVOS DIAGNÓSTICO	5
III.	INSTRUCTIVO APLICACIÓN	6
IV.	MÉTRICA DE EVALUACIÓN	7
V.	METODOLOGÍA DE APLICACIÓN	7
VI.	PRIMERA PARTE: DIAGNÓSTICO GENERAL	9
	1. Desarrollo de la Estrategia	10
	2. Liderazgo	12
	3. Gobernanza	14
	4. Gestión y Desarrollo de las Personas	16
	5. Compromiso de las Personas	18
	6. Presupuesto Municipal	20
	7. Ingresos Municipales	22
	8. Recursos Materiales	23
	9. Gestión y Análisis de la Información	25
	10. Gestión de Usuarios y Usuarías	26
	11. Gestión Local Participativa	28
	12. Gestión y Desarrollo Local	30
	13. Procesos de Apoyo a la Gestión Global Municipal	32
	14. Gestión de Procesos de Prestación de los Servicios Municipales	34
VII.	SEGUNDA PARTE: DIAGNÓSTICO SERVICIOS MUNICIPALES	39
	Servicios a la Comunidad y la Calidad de su Entorno	
	1. Servicio de Mantenimiento de Áreas Verdes, Procesos y Resultados	42
	2. Servicio de Recolección, Transporte y Disposición de Residuos Sólidos Domiciliarios	44
	3. Servicio de Instalación y Mantenimiento de Alumbrado Público	46
	Servicios de Trámites Municipales	
	4. Servicio de Otorgamiento de Patentes Comerciales, Procesos y Resultados	48
	5. Servicio de Otorgamiento de Licencias de Conducir, Procesos y Resultados	50
	6. Servicio de Permisos de Circulación, Procesos y Resultados	52
	ACTA (a enviar escaneada a SUBDERE, vía plataforma web)	55

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”, se ha aplicado los años 2010, 2013, 2015 y 2016, y 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 aplicado en más de 100 municipios desde el año 2007. Consta, actualmente, de dos partes: Diagnóstico General, de 100 preguntas y, Diagnóstico de Servicios Municipales, que considera 38 preguntas de procesos (cantidad, calidad y costos), además de 32 preguntas de datos catastrales.

Su aplicación, permite conocer, de manera rápida, el estado de gestión municipal y contar con elementos objetivos para orientar el mejoramiento, planes, 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 de: i) estado de los niveles de gestión de cada una de las prestaciones, ii) datos catastrales de estos servicios, contribuyendo a determinar la brecha respecto de estándares básicos establecidos para cada servicio.

Para el año 2017, dado que el servicio “Registro Social de Hogares” ha cumplido mayoritariamente con los estándares definidos, no se seguirá consultando por esos datos, quedando, para el año 2017, sólo seis servicios a evaluar: Áreas Verdes, Residuos Sólidos Domiciliarios, Alumbrado Público, Licencias de Conducir, Patentes Comerciales y Permisos de Circulación.

Adicionalmente, este año se ha procedido a la actualización completa del Diagnóstico General, tanto en sus elementos de gestión (o preguntas), aumentando su número de 78 a 100. También actualizamos los descriptores (respuestas). Finalmente, se ampliaron los ámbitos de consulta a nuevos aspectos a considerar en la gestión municipal, tales como gobernanza, desarrollo territorial, transparencia y participación, aumentando -de 12 a 14- los ámbitos de gestión a evaluar.

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 de las Municipalidades y de los servicios que otorgan a la ciudadanía.

Entregar información nacional del Diagnóstico, anualmente, 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 y así entregar mejores servicios a vecinos y vecinas de la comuna, así como conocer los niveles de gestión y de datos, de seis servicios específicos.

III. Instructivo para la Aplicación

Este año, el Diagnóstico Nacional se aplicará, una vez más, a las 345 municipalidades del país, con el fin de conocer el estado de su gestión, mediante el análisis de catorce (14) ámbitos que representan las distintas áreas de acción de la Municipalidad.

Al igual que los años anteriores, los resultados que emanen del Diagnóstico Nacional serán públicos y los datos recopilados integrarán, junto a otros indicadores, el factor para la asignación y distribución del FIGEM.

Como soporte operativo, se imprimirá un facsímil en papel del Diagnóstico 2017, que será distribuido a todas las municipalidades de Chile. Adicionalmente, se pondrá a disposición una mesa telefónica de ayuda, se entregará información en línea en la página <http://calidadmunicipal.subdere.gov.cl> y se activará un correo electrónico para interactuar con los municipios.

Cada una de estas preguntas, cuenta con sus correspondientes 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.

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 y Desarrollo de las Personas
5. Compromiso 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. Gestión de Procesos de Prestación de los Servicios Municipales

b. Diagnóstico Servicios Municipales

Servicios a la Comunidad y la Calidad de su entorno

- Servicios de Construcción y Mantenimiento de Áreas Verdes y Jardines
- Servicios de Recolección, Transporte y Disposición de Residuos Sólidos Domiciliarios
- Servicios de Instalación y Mantenimiento de Alumbrado Público

Servicios de Trámites Municipales

- Servicios de Otorgamiento y Renovación de Patentes Comerciales
- Servicios de Otorgamiento y Renovación de Licencias de Conducir
- Servicios de Otorgamiento y Renovación de Permisos de Circulación

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 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 establece 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

Es la medición que se hace a través de la existencia o no de datos de indicadores. En este caso, el mejoramiento continuo estará determinado por la existencia de datos de indicadores en diferentes niveles de progresión y análisis. 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 de la Municipalidad, en las áreas a responder y debe considerar al menos al:
 - Alcalde o Alcaldesa
 - Administrador o Administradora Municipal
 - Secretario o Secretaria Municipal
 - Director o Directora de Finanzas
 - Director o Directora de Control
 - Director o Directora de Obras
 - Director o Directora de Tránsito
 - Director o Directora de Desarrollo Comunitario

- Secretario o Secretaria Comunal de Planificación
- Representantes de las asociaciones de funcionarios y funcionarias de la Municipalidad.
- Jefe de Personal

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 descansar a los participantes y fa-

cilitar su buen desempeño durante los momentos de trabajo.

- **Disponer** de recursos técnicos y materiales para el desarrollo de la jornada.
- **Facilitadores del proceso:** disponer de un computador, proyector, telón para proyección, ejemplares del facsímil en papel, etc.
- **Distribuir.** Es recomendable hacer llegar, con al menos 3 días de anticipación a la reunión de consenso, el facsímil en papel 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 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), que más se acerque a la realidad de su Municipalidad.
- **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 el Alcalde o Alcaldesa, el Secretario o Secretaria Municipal, el Director o Directora 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 res-

ponder, a lo menos con tres días de anticipación, para que recopilen la información solicitada, preparen las respuestas y datos.

- 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.
- 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, disponible para todos los municipios, 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 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 la resolución del cuestionario y difundida al conjunto del personal que trabaja en el municipio (autoridades, directores, funcionarios, funcionarias de los distintos estamentos, así como con los Concejos Municipales respectivos).

The background features several overlapping, curved shapes in various shades of blue and white, creating a modern, abstract design. The shapes are layered, with some appearing more prominent than others, and they curve across the page from left to right.

VI. 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 municipales de calidad.

		0 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
1.1	¿Cómo la Municipalidad se articula con otros actores que actúan en el nivel local, regional y central en la formulación y actualización de su Plan Estratégico?	No se hace	Recientemente, hace un año o menos, la municipalidad convoca una mesa de coordinación con algunos actores territoriales para la presentación de su Plan Estratégico.	Desde hace al menos dos años, la municipalidad convoca a algunos actores territoriales para la formulación del Plan Estratégico.	Desde hace más de dos años, la municipalidad coordina la participación de todos los actores territoriales para la actualización del Plan Estratégico Municipal.
1.2	¿Cómo la Municipalidad considera las dimensiones territoriales (infraestructura, étnica, productiva, social, etc.), en la elaboración y actualización de su Plan Estratégico?	No se hace	Recientemente, hace un año o menos, la Municipalidad reconoce e incorpora algunas dimensiones territoriales en la elaboración del Plan Estratégico.	Desde hace al menos dos años, la Municipalidad reconoce e incorpora algunas de las dimensiones territoriales en la elaboración y actualización del Plan Estratégico.	Desde hace más de dos años, la Municipalidad reconoce e incorpora todas las dimensiones territoriales, definidas en los instrumentos de planificación regional y local, en la elaboración y actualización del Plan Estratégico.
1.3	¿Cómo la Municipalidad alinea su Plan Estratégico con el Plan de Desarrollo Comunal (PLADECO)?	No se hace	Recientemente, hace un año o menos, alineamos algunos aspectos del Plan Estratégico Municipal con el PLADECO	Desde hace al menos dos años, alineamos algunos aspectos del Plan Estratégico Municipal con el PLADECO	Desde hace más de dos años, alineamos el Plan Estratégico 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?	No se hace	Recientemente, hace un año o menos, algunos de los compromisos PMGM son definidos en base a las metas y objetivos anuales formulados en el Plan Estratégico	Desde hace al menos dos años, algunos de los compromisos PMGM son definidos en base a las metas y objetivos anuales formulados en el Plan Estratégico	Desde hace dos años, o más, los compromisos PMGM se definen en su totalidad en base a las metas y objetivos anuales formulados en 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 estrategia?	0 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
		No se hace	Recientemente, hace un año o menos, la municipalidad convoca a algunos actores territoriales para la implementación de su Estrategia	Desde hace al menos dos años, la municipalidad convoca a algunos actores locales y regionales para la implementación de su Estrategia	Desde hace más de dos años, la municipalidad coordina, a través de una mesa, la participación de todos los actores territoriales para la implementación de la Estrategia
1.6	¿Cómo la Municipalidad hace seguimiento anual al Plan Estratégico?	0 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
		No se hace	Recientemente, hace un año o menos, se realizan reuniones ocasionales en las que se informa el avance del Plan Estratégico	Desde hace al menos dos años, la Municipalidad publica un resumen del estado de avance del Plan Estratégico en la intranet municipal	Desde hace más de dos años, la Municipalidad tiene a su disposición un sistema de seguimiento de metas y objetivos formulados en el Plan Estratégico
1.7	¿Tiene datos del cumplimiento de metas y objetivos anuales del Plan Estratégico?	0 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
		No tenemos datos	Tenemos datos del último año para algunas metas y objetivos del Plan Estratégico.	Tenemos datos de los últimos 2 años, para todas las metas y objetivos del Plan Estratégico	Tenemos series históricas (3 o más años) para todas las metas y objetivos del Plan Estratégico

2. LIDERAZGO

Se refiere a cómo la dirección de la Municipalidad conduce y evalúa el desempeño de la organización, con el propósito de desarrollar y mantener una Municipalidad 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 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
		No se hace	Recientemente, desde hace un año o menos, se realizan reuniones con los encargados de algunas de las unidades más relevantes y se programan actividades de capacitación en habilidades blandas.	Desde hace al menos dos años, se realiza anualmente un encuentro con los directores de todas las unidades relevantes y se les capacita en habilidades de liderazgo y trabajo en equipo.	Desde hace más de dos años, se promueve la participación integral de funcionarios, funcionarias y directivos en jornadas de capacitación, conforme a un programa diseñado en conjunto con la unidad de RRHH y las asociaciones de funcionarios(as).
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 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
		No se hace	Recientemente, desde hace un año o menos, se envía un cuestionario con el propósito de conocer propuestas de los funcionarios y funcionarias para la implementación de mejoras en la gestión de sus respectivas unidades.	Desde hace al menos dos años, se realiza una jornada anual y participativa para la presentación de propuestas de mejoras a la gestión de la mayoría de las unidades de la municipalidad	Desde hace más de dos años, se sistematizan y evalúan las iniciativas de mejoramiento de la gestión municipal que se generan en todas las unidades de la municipalidad.
2.3	¿Cómo el Alcalde o Alcaldesa y el equipo directivo generan y/o promueven la innovación, al interior de la Municipalidad?	0 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
		No se hace	Recientemente, desde hace un año o más, se envía un cuestionario con el propósito de conocer propuestas innovadoras de los funcionarios y funcionarias para su implementación en las respectivas unidades.	Desde hace al menos dos años, se realiza una jornada anual y participativa para la presentación de propuestas innovadoras en la gestión de la mayoría de las unidades de la municipalidad	Desde hace más de dos años, se sistematizan y evalúan las iniciativas innovadoras 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 implementa 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 solicita informes a los directores de unidad 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 los directores de unidad para detectar eventuales riesgos en el logro de los objetivos y metas, para la implementación de acciones correctivas	Desde hace más de un año, una unidad a cargo del seguimiento de las metas y objetivos, propone e implementa las acciones correctivas
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 ○
		No se hace	Recientemente, hace un año o menos, algunos directores de unidad comunican a sus funcionarios y funcionarias las metas anuales y prioridades de la municipalidad.	Desde hace más de un año, algunos los directores de unidad comunican a sus funcionarios y funcionarias las metas anuales y prioridades de la municipalidad.	Desde hace más de un año, 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 asegura que el enfoque de género está integrado en los objetivos de la Municipalidad?	0 ○	1 ○	2 ○	3 ○
		No se hace	Recientemente, hace un año o menos, el enfoque de género está integrado en algunos objetivos de la municipalidad	Desde hace más de un año, el enfoque de género está integrado en algunos objetivos de la municipalidad	Desde hace más de un año, el enfoque de género está integrado en todos objetivos de la municipalidad
2.7	¿Tiene datos de la implementación de acciones correctivas y preventivas, para asegurar el logro de sus metas y objetivos?	0 ○	1 ○	2 ○	3 ○
		No tenemos datos	Tenemos datos del último año, de las acciones correctivas implementadas para el cumplimiento de metas y objetivos anuales.	Tenemos datos de los últimos 2 años, de las acciones correctivas implementadas para el cumplimiento de metas y objetivos anuales.	Tenemos series históricas (3 o más años), de las acciones correctivas implementadas para el cumplimiento de metas y objetivos anuales.

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 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
3.1	¿Cómo el Alcalde o Alcaldesa y el equipo directivo gestionan la participación de los grupos de interés* (externos a la Municipalidad), en las decisiones que afectan el desarrollo territorial y a la calidad de servicios?	No se hace	Recientemente, hace un año o menos, se gestiona la participación de grupos de interés conforme a la demanda.	Desde hace más de un año, existe una comisión municipal encargada de identificar, catastrar y validar a los principales grupos de interés del territorio, con el propósito para el logro de algunos objetivos prioritarios.	Desde hace al menos dos años, existe una comisión municipal encargada de identificar, catastrar y validar a los principales grupos de interés del territorio, con el propósito de incorporarlos en el análisis y evaluación de planes para el logro de objetivos de desarrollo territorial y de mejoramiento de la calidad de los servicios municipales.
3.2	¿Cómo la Municipalidad se articula con otros actores que actúan en el nivel local, regional y central para coordinar, promover y fomentar el desarrollo local?	No se hace	Recientemente, hace un año o menos, se realiza articulación de actores del nivel local para promover algunas acciones de desarrollo territorial.	Desde hace más de un año, existe una comisión municipal encargada de convocar y articular actores del territorio para el logro de algunos objetivos de coordinación, promoción y fomento del desarrollo local.	Desde hace al menos dos años se ha establecido una política de articulación de actores, tanto del nivel local como regional, con el propósito de coordinar la promoción y el fomento del desarrollo local.
3.3	¿Cómo el Alcalde o Alcaldesa y el equipo directivo, promueven la participación de los grupos de interés (externos a la Municipalidad) para lograr sus objetivos estratégicos?	No se hace	Recientemente, hace un año o menos, se invita a algunos grupos de interés con el propósito de comunicar metas y objetivos estratégicos de la Municipalidad.	Desde hace más de un año, se coordina la participación de grupos de interés para informar y evaluar los principales objetivos estratégicos de la Municipalidad	Desde hace al menos dos años, se ha establecido la existencia de una mesa de coordinación de la participación de grupos de interés para informar, evaluar y comprometer su participación en los principales objetivos estratégicos de la Municipalidad.

3.4	¿Cómo la municipalidad contribuye a la sostenibilidad de su comuna, a través de sus iniciativas ambientales y sociales, que vayan más allá de la prestación de los servicios municipales habituales?	0 ○	1 ○	2 ○	3 ○
		No se hace	Recientemente, hace un año o menos, contamos con un medio de información municipal para el fomento de iniciativas de protección medioambiental.	Desde hace más de un año, se ha implementado un programa de educación ambiental que se imparte en algunos colegios de la comuna.	Desde hace al menos dos años, se ha implementado un programa de educación ambiental, que convoca a todos los actores del territorio, a participar en el diseño e implementación de programas de protección ambiental de la comuna.
3.5	¿Cómo la Municipalidad desarrolla un plan de alianzas, con otros actores de la comuna y la región, con el objetivo de sumarlos a su estrategia?	0 ○	1 ○	2 ○	3 ○
		No se hace	Recientemente, hace un año o menos, la Municipalidad ha coordinado acciones de desarrollo territorial con algunos actores	Periódicamente, desde hace más de un año, la Municipalidad ha implementado un plan de coordinación de actores para el cumplimiento de sus objetivos de desarrollo estratégico del territorio local.	Periódicamente, desde hace al menos dos años, la municipalidad coordina la participación de todos los actores del territorio local y regional, para el logro de los objetivos de desarrollo estratégico del territorio comunal.
3.6	¿Tiene datos de la existencia de grupos de interés en la comuna?	0 ○	1 ○	2 ○	3 ○
		No tenemos datos	Tenemos datos del último año, de algunos grupos de interés existentes en la comuna	Tenemos datos de los últimos 2 años, de la mayoría de los grupos de interés existentes en la comuna	Tenemos series históricas (3 o más años), de todos los grupos de interés existentes en la comuna
3.7	¿Tiene datos de participación de la comunidad en acciones de protección ambiental ?	0 ○	1 ○	2 ○	3 ○
		No tenemos datos	Tenemos datos del último año, de la participación de la comunidad en algunas acciones de protección ambiental implementadas por la Municipalidad	Tenemos datos de los últimos 2 años, de la participación de la comunidad en la mayoría de las acciones de protección ambiental implementadas por la Municipalidad	Tenemos series históricas (3 o más años), de la participación de la comunidad en todas las acciones de protección ambiental implementadas por la Municipalidad

*Grupos de interés externos: se refiere a todos los grupos que están o pueden estar 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, en general, etc.

4. GESTIÓN Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS

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

		0 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
4.1	¿Cómo la Municipalidad asegura la salud laboral y la seguridad de sus funcionarios y funcionarias, en el desempeño de sus funciones?	No se hace	Recientemente, hace un año o menos, realizamos algunas acciones relativas a la seguridad laboral de funcionarios y funcionarias, para personal de planta y contrata.	Anualmente, desde hace más de un año, diseñamos e implementamos planes de salud y seguridad laboral de funcionarios y funcionarias, para personal de planta y contrata.	Anualmente, desde hace más de un año, actualizamos los planes de salud y seguridad laboral de funcionarios y funcionarias, para personal de planta, contrata y honorarios.
4.2	¿Cómo la Municipalidad asegura el bienestar de su personal, considerando enfoque de género?	No se hace	Recientemente, hace un año o menos, existen algunas acciones destinadas a entregar beneficios al personal de planta y contrata.	Anualmente, desde hace más de un año, existen algunas acciones destinadas a entregar servicios, beneficios y políticas al personal de planta y contrata.	Anualmente, desde hace más de un año, existen acciones destinadas a entregar servicios, beneficios y políticas a todo el personal de planta, contrata y honorarios.
4.3	¿Cómo la Municipalidad registra y actualiza los antecedentes de las personas (datos de ingreso, contrato, remuneraciones, puestos de trabajo, capacitaciones, evaluaciones de desempeño, antecedentes sociales, salud, etc.)?	No se hace	Recientemente, hace un año o menos, se cuenta con un mecanismo de registro de antecedentes del personal de planta y contrata.	Anualmente, desde hace más de un año, se actualizan los antecedentes del personal de planta y contrata.	Anualmente, desde hace más de un año, se actualizan los antecedentes del personal de planta, contrata y honorarios, mediante una plataforma en línea.
4.4	¿Cómo la Municipalidad evalúa, la satisfacción e insatisfacción de los diferentes estamentos del personal?	No se hace	Recientemente, hace un año o menos, se realiza una encuesta de clima laboral, mediante el cual se evalúa la satisfacción del personal de funcionarios y funcionarias de contrata y planta	Desde hace más de un año, se realiza una encuesta, al menos una vez al año, de clima laboral, mediante el cual se evalúa la satisfacción e insatisfacción del personal de funcionarios y funcionarias de contrata y planta	Desde hace más de un año, se cuenta con un sistema de evaluación de la satisfacción e insatisfacción de todo el personal (contrata, planta y honorarios)

4.5	¿Cómo la Municipalidad utiliza los resultados del proceso de evaluación en el desempeño del personal, para implementar acciones de mejora?	0 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
		No se hace	Recientemente, hace un año o menos, se analizan los resultados de la evaluación del personal y se implementan algunas acciones de mejora en el desempeño del personal	Desde hace más de un año, se analizan los resultados de la evaluación del personal y se acuerdan acciones de mejora en el desempeño del personal de planta y contrata	Desde hace más de un año, se analizan los resultados de la evaluación del personal y se acuerdan acciones de mejora en el desempeño del personal
4.6	¿Tiene datos de indicadores de satisfacción e insatisfacción de funcionarios y funcionarias, considerando enfoque de género? Por ejemplo, mediciones de clima laboral.	0 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
		No tenemos datos	Tenemos datos del último año de indicadores de satisfacción e insatisfacción de funcionarios y funcionarias, considerando enfoque de género	Tenemos datos de los últimos 2 años, de indicadores de satisfacción e insatisfacción de funcionarios y funcionarias, considerando enfoque de género	Tenemos series históricas (3 o más años), de indicadores de satisfacción e insatisfacción de funcionarios y funcionarias, considerando enfoque de género
4.7	¿Tiene datos de ingreso y desvinculación de funcionarios y funcionarias, desagregado por género?	0 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
		No tenemos datos	Tenemos datos del último año de ingreso y desvinculación de funcionarios y funcionarias, desagregado por género	Tenemos datos de los últimos 2 años, de ingreso y desvinculación de funcionarios y funcionarias, desagregado por género	Tenemos series históricas (3 o más años), de ingreso y desvinculación de funcionarios y funcionarias, desagregado por género
4.8	¿Tiene datos de indicadores de resultados relativos a seguridad en el trabajo, desagregado por género? Por ejemplo, tasa de accidentalidad, gravedad, entre otros.	0 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
		No tenemos datos	Tenemos datos del último año de resultados relativos a seguridad en el trabajo, desagregado por género	Tenemos datos de los últimos 2 años, de resultados relativos a seguridad en el trabajo, desagregado por género	Tenemos series históricas (3 o más años), de resultados relativos a seguridad en el trabajo, desagregado por género

5. COMPROMISO DE LAS PERSONAS

Se refiere a cómo la Municipalidad compromete a su personal para lograr un ambiente de trabajo de alto desempeño, con competencias adecuadas a las necesidades.

		0 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
5.1	¿Cómo la Municipalidad define los perfiles de cargos, para la mejor prestación de sus servicios?	No se hace	Recientemente, hace un año o menos, se ha definido y establecido un mecanismo a través del cual se identifican los perfiles de cargo de algunos servicios	Anualmente, desde hace más de un año, se actualizan los perfiles de cargo de funcionarios y funcionarias de algunos servicios	Anualmente, desde hace más de un año, se actualizan los perfiles de cargo de funcionarios y funcionarias de todos los servicios
5.2	¿Cómo la Municipalidad diseña el Plan Anual de Capacitación?	No se hace	Recientemente, hace un año o menos, se ha definido un procedimiento para elaborar el Plan Anual de Capacitación, para el personal de planta y contrata .	Anualmente, desde hace más de un año, se elabora el Plan Anual de Capacitación, según el procedimiento definido, para el personal de planta y contrata .	Anualmente, desde hace más de un año, se elabora el Plan Anual de Capacitación, según el procedimiento definido, para el personal de planta, contrata y honorarios .
5.3	¿Cómo las organizaciones de funcionarios y funcionarias participan en la formulación del Plan Anual de Capacitación?	No se hace	Recientemente, hace un año o menos, se ha definido un procedimiento para que las organizaciones participen en la formulación del Plan Anual de Capacitación, para el personal de planta y contrata .	Anualmente, desde hace más de un año, las organizaciones participan en la formulación del Plan Anual de Capacitación, para el personal de planta y contrata , según el procedimiento definido.	Anualmente, desde hace más de un año, las organizaciones participan en la formulación del Plan Anual de Capacitación, para el personal de planta, contrata y honorarios , según el procedimiento definido.
5.4	¿Cómo se realiza el seguimiento a la implementación del Plan Anual de Capacitación?	No se hace	Recientemente, hace un año o menos, se ha definido un mecanismo para hacer seguimiento parcial a la implementación del Plan Anual de Capacitación, para el personal de planta y contrata.	Anualmente, 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 mecanismo definido.	Anualmente, desde hace más de un año, se hace seguimiento total a la implementación del Plan Anual de Capacitación, para el personal de planta, contrata y honorarios, según el mecanismo 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 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
		No se hace	Recientemente, hace un año o menos, se ha definido un mecanismo para incorporar, en el Plan Anual de Capacitación, la formación de algunos cargos directivos, en las competencias que se requieran.	Anualmente, desde hace más de un año, se aplica el mecanismo definido para incorporar, en el Plan Anual de Capacitación, la formación de algunos cargos directivos, en las competencias que se requieran.	Anualmente, desde hace más de un año, se aplica el mecanismo 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, considerando enfoque de género?	0 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
		No se hace	Recientemente, hace un año o menos, se ha definido un mecanismo para evaluar el cumplimiento de los objetivos de aprendizaje de algunas actividades de capacitación.	Anualmente, desde hace más de un año, se aplica el mecanismo definido para evaluar el cumplimiento de los objetivos de aprendizaje de algunas actividades de capacitación.	Anualmente, desde hace más de un año, se aplica el mecanismo definido para evaluar el cumplimiento de los objetivos de aprendizaje de todas las actividades de capacitación.
5.7	¿Tiene datos de número y porcentaje de funcionarios y funcionarias que anualmente participan en actividades de capacitación, considerando enfoque de género?	0 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
		No se hace	Tenemos datos del último año, del personal de planta y contrata que anualmente participan en actividades de capacitación, considerando enfoque de género?	Tenemos datos de los últimos 2 años, del personal de planta y contrata que anualmente participan en actividades de capacitación, considerando enfoque de género?	¿Tenemos series históricas (3 o más años), del personal de planta y contrata que anualmente participan en actividades de capacitación, considerando enfoque de género?
5.8	¿Tiene datos de los resultados de aprendizaje de las actividades de capacitación, considerando enfoque de género?	0 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
		No tenemos datos	Tenemos datos del último año de indicadores de resultados de aprendizaje de las actividades de capacitación, considerando enfoque de género.	Tenemos datos de los últimos 2 años, de indicadores de resultados de aprendizaje de las actividades de capacitación, considerando enfoque de género.	Tenemos series históricas (3 o más años), 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 el Presupuesto Municipal, para garantizar la representación de las necesidades financieras del personal, las unidades y todos los involucrados en la prestación de servicios a la comunidad para el cumplimiento de la misión y objetivos estratégicos de la Municipalidad.

		0 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
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, la comunidad y partes interesadas?	No se hace	Recientemente, hace un año o menos, se cuenta con un procedimiento para la elaboración del presupuesto, en el que se consideran las necesidades, requerimientos y prioridades de las distintas unidades del municipio, sin considerar la comunidad ni otras partes interesadas	Desde hace más de un año, se utiliza el procedimiento definido para la elaboración del presupuesto, en el que se consideran las necesidades, requerimientos y prioridades de las distintas unidades del municipio, sin considerar la comunidad ni otras partes interesadas	Desde hace más de un año, se utiliza el procedimiento definido para la elaboración del presupuesto, en el que se consideran las necesidades, requerimientos y prioridades de las distintas unidades del municipio, la comunidad y otras partes interesadas
6.2	¿Cómo el equipo directivo despliega la información referente al presupuesto a todas las unidades del municipio?	No se hace	Recientemente, hace un año o menos, se ha definido un mecanismo para desplegar la información referente al presupuesto a algunas unidades del municipio	Desde hace más de un año se aplica el mecanismo definido para desplegar la información referente al presupuesto a algunas unidades del municipio	Desde hace más de un año, se aplica el mecanismo definido para desplegar la información referente al presupuesto a todas las unidades del municipio
6.3	¿Cómo se consideran las demandas de la comunidad en la formulación del presupuesto?	No se hace	Recientemente, hace un año o menos, contamos con un procedimiento para considerar algunas de las demandas de la comunidad en la formulación del presupuesto	Desde hace más de un año, se aplica el procedimiento para considerar algunas de las demandas de la comunidad en la formulación del presupuesto	Desde hace más de un año, se aplica el procedimiento para considerar todas las demandas de la comunidad en la formulación del presupuesto
6.4	¿Cómo se realiza el seguimiento y ajustes al presupuesto?	No se hace	Recientemente, hace un año o menos, se ha definido un procedimiento para hacer seguimiento y ajustes a algunas partidas del presupuesto y se presenta al Concejo Municipal para su discusión.	Desde hace más de un año, se aplica el procedimiento definido para hacer seguimiento y ajustes a algunas partidas del presupuesto y se presenta al Concejo Municipal para su discusión	Desde hace más de un año, se aplica el procedimiento definido para hacer seguimiento y ajustes 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)?	0 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
		No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, contamos con un procedimiento para capturar y canalizar parcialmente la información anual, proveniente del Servicio de Impuestos Internos, respecto de los predios exentos.	Desde hace más de un año, se aplica el procedimiento para capturar y canalizar, parcialmente , la información anual, proveniente del Servicio de Impuestos Internos, respecto de los predios exentos.	Desde hace más de un año, se aplica el procedimiento 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 (desagregado por género) y organizaciones de la comunidad que participan en la definición del gasto del presupuesto participativo?	0 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
		No tenemos datos.	Tenemos datos del último año de la cantidad de personas (desagregado por género) y organizaciones que participan en la definición del gasto del presupuesto participativo.	Tenemos datos de los últimos dos años de la cantidad de personas (desagregado por género) y organizaciones que participan en la definición del gasto del presupuesto participativo.	Tenemos series históricas de datos (tres o más años), de la cantidad de personas (desagregado por género) 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 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
		No tenemos datos.	Tenemos datos del último año de los retrasos en pagos previsionales, facturas de proveedores vencidas y adelantos que recibe la Municipalidad	Tenemos datos de los últimos dos años, de los retrasos en pagos previsionales, facturas de proveedores vencidas y adelantos que recibe la Municipalidad	Tenemos series históricas (3 o más años), 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 largo plazo de las finanzas municipales.

7.1	¿Cómo se identifican los nuevos ingresos de la Municipalidad para el año?	0 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
		No se hace	Recientemente, desde hace un año o menos, se cuenta con un procedimiento para que algunas unidades identifiquen y proyecten los ingresos del año siguiente.	Anualmente, desde hace más de un año, se aplica el procedimiento definido para que algunas unidades identifiquen y proyecten los ingresos del año siguiente.	Anualmente, desde hace más de un año, se aplica el procedimiento 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?	0 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
		No se hace	Recientemente, desde hace un año o menos, contamos con un procedimiento para desarrollar planes tendientes a conseguir más ingresos propios, en algunas unidades .	Anualmente, desde hace más de un año, se aplica el procedimiento para desarrollar planes tendientes a conseguir más ingresos propios, en algunas unidades.	Anualmente, desde hace más de un año, se aplica el procedimiento para desarrollar planes tendientes a conseguir más ingresos propios, en todas las unidades que los generan.
7.3	¿Cómo la Municipalidad hace gestión de cobranzas?	0 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
		No se hace.	Recientemente, desde hace un año o menos, contamos con un procedimiento para hacer gestión de cobranzas en algunas unidades que generan ingresos.	Anualmente, desde hace más de un año, se aplica el procedimiento para hacer gestión de cobranzas en algunas unidades que generan ingresos.	Anualmente, desde hace más de un año, se aplica el procedimiento para hacer gestión de cobranzas en todas las unidades que generan ingresos.
7.4	¿Tiene datos de montos y porcentajes de los ingresos de la Municipalidad cobrados?	0 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
		No tenemos datos.	Tenemos datos del último año, de los montos y porcentajes de los ingresos de la Municipalidad cobrados.	Tenemos datos de los últimos dos años, de los montos y porcentajes de los ingresos de la Municipalidad cobrados.	Tenemos series históricas (3 o más años), de los montos y porcentajes de los ingresos de la Municipalidad cobrados.
7.5	¿Tiene datos de indicadores de resultados financieros de la Municipalidad?	0 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
		No tenemos datos.	Tenemos datos del último año, de indicadores de resultados financieros de la Municipalidad	Tenemos datos de los últimos dos años, de indicadores de resultados financieros de la Municipalidad	Tenemos series históricas (3 o más años), de indicadores de resultados financieros de la Municipalidad
7.6	¿Tiene datos de indicadores de la autonomía financiera de la Municipalidad?	0 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
		No tenemos datos	Tenemos datos del último año, de indicadores de la autonomía financiera de la Municipalidad.	Tenemos datos de los últimos dos años, de indicadores de la autonomía financiera de la Municipalidad.	Tenemos series históricas (3 o más años), 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 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
8.1	¿Cómo se planifica la adquisición de recursos materiales, equipamiento e infraestructura de la Municipalidad, considerando los requerimientos de las distintas unidades?	No se hace	Recientemente, hace un año o menos, contamos con un procedimiento para planificar la adquisición de recursos materiales, equipamiento e infraestructura de la Municipalidad, considerando los requerimientos de algunas de sus unidades	Desde hace más de un año, aplicamos el procedimiento para planificar la adquisición de recursos materiales, equipamiento e infraestructura de la Municipalidad, considerando los requerimientos de algunas de sus unidades	Desde hace más de un año, aplicamos el procedimiento para planificar la adquisición de recursos materiales, equipamiento e infraestructura de la Municipalidad, considerando los requerimientos de las distintas unidades
8.2	¿Cómo se elabora y actualiza el inventario de los recursos materiales, equipamiento e infraestructura de la Municipalidad?	No se hace	Recientemente, hace un año o menos, contamos con un procedimiento para elaborar y actualizar el inventario de los recursos materiales, equipamiento e infraestructura de algunas unidades de la Municipalidad	Desde hace más de un año, aplicamos el procedimiento para elaborar y actualizar el inventario de los recursos materiales, equipamiento e infraestructura de algunas unidades de la Municipalidad	Desde hace más de un año, aplicamos el procedimiento para elaborar y actualizar el inventario de los recursos materiales, equipamiento e infraestructura de las distintas unidades de la Municipalidad
8.3	¿Cómo la Municipalidad controla el uso de bienes materiales? (vehículos, instalaciones, salas de reuniones, notebooks, hardware y software, proyectores, etc.)	No se hace	Recientemente, hace un año o menos, hacemos seguimiento en base al inventario y hacemos mantención según demanda	Desde hace más de un año, hacemos seguimiento en base al inventario y hacemos mantención según demanda	Desde hace más de un año, hacemos seguimiento en base al inventario y hacemos mantención programada
8.4	¿Cómo se controla que los recursos adquiridos responden a las especificaciones técnicas demandadas por la Municipalidad?	No se hace	Recientemente, hace un año o menos, contamos con un procedimiento para controlar que los recursos adquiridos, en algunas unidades de la Municipalidad, respondan a las especificaciones técnicas demandadas	Desde hace más de un año, aplicamos el procedimiento para controlar que los recursos adquiridos, en algunas unidades de la Municipalidad, respondan a las especificaciones técnicas demandadas	Desde hace más de un año, aplicamos el procedimiento para controlar que los recursos adquiridos, en todas las unidades de la Municipalidad, respondan a las especificaciones técnicas demandadas

		0 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
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, considerando enfoque de género?	No se hace	Recientemente, hace un año o menos, contamos con un procedimiento 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, considerando enfoque de género	Desde hace más de un año, aplicamos el procedimiento 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, considerando enfoque de género	Desde hace más de un año, aplicamos el procedimiento 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
8.6	¿Cómo se hace la mantención de los recursos materiales, equipos e infraestructura de la Municipalidad?	No se hace	Recientemente, hace un año o menos, hacemos mantención de los recursos materiales, equipos e infraestructura de la Municipalidad, según demanda	Desde hace más de un año, hacemos mantención de los recursos materiales, equipos e infraestructura de la Municipalidad, según demanda	Desde hace más de un año, hacemos mantención programada de los recursos materiales, equipos e infraestructura de la Municipalidad
8.7	¿Tiene datos del inventario de los recursos materiales, equipamiento e infraestructura de la Municipalidad?	No tenemos datos	Tenemos datos del último año, de los recursos materiales, equipamiento e infraestructura de la Municipalidad.	Tenemos datos de los últimos dos años, de los recursos materiales, equipamiento e infraestructura de la Municipalidad	Tenemos series históricas (3 o más años), de los recursos materiales, equipamiento e infraestructura de la Municipalidad
8.8	¿Tiene datos de evaluación de satisfacción e insatisfacción acerca del uso y pertinencia de los recursos materiales, equipamiento e infraestructura de la Municipalidad, por parte del personal, considerando enfoque de género?	No tenemos datos.	Tenemos datos del último año, de satisfacción e insatisfacción acerca del uso y pertinencia de los recursos materiales, equipamiento e infraestructura de la Municipalidad, por parte del personal, considerando enfoque de género	Tenemos datos de los últimos dos años, de satisfacción e insatisfacción acerca del uso y pertinencia de los recursos materiales, equipamiento e infraestructura de la Municipalidad, por parte del personal, considerando enfoque de género	Tenemos series históricas (3 o más años), de satisfacción e insatisfacción acerca del uso y pertinencia de los recursos materiales, equipamiento e infraestructura 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.

9.1	¿Cómo la municipalidad diseña su política de información interna y externa?	0 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
		No se hace	Recientemente, hace un año o menos, consideramos la opinión de algunos directores(as) y funcionarios(as) en el diseño de algunas acciones de información interna	Desde hace más de un año, consideramos la opinión de algunos directores(as) y funcionarios(as) en el diseño de algunas acciones de información interna y externa	Desde hace más de un año, aplicamos una metodología participativa con actores locales y personal municipal para el diseño de la política de información municipal
9.2	¿Cómo la Municipalidad integra a la gestión municipal el uso de sistemas de información?	0 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
		No se hace	Recientemente, hace un año o menos, mantenemos registros de la información generada en algunas de las direcciones municipales, la que se difunde, según demanda	Desde hace más de un año, mantenemos registros de la información generada en algunas de las direcciones y servicios municipales, la que se difunde, según demanda	Desde hace más de un año, todas las direcciones y servicios de la municipalidad publican la información generada en la web institucional
9.3	¿Cómo la Municipalidad gestiona los sistemas de información, para generar aprendizaje de sus procesos?	0 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
		No se hace	Recientemente, hace un año o menos, realizamos acciones de retroalimentación de resultados de gestión, entre algunas direcciones de la Municipalidad	Desde hace más de un año, realizamos acciones de retroalimentación de resultados de gestión, entre algunas direcciones y servicios de la Municipalidad	Desde hace más de un año, opera un modelo de gestión participativa de la información, que constituye el insumo para la programación de planes de mejoramiento de la gestión
9.4	¿Cómo la Municipalidad procesa, analiza y difunde la información?	0 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
		No se hace	Recientemente, hace un año o menos, se realizan algunas acciones de difusión de la información a nivel interno de la municipalidad	Desde hace más de un año, se realizan algunas acciones de difusión de la información a nivel interno y externo de la municipalidad	Desde hace más de un año, existe una unidad que procesa, analiza e implementa un sistema de difusión selectiva de la información 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?	0 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
		No tenemos datos	Tenemos datos del último año, del uso de la información, por parte de funcionarios y funcionarias	Tenemos datos de los últimos dos años del uso de la información, por parte de funcionarios y funcionarias	Tenemos series históricas (3 años o más) del uso de la información, por parte de funcionarios y funcionarias

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 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
10.1	¿Cómo se identifican y caracteriza a los usuarios y usuarias, actuales y potenciales de los servicios municipales, para conocer sus necesidades, considerando enfoque de género?	No se hace	Recientemente, hace un año o menos, identificamos y caracterizamos a los usuarios y usuarias actuales de algunos servicios municipales, para conocer sus necesidades, considerando enfoque de género	Desde hace más de un año, aplicamos un procedimiento para identificar y caracterizar a los usuarios y usuarias, actuales y potenciales, de algunos servicios municipales, para conocer sus necesidades, considerando enfoque de género	Desde hace más de un año, aplicamos el procedimiento para identificar y caracterizar a los usuarios y usuarias, actuales y potenciales, de todos los servicios municipales, para conocer sus necesidades, considerando enfoque de género
10.2	¿Cómo la Municipalidad asegura a sus usuarios y usuarias la entrega de información oportuna y completa sobre los servicios, considerando enfoque de género?	No se hace	Recientemente, hace un año o menos, entregamos a los usuarios y usuarias, información oportuna y completa de algunos servicios	Desde hace más de un año, aplicamos un procedimiento para asegurar a los usuarios y usuarias, actuales y potenciales, información oportuna y completa de algunos servicios, considerando enfoque de género	Desde hace más de un año, aplicamos el procedimiento para asegurar a usuarios y usuarias, actuales y potenciales, información oportuna y completa de todos los servicios, considerando enfoque de género
10.3	¿Cómo se diseña e implementa el sistema de atención de usuarios y usuarias de los servicios, considerando enfoque de género?	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 municipales, considerando enfoque de género	Desde hace más de un año, hemos puesto en marcha un sistema de atención de usuarios y usuarias de todos los servicios municipales, considerando enfoque de género
10.4	¿Cómo se considera la opinión de los usuarios y usuarias en la modalidad de entrega del servicio?	No se hace	Recientemente, hace un año o menos, se considera la opinión de los usuarios y usuarias para la entrega de algunos servicios municipales	Desde hace más de un año, se consulta la opinión de los usuarios y usuarias respecto de la entrega de algunos servicios municipales, considerando enfoque de género	Desde hace más de un año, se consulta la opinión de los usuarios y usuarias, respecto de la entrega de todos los servicios municipales, considerando enfoque de género

10.5	¿Cómo se mide la satisfacción e insatisfacción de usuarios y usuarias de los servicios municipales, considerando enfoque de género?	0 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
		No se hace	Recientemente, hace un año o menos, consultamos la opinión de usuarios y usuarias, de algunos servicios	Desde hace más de un año, utilizamos un sistema de medición de satisfacción e insatisfacción de usuarios y usuarias de algunos servicios municipales, considerando enfoque de género	Desde hace más de un año, utilizamos un sistema de medición de satisfacción e insatisfacción de usuarios y usuarias de todos los servicios municipales, considerando enfoque de género
10.6	¿Cómo se detectan las necesidades de mejoramiento de infraestructura de los espacios de atención de usuarios y usuarias de los servicios, considerando enfoque de género?	0 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
		No se hace	Recientemente, hace un año o menos, detectamos las necesidades de mejoramiento de infraestructura de los espacios de atención de usuarios y usuarias de algunos servicios municipales, según demanda	Desde hace más de un año, utilizamos un mecanismo de detección de necesidades de mejoramiento de infraestructura de los espacios de atención de usuarios y usuarias de algunos servicios municipales, considerando enfoque de género	Desde hace más de un año, utilizamos un mecanismo 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 género
10.7	¿Tiene datos de satisfacción e insatisfacción de usuarios y usuarias de los servicios municipales, considerando enfoque de género?	0 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
		No tenemos datos	Tenemos datos del último año de indicadores de satisfacción de usuarios y usuarias de los servicios municipales considerando enfoque de género	Tenemos datos de los últimos 2 años, de indicadores de satisfacción de usuarios y usuarias de los servicios municipales, considerando enfoque de género	Tenemos series históricas (3 ó más años), de indicadores de satisfacción de usuarios y usuarias de los servicios municipales, considerando enfoque de género

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 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
11.1	¿Cómo la Municipalidad considera los requerimientos de vecinas y vecinos, para la priorización de iniciativas y toma de decisiones relacionadas con éstos, considerando enfoque de género?	No se hace	Recientemente, hace un año o menos, recibimos los requerimientos de los vecinas y vecinos, cuando éstos lo solicitan	Desde hace más de un año, contamos con un procedimiento formal para recibir los requerimientos de vecinas y vecinos	Desde hace más de un año, aplicamos el procedimiento para recibir requerimientos de vecinas y vecinos, los que son analizados y priorizados, además de disponer anualmente de una consulta ciudadana para presupuestos participativos, que considera enfoque de género
11.2	¿Cómo la Municipalidad registra y promueve la participación de las organizaciones de la sociedad civil?	No se hace	Recientemente, hace un año o menos, registramos a las organizaciones comunitarias	Desde hace más de un año, registramos a las organizaciones y, se les invita a constituirse formalmente	Desde hace más de un año, registramos a las organizaciones y, se les invita a constituirse formalmente, de manera que postulen a financiamiento con fondos municipales
11.3	¿Cómo la municipalidad considera mecanismos de Participación Ciudadana?	No se hace	Recientemente, hace un año o menos , disponemos de mecanismos para fomentar la participación ciudadana	Desde hace más de un año , disponemos de mecanismos para fomentar la participación ciudadana	Desde hace más de un año, consideramos los mecanismos contemplados en la Ley 20.500 y los incorporamos en una Ordenanza de Participación Ciudadana
11.4	¿Cómo la Municipalidad gestiona la relación con el Consejo Comunal de Organizaciones de la Sociedad Civil (COSOC) y demás organizaciones comunitarias?	No se hace	Recientemente, hace un año o menos , tenemos reuniones periódicas y sistemáticas con las organizaciones comunitarias	Desde hace más de un año , tenemos reuniones periódicas y sistemáticas con las organizaciones comunitarias	Desde hace más de un año, se constituyó el COSOC, con los cuales mantenemos reuniones periódicas

11.5	¿Cómo la Municipalidad evalúa la participación comunitaria?	0 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
		No se hace	Recientemente, hace un año o menos , se reúnen los equipos municipales de participación ciudadana para hacer seguimiento	Desde hace más de un año , diseñamos un protocolo para que se reúnan los equipos municipales de participación ciudadana para evaluar su desempeño	Desde hace más de un año , se convoca al COSOC, con los cuales se hace seguimiento de su gestión y se evalúa su desempeño
11.6	¿Cómo la municipalidad asegura que el enfoque de género está integrado en los mecanismos de participación comunitaria?	0 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
		No se hace	Recientemente, hace un año o menos , se reúnen los equipos municipales con algunas organizaciones representativas de la sociedad civil, para lo cual solicitamos disponer de un equilibrio en la paridad de género	Desde hace más de un año , se reúnen los equipos municipales con algunas organizaciones representativas de la sociedad civil, para lo cual solicitamos equilibrio en la composición de género	Desde hace más de un año , se incluyó el enfoque de género como exigencia en la Ordenanza Municipal de Participación Ciudadana
11.7	¿Tiene datos de indicadores respecto de la participación comunitaria y de las organizaciones de la sociedad civil?	0 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
		No tenemos datos	Tenemos datos del último año de participación comunitaria en la DIDECO	Tenemos datos de los últimos dos años de participación comunitaria y de las demás organizaciones de la sociedad civil en la DIDECO	Tenemos series históricas de datos (3 o más años) de participación comunitaria y de las demás organizaciones de la sociedad civil en la DIDECO
11.8	¿Tiene datos de indicadores de participación de vecinos y vecinas, en planes y programas, considerando enfoque de género?	0 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
		No tenemos datos	Tenemos datos del último año de indicadores de participación de vecinos y vecinas	Tenemos datos de los últimos dos años de participación indicadores de participación de vecinos y vecinas	Tenemos series históricas de datos (3 o más años) de indicadores de participación de vecinos y vecinas

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 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
12.1	¿Cómo la Municipalidad realiza el ordenamiento territorial y la planificación urbana, dentro del marco institucional que le corresponde?	No se hace	Recientemente, hace un año o menos, aprobamos el Plan de Desarrollo Comunal (PLADECO)	Desde hace más de un año, revisamos el Plan de Desarrollo Comunal (PLADECO) y aprobamos el Plan Regulador Comunal	Desde hace más de un año, contamos con el Plan Regulador Comunal y Plan de Desarrollo Comunal (PLADECO), adecuadamente alineados, combinando desarrollo productivo, calidad de vida y sostenibilidad ambiental
12.2	¿Cómo la Municipalidad caracteriza el perfil económico de la comuna, formula y/o actualiza la estrategia de desarrollo local?	No se hace	Recientemente, desde hace un año o menos, en el marco del PLADECO, incluimos la caracterización económica de la comuna	Desde hace más de un año, en el marco del PLADECO, donde se incluye la caracterización económica de la comuna, se formula la estrategia de desarrollo local	Desde hace más de un año, en el marco del PLADECO, donde se incluye la caracterización económica de la comuna, se actualiza la estrategia de desarrollo local
12.3	¿Cómo la Municipalidad se relaciona con otras municipalidades, para establecer alianzas que potencien su desarrollo?	No se hace	Recientemente, hace un año o menos, establecimos alianzas con algunas municipalidades con intereses compartidos con nuestro municipio	Desde hace más de un año, establecimos alianzas con algunas municipalidades, iniciando las bases de una asociación para resolver problemas afines	Desde hace más de un año, forma parte de una asociación de municipalidades, con propósito de potenciar su desarrollo
12.4	¿Cómo la Municipalidad genera e implementa planes y programas (de desarrollo productivo social, étnico, cultural) a nivel local, considerando enfoque de género?	No se hace	Recientemente, hace un año o menos, contamos con planes y programas para el desarrollo productivo	Desde hace más de un año, implementamos planes y programas para el desarrollo productivo, basados en el PLADECO	Desde hace más de un año, implementamos planes y programas de desarrollo productivo, social, étnico, cultural, etc., con enfoque de género, basados en el PLADECO
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)?	No se hace	Recientemente, hace un año o menos, identificamos a algunos actores productivos de la comuna, con su plan de desarrollo local (económico, social y cultural)	Desde hace más de un año, identificamos y comprometemos a algunos actores productivos de la comuna con su plan de desarrollo local (económico, social y cultural)	Desde hace más de un año, estamos implementando un programa de desarrollo local, incorporando a todos los actores productivos de la comuna

12.6	¿Cómo la Municipalidad se coordina con otros organismos públicos para el desarrollo local?	0 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
		No se hace	Recientemente, hace un año o menos, realizamos acciones para coordinar con algunos de los organismos públicos involucrados en el desarrollo local	Desde hace más de un año, tenemos establecidos procedimientos de coordinación con algunos organismos públicos involucrados en el desarrollo local	Desde hace más de un año, tenemos establecidos procedimientos 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 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
		No tenemos datos	Tenemos datos del último año de indicadores de desarrollo local	Tenemos datos de los últimos 2 años, de indicadores de desarrollo local	Tenemos series históricas (3 o más años), de indicadores de desarrollo local
12.8	¿Tiene datos de los recursos externos captados para desarrollo local?	0 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
		No tenemos datos	Tenemos datos del último año de recursos externos captados para el desarrollo local	Tenemos datos de los últimos 2 años, de recursos externos captados para el desarrollo local	Tenemos series históricas (3 o más años), de recursos externos captados para el desarrollo local

13. PROCESOS DE APOYO A LA GESTIÓN GLOBAL MUNICIPAL

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

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.)?	0 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
		No se hace	Recientemente, hace un año o menos, hemos identificado y definido algunos procesos de apoyo a los servicios municipales	Desde hace más de un año, tenemos establecidos mecanismos para identificar y controlar algunos procesos de apoyo a los servicios municipales	Desde hace más de un año, tenemos establecidos mecanismos para identificar y controlar todos los procesos de apoyo a los servicios municipales
13.2	¿Cómo la Municipalidad mejora la gestión de los procesos de apoyo asociados a los servicios?	0 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
		No se hace	Recientemente, hace un año o menos, evaluamos los resultados de la gestión de algunos procesos de apoyo de los servicios e implementamos acciones para mejorarlos	Desde hace más de un año, evaluamos los resultados de la gestión de algunos procesos de apoyo de los servicios y diseñamos un plan para mejorarlos	Desde hace más de un año, 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?	0 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
		No se hace	Recientemente, hace un año o menos, levantamos los requerimientos de algunas unidades de la Municipalidad, para la elaboración del plan informático anual	Desde hace más de un año, se revisa y actualiza el plan informático anual de algunas unidades de la Municipalidad	Desde hace más de un año, se revisa y actualiza el plan informático anual de todas las unidades de la Municipalidad
13.4	¿Cómo la Municipalidad gestiona los sistemas de documentación e información?	0 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
		No se hace	Recientemente, hace un año o menos, definimos un registro de documentación e información para algunas unidades de la Municipalidad	Desde hace más de un año, utilizamos el registro de documentación e información definido, para algunas unidades de la Municipalidad	Desde hace más de un año, utilizamos el sistema único de documentación e información referido a todas las unidades de la Municipalidad
13.5	¿Cómo se gestiona el proceso de provisión de bienes y servicios externos?	0 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
		No se hace	Recientemente, hace un año o menos, definimos un procedimiento para gestionar la provisión de algunos bienes y servicios externos	Desde hace más de un año, utilizamos el procedimiento definido para gestionar la provisión de algunos bienes y servicios externos	Desde hace más de un año, utilizamos el procedimiento 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?	0 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
		No se hace	Recientemente, hace un año o menos, definimos un procedimiento para gestionar la provisión de algunos bienes y servicios internos	Desde hace más de un año, utilizamos el procedimiento definido para gestionar la provisión de algunos bienes y servicios internos	Desde hace más de un año, utilizamos el procedimiento definido para gestionar la provisión de todos los bienes y servicios internos
13.7	¿Cómo se evalúa la calidad de los productos o servicios contratados, una vez recibidos del proveedor?	0 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
		No se hace	Recientemente, hace un año o menos, tenemos establecido un procedimiento para evaluar la calidad de algunos productos o servicios contratados	Desde hace más de un año, utilizamos el procedimiento establecido para evaluar la calidad de algunos productos o servicios contratados	Desde hace más de un año, aplicamos el proceso 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 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
		No tenemos datos	Tenemos datos del último año de indicadores de satisfacción de los productos y servicios contratados por la municipalidad	Tenemos datos de los últimos 2 años, de indicadores de satisfacción de los productos y servicios contratados por la municipalidad	Tenemos series históricas (3 o más años), de los indicadores de satisfacción de los productos y servicios contratados por la municipalidad

14. GESTIÓN DE PROCESOS DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES

Se refiere a cómo la Municipalidad examina aspectos genéricos de los procesos de prestación de los servicios municipales.

		0 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
14.1	¿Cómo la Municipalidad identifica los procesos de prestación de los servicios municipales?	No se hace	Recientemente, hace un año o menos, hemos identificado los procesos de prestación de algunos servicios municipales	Desde hace más de un año, revisamos y actualizamos los procesos de prestación de algunos servicios municipales	Desde hace más de un año, revisamos y actualizamos los procesos de prestación de todos los servicios municipales
14.2	¿Cómo la Municipalidad mejora los procesos de prestación de los servicios municipales?	No se hace	Recientemente, hace un año o menos, hemos mejorado los procesos de prestación de algunos servicios municipales	Desde hace más de un año, revisamos y mejoramos los procesos de prestación de algunos servicios municipales	Desde hace más de un año, revisamos y mejoramos los procesos de prestación de todos los servicios municipales
14.3	¿Cómo la Municipalidad establece estándares de prestación de los servicios municipales y sus indicadores?	No se hace	Recientemente, hace un año o menos, hemos definido un procedimiento para fijar estándares para la prestación de algunos servicios municipales	Desde hace más de un año, utilizamos el procedimiento establecido para revisar y actualizar estándares de prestación de algunos servicios municipales	Desde hace más de un año, revisamos y actualizamos estándares para la prestación de todos los servicios municipales
14.4	¿Cómo la Municipalidad controla la calidad de entrega de los servicios municipales?	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 un mecanismo para controlar la calidad de entrega de algunos servicios municipales	Desde hace más de un año, utilizamos el mecanismo definido para asegurar la calidad de entrega de todos los servicios municipales
14.5	¿Tiene datos sobre el cumplimiento de los estándares de prestación de los servicios municipales?	No tenemos datos	Tenemos datos del último año de cumplimiento de los estándares de la prestación de los servicios municipales	Tenemos datos de los últimos 2 años, de cumplimiento de los estándares de la prestación de los servicios municipales	Tenemos series históricas (3 o más años), de cumplimiento de los estándares de la prestación de los servicios municipales
14.6	¿Tiene datos de indicadores de resultado de los procesos de prestación de los servicios municipales?	No tenemos datos	Tenemos datos del último año de indicadores de resultado de los procesos de prestación de los servicios municipales	Tenemos datos de los últimos 2 años, de indicadores de resultado de los procesos de prestación de los servicios municipales	Tenemos series históricas (3 o más años), de indicadores de resultado 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 y Desarrollo de las Personas	4.1				
	4.2				
	4.3				
	4.4				
	4.5				
	4.6				
	4.7				
	4.8				

5. 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 Municipal	13.1				
	13.2				
	13.3				
	13.4				
	13.5				
	13.6				
	13.7				
	13.8				
14. Gestión de Procesos de Prestación de Servicios Municipales	14.1				
	14.2				
	14.3				
	14.4				
	14.5				
	14.6				
TOTAL	100				



VII. SEGUNDA PARTE
Diagnóstico
Servicios Municipales

Introducción

Adicionalmente, a los datos de gestión recopilados en la Primera Parte del Diagnóstico Nacional, se agrega esta segunda sección, que consta de dos áreas a responder: una primera, con datos de procesos y resultados, de cada uno de los servicios municipales consultados y, una segunda, una serie de datos catastrales, información detallada también por servicio.

El objetivo es avanzar hacia la puesta en marcha de un primer conjunto de Servicios Municipales Estandarizados, con un determinado nivel de calidad en la entrega, sujeto a indicadores objetivos auditables.

Como primer paso para avanzar en el cumplimiento de este objetivo, se encuentra el diseño e implementación de una metodología de estandarización de Servicios Municipales. Este trabajo se está desarrollando de manera gradual, considerándose, en esta primera etapa, los siguientes:

Servicios a la Comunidad y la Calidad de su entorno

- Servicios de Mantenimiento de Áreas Verdes y Jardines
- Servicios de Recolección, Transporte y Disposición de Residuos Sólidos Domiciliarios
- Servicios de Mantenimiento de Alumbrado Público

Servicios de Trámites Municipales

- Servicios de Otorgamiento y Renovación de Patentes Comerciales
- Servicios de Otorgamiento y Renovación de Licencias de Conducir
- Servicios de Otorgamiento y Renovación de Permisos de Circulación

Esta sección, considera la identificación de una primera generación de servicios municipales con estándares básicos, de cantidad, calidad y costos de provisión. Cada uno de los mencionados estándares tiene asociado indicadores que permiten medir su cumplimiento.

Como parte de la fase de implementación de los Servicios Municipales Estandarizados, se requiere conocer cuál es la situación de las Municipalidades con relación a los procesos y a la información asociados a dichos Servicios.

Instructivo para la Aplicación

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas para los servicios, relacionados con sus procesos y con la información con que cuenta la Municipalidad de cada uno de ellos.

Cada pregunta presenta cuatro (4) alternativas de respuesta y se solicita responder cuál de ellas es la que mejor representa la situación actual de la Municipalidad.

Para la aplicación de esta sección del cuestionario, se solicita tener en cuenta las mismas consideraciones que se observaron para responder el Diagnóstico General.

Sin embargo, contrariamente a todas las otras preguntas, para los DATOS CATASTRALES DE PRESTACIONES DE SERVICIOS, las respuestas se marcan de la siguiente manera:

Para señalar que **NO TIENE DATOS**, se marca con una **X** de la siguiente manera:

Indicador	No tenemos datos	Tenemos datos	
		Año del último registro	Valor del Indicador
m ² de áreas verdes construidas por habitante.	X		

Para señalar que **SÍ TIENE DATOS**, sólo se anota el año del último registro y el valor del indicador. Por ejemplo:

Indicador	No tenemos datos	Tenemos datos	
		Año del último registro	Valor del Indicador
m ² de áreas verdes construidas por habitante.		2015	5 m ²

1. SERVICIO DE MANTENCIÓN DE ÁREAS VERDES, PROCESOS Y RESULTADOS

El Servicio de Áreas Verdes y Jardines comprende la construcción de áreas verdes y jardines y su equipamiento. Se entenderá por área verde la “superficie de terreno destinada preferentemente al esparcimiento o circulación peatonal, conformada generalmente por especies vegetales y otros elementos complementarios”.

1.1	¿Cómo la Municipalidad identifica y mejora los procesos que involucran la mantención de áreas verdes?	0 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
		No se hace	Se cuenta con un mecanismo definido para identificar los procesos	Se cuenta con un mecanismo 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 verdes?	0 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
		No se hace	Se cuenta con un mecanismo definido de estimación global de costos para algunos ítems de este Servicio	Se cuenta con un mecanismo definido de cálculo y análisis detallado de costos para algunos ítems de este Servicio	Se cuenta con un mecanismo de cálculo y análisis detallado de costos para todos los ítems de este Servicio
1.3	En cuanto a la Dirección del Servicio:	0 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
		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?	0 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
		No se hace	Se cuenta con un mecanismo de recepción de reclamos (libro, buzón, correo electrónico, etc.), respecto del Servicio	Se cuenta con un mecanismo 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?	0 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
		No se mide	Se cuenta con un instrumento de medición, que se ha aplicado una vez en los dos últimos años respecto de algunas áreas verdes	Se cuenta con un instrumento de medición que se ha aplicado anualmente los últimos dos años, respecto de al menos el 30% de las áreas verdes de mayor cobertura, definidas por el Municipalidad	Se cuenta con un sistema de medición que se ha aplicado anualmente desde hace tres años o más, respecto de al menos el 50% de las áreas verdes de mayor cobertura, definidas por el Municipalidad
1.6	¿Tiene datos del tiempo de respuesta a los reclamos del Servicio?	0 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
		No tenemos datos	Tenemos datos de un año	Tenemos datos de dos años	Tenemos series históricas de datos (tres años o más)

Datos catastrales de prestaciones Áreas Verdes

Marque la opción que corresponda. Si tiene datos registrados indique el año al cual corresponde y su valor.

Prestación: MANTENCIÓN DE ÁREAS VERDES

Indicador	No tenemos datos	Tenemos datos	
		Año del último registro	Valor del Indicador
Cantidad de m ² de áreas verdes por habitante, existente en la comuna			m ²
% de m ² de áreas verdes comunales con mantención respecto de m ² de áreas verdes totales en la comuna			%
Gasto anual de mantención de áreas verdes en la comuna			\$
Tasa de respuesta de reclamos de usuarios y usuarias de la mantención en un año			%

2. SERVICIO DE RECOLECCIÓN, TRANSPORTE Y DISPOSICIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS DOMICILIARIOS (RSD), PROCESOS Y RESULTADOS

Este Servicio 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, ya sea en rellenos sanitarios o en vertederos que cuenten con la debida autorización

2.1	¿Cómo la Municipalidad identifica y mejora los procesos de recolección y transporte de residuos sólidos domiciliarios de la comuna?	0 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
		No se hace	Se cuenta con un mecanismo definido para identificar los procesos	Se cuenta con un mecanismo definido para identificar y mejorar algunos procesos	Tenemos identificados e iniciado el mejoramiento de todos los procesos
2.2	¿Cómo la Municipalidad calcula y analiza los costos de la recolección y transporte de los residuos sólidos domiciliarios de la comuna?	0 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
		No se hace	Se cuenta con un mecanismo definido de estimación global de costos para algunos ítems de este Servicio	Se cuenta con un mecanismo definido de cálculo y análisis detallado de costos para algunos ítems de este Servicio	Se cuenta con un mecanismo de cálculo y análisis detallado de costos para todos los ítems de este Servicio
2.3	¿Cómo la Municipalidad se asegura que se recolecten todos los RSD generados y que sean depositados en un vertedero y/o relleno sanitario autorizado para ello?	0 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
		No se hace	Hace un año o menos, iniciamos una campaña educativa para enseñar a los vecinos y vecinas el lugar, forma, día y hora en que se retiran los RSD	Hace más de un año se retira la totalidad de los RSD que los vecinos ponen en las puertas de sus domicilios, sin embargo aún hay vecinos que utilizan micro vertederos clandestinos	Hace más de un año se retira la totalidad de los RSD generados, coincidiendo en cantidad con los retirados y por ende se minimiza la posibilidad de vertederos clandestinos.
2.4	¿Cómo la Municipalidad hace gestión de reclamos respecto del Servicio?	0 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
		No se hace	Se cuenta con un mecanismo de recepción de reclamos (libro, buzón, correo electrónico, etc.), respecto del Servicio	Se cuenta con un mecanismo 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.
2.5	En cuanto a la Dirección del Servicio:	0 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
		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
2.6	¿Tiene datos del tiempo de respuesta a los reclamos del Servicio?	0 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
		No tenemos datos	Tenemos datos de un año	Tenemos datos de dos años	Tenemos series históricas de datos (tres años o más)

Datos catastrales de prestaciones Residuos Sólidos Domiciliarios, RSD

Marque la opción que corresponda. Si tiene datos registrados indique el año al cual corresponde y su valor.

Indicador	No tenemos datos	Tenemos datos	
		Año del último registro	Valor del Indicador
Toneladas de RSD recolectados y transportados anualmente			
Gasto anual de la prestación del Servicio de recolección y transporte.			\$
Gasto anual de la recolección y transporte por tonelada			\$
Frecuencia de recolección programada para una semana de 7 días, en un mismo lugar			días
Tasa de respuesta de reclamos de la recolección y transporte en un período, diferenciado por género			HOMBRES MUJERES

3. SERVICIO DE INSTALACIÓN Y MANTENCIÓN DE ALUMBRADO PÚBLICO, PROCESOS Y RESULTADOS

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 y/o calidad. Se suma a lo anterior, las acciones relacionadas con la instalación y/o recambio masivo de luminarias.

3.1	¿Cómo la Municipalidad identifica y mejora los procesos que involucran la operación y el mantenimiento del alumbrado público de la comuna?	0 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
		No se hace	Se cuenta con un mecanismo definido para identificar los procesos	Se cuenta con un mecanismo 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?	0 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
		No se hace	Se cuenta con un mecanismo definido de estimación global de costos para algunos ítems de este Servicio	Se cuenta con un mecanismo definido de cálculo y análisis detallado de costos para algunos ítems de este Servicio	Se cuenta con un mecanismo de cálculo y análisis detallado de costos para todos los ítems de este Servicio
3.3	¿Cómo la Municipalidad hace gestión de reclamos respecto del Servicio?	0 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
		No se hace	Se cuenta con un mecanismo de recepción de reclamos (libro, buzón, correo electrónico, etc.), respecto del Servicio	Se cuenta con un mecanismo 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
3.4	En cuanto a la Dirección del Servicio:	0 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
		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
3.5	¿Tiene datos del tiempo de respuesta a los reclamos del Servicio?	0 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
		No tenemos datos	Tenemos datos de un año	Tenemos datos de dos años	Tenemos series históricas de datos (tres años o más)

Datos catastrales de prestaciones Alumbrado Público

Marque la opción que corresponda. Si tiene datos registrados indique el año al cual corresponde y su valor.

Prestación: MANTENCIÓN DE ALUMBRADO PÚBLICO

Indicador	No tenemos datos	Tenemos datos	
		Año del último registro	Valor del Indicador
Cantidad de luminarias existente en la comuna			
Porcentaje de luminarias comunales con mantención efectiva en relación al número de luminarias comunales totales			%
Gasto promedio de mantención, por luminaria			\$
Gasto anual de consumo de electricidad del alumbrado público			\$
Tiempo promedio de respuesta a fallas, en horas			horas

4. SERVICIO DE OTORGAMIENTO DE PATENTES COMERCIALES, PROCESOS Y RESULTADOS

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.

4.1	¿Cómo la Municipalidad identifica y mejora los procesos que involucra la entrega de Patentes Comerciales en la comuna?	0 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
		No se hace	Se cuenta con un mecanismo definido para identificar los procesos	Se cuenta con un mecanismo 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 de Patentes Comerciales?	0 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
		No se hace	Se cuenta con un mecanismo definido de estimación global de costos para algunos ítems de este Servicio	Se cuenta con un mecanismo definido de cálculo y análisis detallado de costos para algunos ítems de este Servicio	Se cuenta con un mecanismo de cálculo y análisis detallado de costos para todos los ítems de este Servicio
4.3	¿Cómo la Municipalidad hace gestión de reclamos respecto del Servicio?	0 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
		No se hace	Se cuenta con un mecanismo de recepción de reclamos (libro, buzón, correo electrónico, etc.), respecto del Servicio	Se cuenta con un mecanismo 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
4.4	En cuanto a la Dirección del Servicio:	0 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
		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
4.5	¿Tiene datos del tiempo de respuesta a los reclamos del Servicio, diferenciado entre usuarios y usuarias?	0 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
		No tenemos datos	Tenemos datos de un año	Tenemos datos de dos años	Tenemos series históricas de datos (tres años o más)

Datos catastrales de prestaciones Patentes Comerciales

Marque la opción que corresponda. Si tiene datos registrados indique el año al cual corresponde y su valor.

Indicador	No tenemos datos	Tenemos datos	
		Año del último registro	Valor del Indicador
Porcentaje de Patentes Comerciales otorgadas anualmente, con relación al total de patentes comerciales solicitadas en el mismo período y que cumplen los requisitos			%
Tiempo de entrega de la Patente solicitada y que cumple los requisitos, en días			días
Costo unitario de la prestación del Servicio			\$

5. SERVICIO DE OTORGAMIENTO DE LICENCIAS DE CONDUCIR, PROCESOS Y RESULTADOS

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. Comprende el otorgamiento de nuevas y/o renovación de licencias.

5.1	¿Cómo la Municipalidad identifica y mejora los procesos que involucra la entrega de Licencias de Conducir en la comuna?	0 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
		No se hace	Se cuenta con un mecanismo definido para identificar los procesos	Se cuenta con un mecanismo definido para identificar y mejorar algunos procesos	Tenemos identificados e iniciado el mejoramiento de todos los procesos
5.2	¿Cómo la Municipalidad calcula y analiza los costos del Servicio de Licencia de Conducir?	0 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
		No se hace	Se cuenta con un mecanismo definido de estimación global de costos para algunos ítems de este Servicio	Se cuenta con un mecanismo definido de cálculo y análisis detallado de costos para algunos ítems de este Servicio.	Se cuenta con un mecanismo de cálculo y análisis detallado de costos para todos los ítems de este Servicio.
5.3	¿Cómo la Municipalidad hace gestión de reclamos respecto del Servicio?	0 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
		No se hace	Se cuenta con un mecanismo de recepción de reclamos (libro, buzón, correo electrónico, etc.), respecto del Servicio	Se cuenta con un mecanismo 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
5.4	En cuanto a la Dirección del Servicio:	0 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
		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
5.5	¿Tiene datos del tiempo de respuesta a los reclamos del Servicio, diferenciado entre usuarios y usuarias?	0 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
		No tenemos datos	Tenemos datos de un año	Tenemos datos de dos años	Tenemos series históricas de datos (tres años o más)

Datos catastrales de prestaciones Licencias de Conducir

Marque la opción que corresponda. Si tiene datos registrados indique el año al cual corresponde y su valor.

Indicador	No tenemos datos	Tenemos datos	
		Año del último registro	Valor del Indicador
Porcentaje de licencias de conducir otorgadas, renovadas o rechazadas anualmente, con respecto al total de licencias de conducir solicitadas en el mismo periodo y que cumplen los requisitos			%
Tiempo de entrega de la licencia de conducir y que cumple los requisitos, en días			días
Costo unitario de la prestación del Servicio			\$

6. SERVICIO DE PERMISOS DE CIRCULACIÓN, PROCESOS Y RESULTADOS

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.

6.1	¿Cómo la Municipalidad identifica y mejora los procesos que involucra la entrega de Permisos de Circulación en la comuna?	0 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
		No se hace	Se cuenta con un mecanismo definido para identificar los procesos	Se cuenta con un mecanismo definido para identificar y mejorar algunos procesos	Tenemos identificados e iniciado el mejoramiento de todos los procesos
6.2	¿Cómo la Municipalidad calcula y analiza los costos del Servicio de Permiso de Circulación de la comuna?	0 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
		No se hace	Se cuenta con un mecanismo definido de estimación global de costos para algunos ítems de este Servicio	Se cuenta con un mecanismo definido de cálculo y análisis detallado de costos para algunos ítems de este Servicio	Se cuenta con un mecanismo de cálculo y análisis detallado de costos para todos los ítems de este Servicio
6.3	¿Cómo la Municipalidad hace gestión de reclamos respecto del Servicio?	0 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
		No se hace	Se cuenta con un mecanismo de recepción de reclamos (libro, buzón, correo electrónico, etc.), respecto del Servicio	Se cuenta con un mecanismo 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
6.4	En cuanto a la Dirección del Servicio:	0 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
		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
6.5	¿Tiene datos del tiempo de respuesta a los reclamos del Servicio	0 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
		No tenemos datos	Tenemos datos de un año	Tenemos datos de dos años	Tenemos series históricas de datos (tres años o más)

Datos catastrales de prestaciones Permisos de Circulación

Marque la opción que corresponda. Si tiene datos registrados indique el año al cual corresponde y su valor

Indicador	No tenemos datos	Tenemos datos	
		Año del último registro	Valor del Indicador
Porcentaje de permisos de circulación otorgados o renovados anualmente, con respecto al total de permisos de circulación solicitados y que cumplen con los requisitos			%
Tiempo de entrega de los permisos de circulación, en horas			días
Costo unitario de la prestación del Servicio			\$

Resumen de Respuestas Diagnóstico Servicios Municipales

Ámbito de Evaluación	Pregunta	0	1	2	3
1. Áreas Verdes y Jardines Construcción y Mantenición	1.1				
	1.2				
	1.3				
	1.4				
	1.5				
	1.6				
2. Residuos Sólidos Domiciliarios Recolección, Transporte y Disposición	2.1				
	2.2				
	2.3				
	2.4				
	2.5				
	2.6				
3. Alumbrado Público Instalación y Mantenición	3.1				
	3.2				
	3.3				
	3.4				
	3.5				
4. Patentes Comerciales Otorgamiento y Renovación	4.1				
	4.2				
	4.3				
	4.4				
	4.5				
5. Licencias de Conducir Otorgamiento y Renovación	5.1				
	5.2				
	5.3				
	5.4				
	5.5				
6. Permiso de Circulación Otorgamiento y Renovación	6.1				
	6.2				
	6.3				
	6.4				
	6.5				
TOTAL	32				

ACTA

I. MUNICIPALIDAD DE

Diagnóstico Nacional 2017 Calidad de la Gestión Municipal

HORA INICIO	HORAS
HORA TERMINO	HORAS
FECHA	

Nombres y firmas

Nombre y firma
Alcalde o Alcaldesa

Nombre y firma
Secretario o Secretaria Municipal

Nombre y firma
Director(a) Control

Nombre y firma
Asociacion Funcionarios(as)

Timbre de la Municipalidad



Lista de participantes

CARGO	NOMBRE	FIRMA
Alcalde o Alcaldesa *		
Director o Directora de Finanzas*		
Jefe o Jefa de Personal*		
Director o Directora de Control*		
Director o Directora de Obras*		
Director o Directora de Tránsito*		
Director o Directora de Desarrollo Comunitario*		
Secretario o Secretaria Comunal Planificación*		
Administrador o Administradora Municipal *		
Secretario o Secretaria Municipal*		
Representantes Asociaciones Funcionarias y Funcionarios Municipales*		
Encargado o Encargada de Adquisiciones		
Encargado o Encargada de Transparencia		
Encargado o Encargada Prevención Riesgos		
Encargado o Encargada de la OMIL		
Encargado o Encargada de Inspecciones		
Encargado o Encargada de mantención de recursos materiales, equipos e infraestructura de la Municipalidad		
Encargado o Encargada de Inventario Municipal		
Encargado o Encargada del Archivo Municipal		
Encargado o Encargada de Administración de los recursos materiales, equipos e infraestructura de la Municipalidad		
Encargados o encargadas de Servicios Municipales		
Otros		
Otros		

*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



Facebook
subdere.chile



Twitter
@laSUBDERE



Flickr
laSUBDERE



YouTube
SubdereChile



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