



# Diagnóstico Nacional 2021



## ANÁLISIS DE RESULTADOS

Calidad de la Gestión Municipal  
**Región de Antofagasta**





## PROGRAMA

- |                    |   |
|--------------------|---|
| 10:00 a 10:05 hrs. | Presentación de participantes, por asesor URS                               |
| 10:05 a 10:15 hrs. | Saludo Jefe URS   |
| 10:15 a 10:35 hrs. | Análisis de Resultado <b>Diagnóstico Nacional 2020</b> , por Asesor SUBDERE |
| 10:35 a 11:00 hrs. | Presentación <b>Diagnóstico 2021</b> , por Asesor SUBDERE                   |
| 11:00 a 11:15 hrs. | Consultas y cierre  |



Diagnóstico Nacional  
**2021**



# ¿QUÉ ES EL DIAGNÓSTICO NACIONAL?



En el contexto de la política de fortalecimiento de la gestión subnacional, la SUBDERE, a través de la División de Municipalidades, desarrolló una herramienta de autoevaluación, el **Diagnóstico Nacional: Calidad de la Gestión Municipal**.

Se trata de un cuestionario anual, que busca conocer el estado de la gestión global y de los servicios que el Estado otorga a la ciudadanía a través de ellas.

Es una herramienta de medición y mejoramiento continuo, que permite conocer el **nivel de gestión** de un municipio, mediante el cual se detectan **brechas** y, de acuerdo a los resultados obtenidos, formular y ejecutar **Acciones de Mejoramiento** para reducirlas o superarlas.



# ¿CÓMO ESTÁ ORGANIZADO?



1

El Diagnóstico de la **Gestión Global**, considera 14 Ámbitos, donde se consulta acerca de la situación de 100 elementos de gestión.

2

El Diagnóstico de **Servicios**, consulta sobre los 15 Servicios más demandados por la comunidad y se subdivide en 86 elementos de gestión.

3

Un aspecto adicional, **Integridad y Probidad Municipal** se evaluó separadamente por ser una Sección Especial.



# ANÁLISIS DE RESULTADOS DIAGNÓSTICO NACIONAL 2020

CALIDAD DE LA GESTIÓN MUNICIPAL



## RESULTADOS 2020

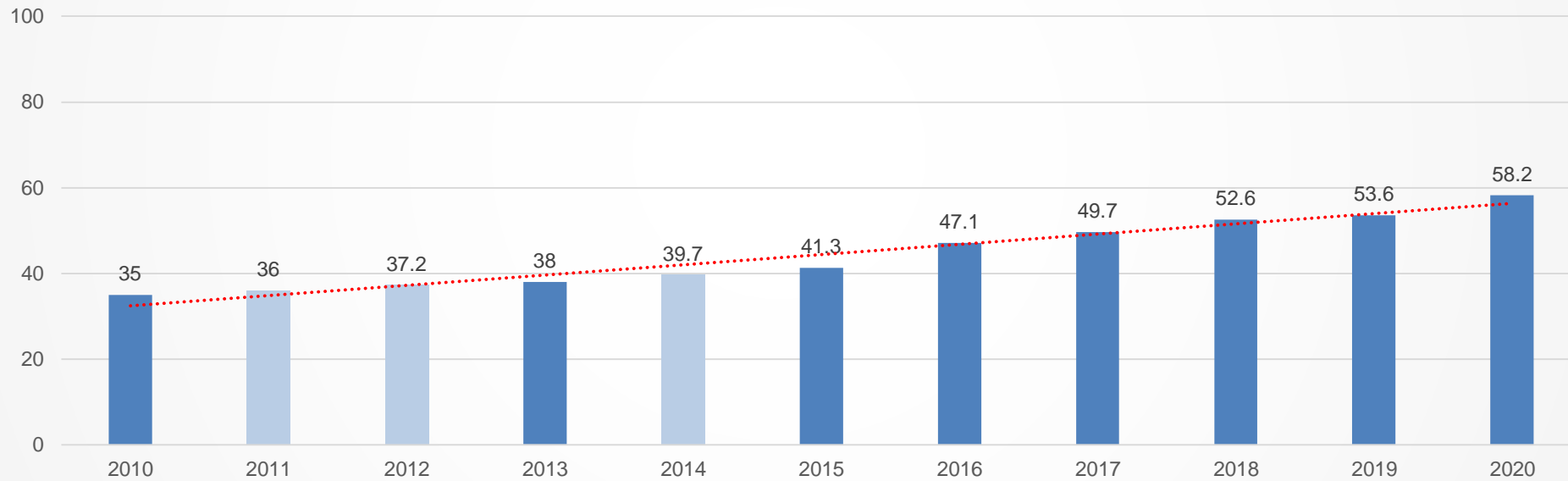
Puntaje Total Máximo Posible	300 puntos
Porcentaje promedio de Logro	58,2 %
Puntaje Total Máximo Observado	300 puntos
Puntaje Total Mínimo Observado	43 puntos
Cobertura municipal	345
Total de Municipalidades con Respuestas	338
% Participación municipal 2020	98 %



# RESULTADOS A NIVEL NACIONAL, POR AÑO

## Gestión Global

% DE LOGRO NACIONAL x POR AÑO GESTIÓN GLOBAL

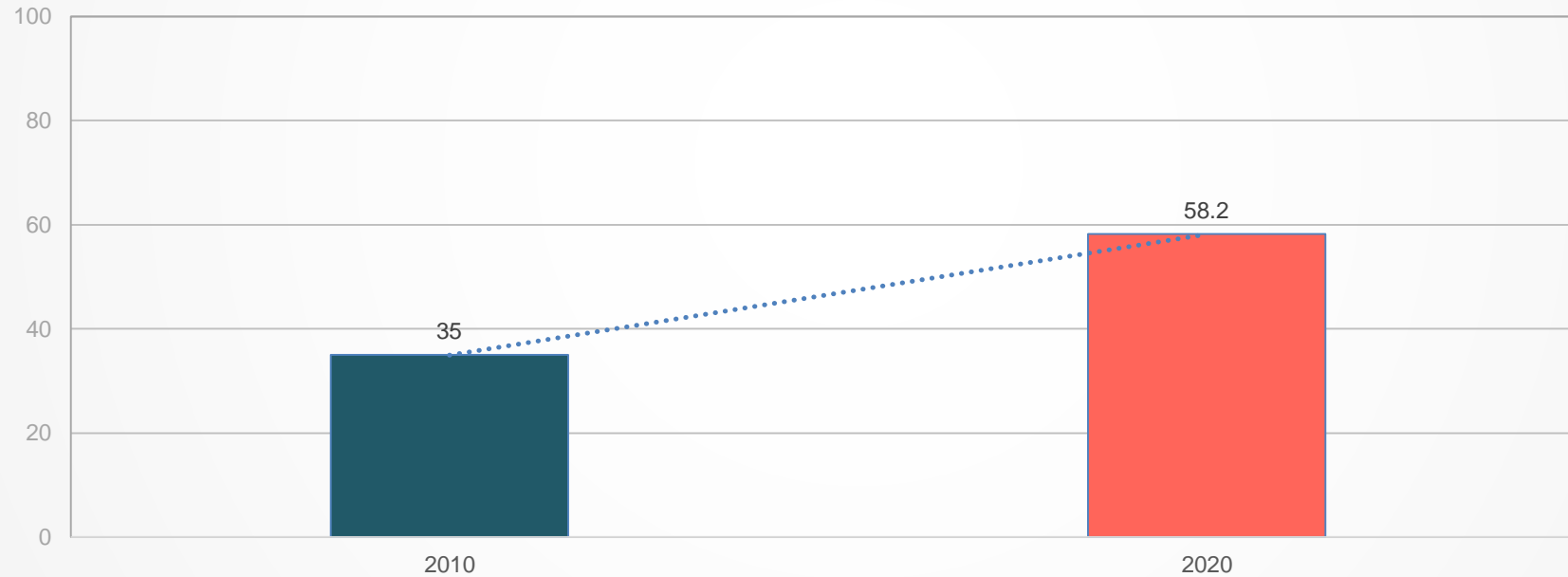




# RESULTADOS A NIVEL NACIONAL

## Gestión Global

% de LOGRO PROMEDIO. Comparativo 2010 - 2020



# PORCENTAJE PROMEDIO DE LOGRO 2020

Resultado en Gestión Global, por ámbito de gestión.

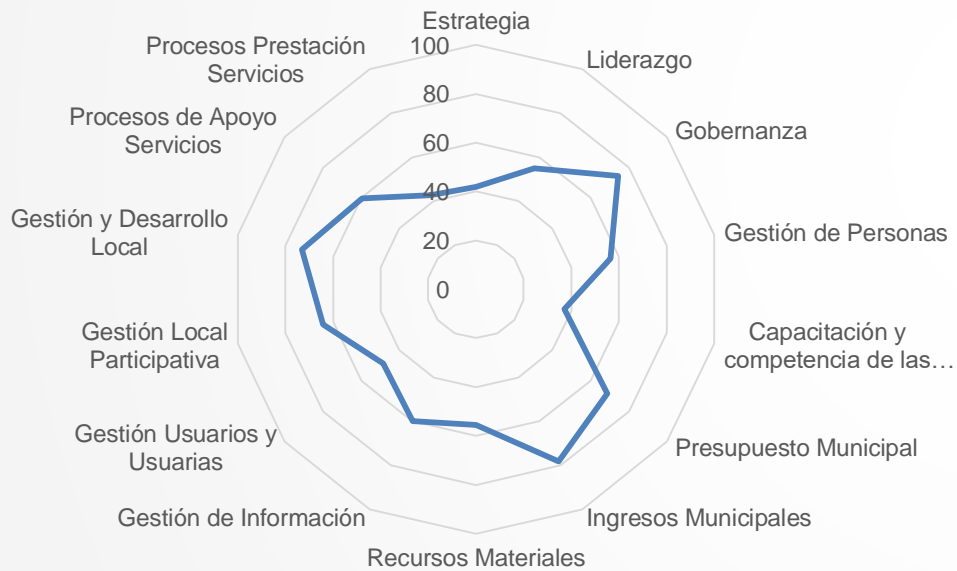
AMBITOS DE GESTIÓN GLOBAL	% LOGRO PROMEDIO
Desarrollo de la estrategia	41,90
Liderazgo	54,75
Gobernanza	74,52
Gestión de personas	56,47
<b>Capacitación y competencias de las personas</b>	<b>36,97</b>
Presupuesto municipal	68,56
<b>Ingresos municipales</b>	<b>78,16</b>
Recursos materiales	55,43
Gestión y análisis de la información	59,92
Gestión de usuarios y usuarias	48,59
Gestión local participativa	64,08
Gestión y desarrollo local	73,10
Procesos de apoyo a la gestión global municipal	59,62
Procesos de prestación de los servicios municipales	42,63
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>58,19</b>



# RESULTADOS 2020

## Gestión Global

% DE LOGRO x ÁMBITO DE GESTIÓN 2020



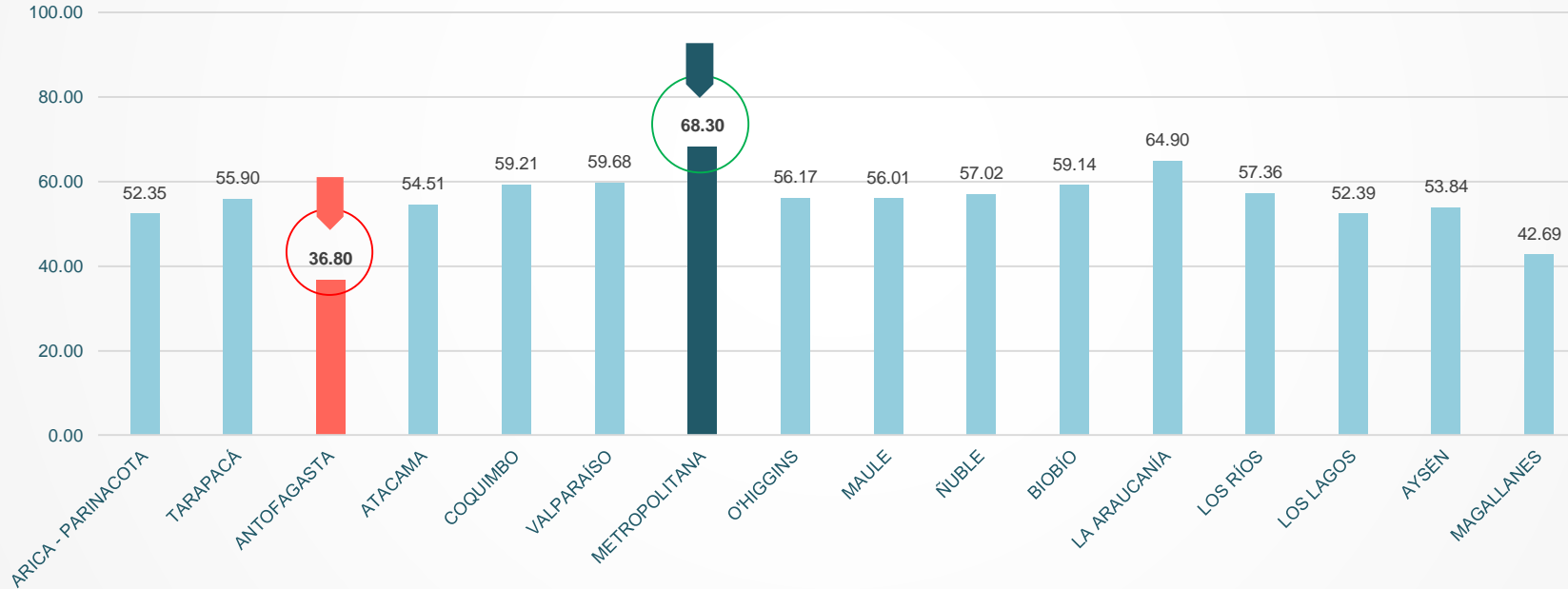
% DE LOGRO x ÁMBITO DE GESTIÓN 2010



# RESULTADOS A NIVEL NACIONAL

Gestión Global, por region.

% DE LOGRO POR REGIÓN 2020



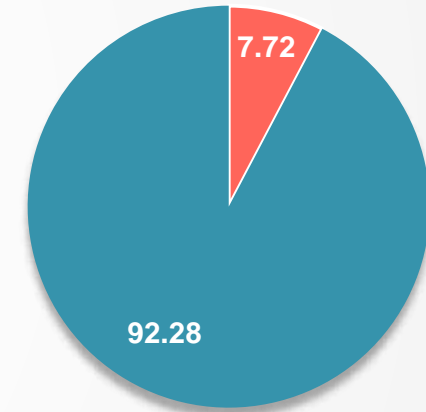
# RESULTADOS 2020

## Gestión Global

Elemento de Gestión con MAYOR % de logro: 78%

ÁMBITO DE GESTIÓN : INGRESOS MUNICIPALES				
ELEMENTO DE GESTIÓN	7.6 ¿Tiene datos de indicadores de la autonomía financiera de la municipalidad (ingresos propios)?			
MÉTRICA	0	1	2	3
DESCRIPTORES	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 de los últimos tres o más años, de indicadores de la autonomía financiera de la municipalidad.
N° DE MUNICIPIOS	17	9	24	287

ÁMBITO DE GESTIÓN CON MAYOR % DE LOGRO



■ NO SE HACE o SE HACE MUY INCIPIENTEMENTE (0-1)  
 ■ SE HACE (2-3)

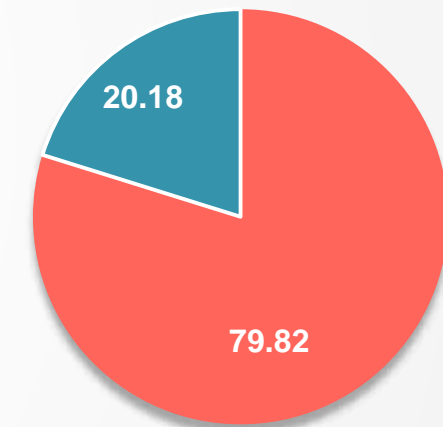
# RESULTADOS 2020

## Gestión Global

Elemento de Gestión con MENOR % de logro: 36,97%

ÁMBITO DE GESTIÓN : <b>CAPACITACIÓN Y COMPETENCIA DE LAS PERSONAS</b>				
ELEMENTO DE GESTIÓN	5.6 ¿Cómo la municipalidad evalúa los resultados de aprendizaje de las actividades de capacitación?			
MÉTRICA	0	1	2	3
DESCRIPTORES	No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, contamos con un mecanismo para evaluar el cumplimiento de los objetivos de aprendizaje de algunas actividades de capacitación.	Desde hace más de un año utilizamos el procedimiento definido para evaluar el cumplimiento de los objetivos de aprendizaje de la mayoría de las actividades de capacitación.	Desde hace más de dos años, utilizamos el procedimiento definido para evaluar el cumplimiento de los objetivos de aprendizaje de todas las actividades de capacitación.
N° DE MUNICIPIOS	228	41	35	33

ÁMBITO DE GESTIÓN CON MENOR % DE LOGRO



■ NO SE HACE o SE HACE MUY INCIPIENTEMENTE (0-1)

■ SE HACE (2-3)

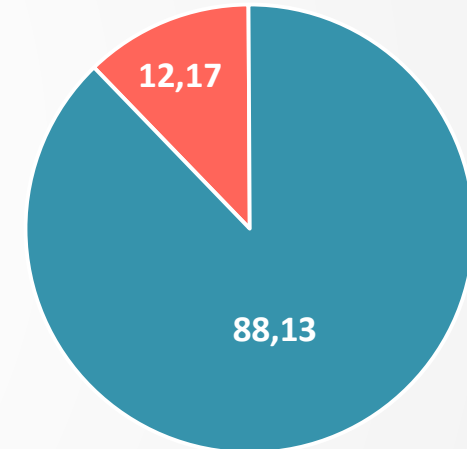
# RESULTADOS 2020

## Gestión Servicios Municipales

Elemento de Gestión con MAYOR % de logro

SERVICIO : SEGURIDAD PÚBLICA COMUNAL				
ELEMENTO DE GESTIÓN	6.2 ¿Cómo la municipalidad implementa la Ley 20.965, crea Consejos Comunales de Seguridad Pública?			
MÉTRICA	0	1	2	3
DESCRIPTORES	Se ha <b>constituido el consejo comunal</b> de seguridad pública.	Se ha constituido el consejo comunal y <b>se cuenta con iniciativas</b> en materia de prevención en la comuna.	Se ha constituido el consejo comunal, se cuenta con iniciativas en materia de prevención en la comuna y con un <b>diagnóstico</b> .	Se ha constituido el consejo comunal, se cuenta con iniciativas en materia de prevención, con un Diagnóstico Comunal de Seguridad Pública y un <b>Plan Anual</b> .
N° DE MUNICIPIOS	19	22	38	259

SERVICIO CON MAYOR % DE LOGRO



■ NO SE HACE O SE HACE MUY INCIPIENTEMENTE (0-1)

■ SE HACE (2-3)

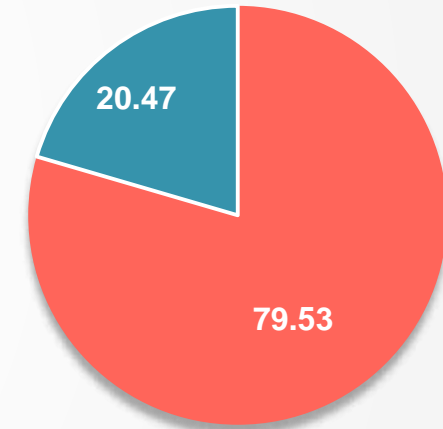
# RESULTADOS 2020

## Gestión Servicios Municipales

Elemento de Gestión con MENOR % de logro

SERVICIO : APOYO A LA POBLACIÓN MIGRANTE				
ELEMENTO DE GESTIÓN	5.2 ¿En cuanto a la gestión del servicio a personas migrantes?			
MÉTRICA	0	1	2	3
DESCRIPTORES	No se hace.	Hay una persona encargada nombrada por decreto.	Hay una persona encargada nombrada por decreto y/o un equipo idóneo, pero no tienen definidas sus funciones para abordar adecuadamente la tarea.	Hay una persona encargada, nombrada por decreto, con un equipo, con funciones y atribuciones definidas para abordar adecuadamente la tarea.
N° DE MUNICIPIOS	241	27	24	45

SERVICIO CON MENOR % DE LOGRO



■ NO SE HACE o SE HACE MUY INCIPIENTEMENTE (0-1)

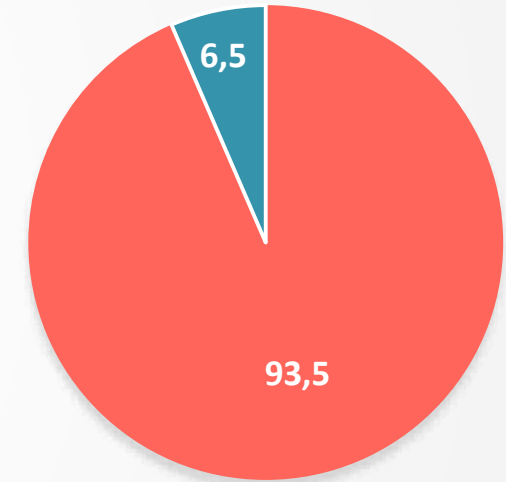
■ SE HACE (2-3)



# RESULTADOS 2020

## Integridad y Probidad Municipal

SERVICIO : INTEGRIDAD Y PROBIDAD MUNICIPAL				
ELEMENTO DE GESTIÓN	16.4 ¿Cómo se socializa entre los funcionarios y funcionarias las orientaciones que el Código de Ética o Conducta establece?			
MÉTRICA	0	1	2	3
DESCRIPTORES	No se hace o no existe código.	Recientemente, hace un año o menos, un Comité de Integridad desarrolla capacitaciones sobre el código de ética o conducta.	Recientemente, hace más de un año, un Comité de Integridad desarrolla capacitaciones anuales sobre el código de ética o conducta.	Desde hace más de dos años, un Comité de Integridad desarrolla capacitaciones permanentes sobre el código de ética y conducta a todo el personal municipal (autoridades, directivos, funcionarios(as) de planta, contrata, honorarios).
N° DE MUNICIPIOS	274	41	16	6



■ NO SE HACE O SE HACE MUY INCIPIENTEMENTE (0-1)

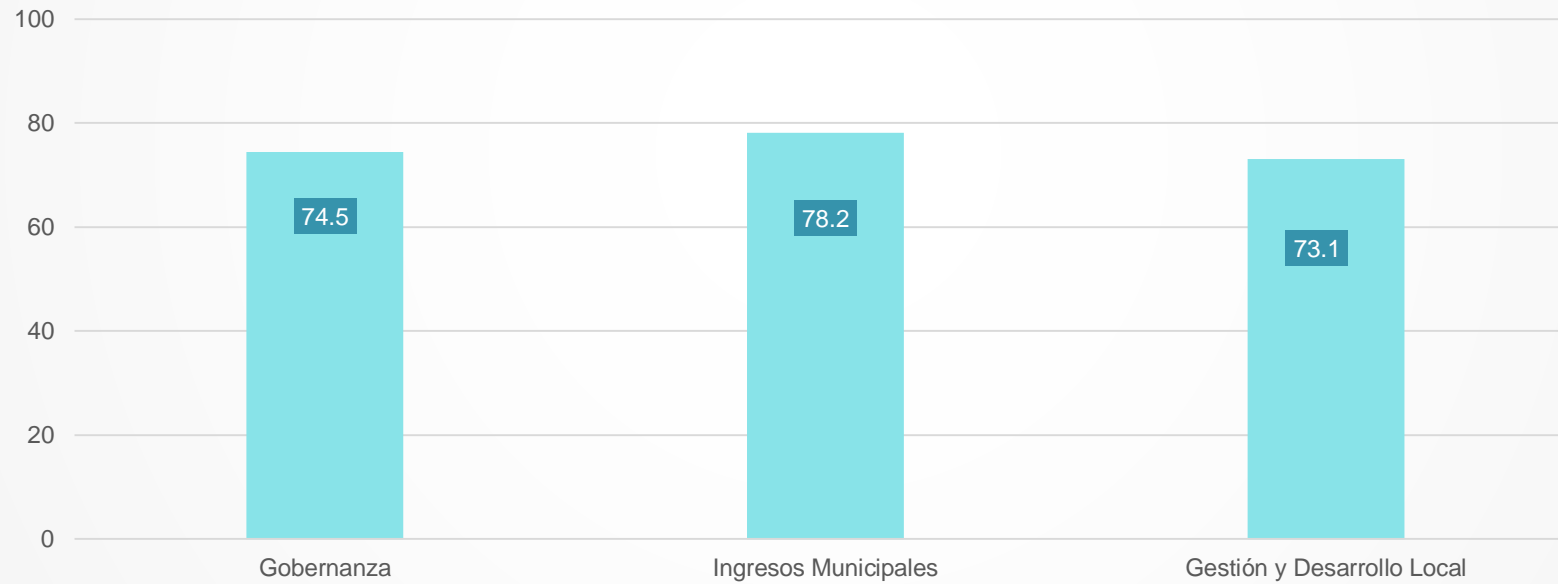
■ SE HACE (2-3)

# RESULTADOS 2020

## Gestión Global

Los tres ámbitos de gestión con MAYOR porcentaje de logro

RESULTADO NACIONAL

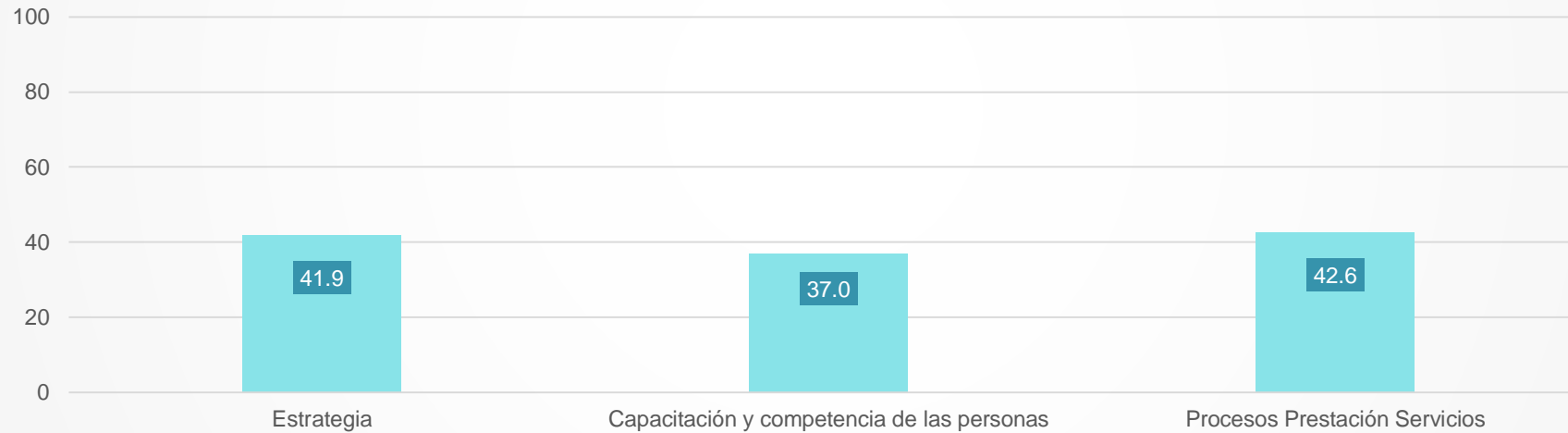


# RESULTADOS 2020

## Gestión Global

Los tres ámbitos de gestión con MENOR porcentaje de logro

### RESULTADO NACIONAL



# RESULTADOS A NIVEL NACIONAL

## Servicios Municipales



Los 15 servicios municipales que se miden en el Diagnóstico, NO son implementados en todos los municipios y, por lo tanto, no son comparables en términos globales. Por ende, hemos omitido la sumatoria.

Por lo anterior, la tabla siguiente muestra el porcentaje de logro por Servicio y el número de municipalidades que los implementa.



# RESULTADOS A NIVEL NACIONAL

## Servicios Municipales

Servicio Municipal	N° Municipios tienen el servicio	% Logro Nacional
Áreas Verdes y Espacios Públicos Recreativos	332	48,8
Residuos Sólidos Domiciliarios	334	52,3
Alumbrado Público	333	48,6
Tenencia Responsable de Animales	320	47,8
Apoyo a la Población Migrante	185	42,3
Seguridad Pública Comunal	327	64,4
Licencias de Conducir	255	57,7
Patentes Comerciales	334	48,7
Permisos de Circulación	336	53,2
Permiso Edificación y Recepción de Obras	322	54,9
Subsidios y Becas Estatales	332	50,4
Fomento Productivo	324	47,0
Intermediación Laboral	319	54,4
Subsidios y Beneficios Municipales	335	54,2
Gestión del Riesgo de Desastres	324	59,0
Integridad y Probidad Municipal	303	28,4

# RESULTADOS A NIVEL NACIONAL

## Integridad y Probidad Municipal

A esta consulta respondieron **303** municipalidades, las que obtienen **28,4%** de logro promedio, el más bajo de toda esta serie. La tabla siguiente, muestra los resultados de municipios por pregunta, nivel y agrupado (0 + 1) y (2 + 3).

Preguntas	0 puntos	1 punto	2 puntos	3 puntos	0 + 1	2 + 3
16.1	9,57	44,88	39,27	6,27	54,45	45,54
16.2	9,90	25,74	55,45	8,91	35,64	64,36
16.3	26,73	36,30	28,38	8,58	63,03	36,96
16.4	79,21	13,53	5,28	1,98	92,74	7,26
16.5	56,11	20,79	10,56	12,54	76,9	23,1
16.6	66,01	16,50	11,55	5,94	82,51	17,49
16.7	54,13	21,12	22,44	2,31	75,25	24,75
<b>Promedio Total</b>	<b>43,09</b>	<b>25,55</b>	<b>24,71</b>	<b>6,65</b>	<b>68,64</b>	<b>31,36</b>





# RESULTADOS A NIVEL NACIONAL

## INTEGRIDAD Y PROBIDAD MUNICIPAL DIAGNOSTICO 2020

En una escala de 0 a 3 puntos, en la pregunta 16.4. ¿Cómo se socializa entre los funcionarios y funcionarias las orientaciones que el Código de Ética o Conducta establece?, las municipalidades responden:

79,21%

no lo hacen o no existe código. (0 puntos)

1,98%

tiene hace más de dos años un Comité de Integridad que desarrolla capacitaciones permanentes sobre el código de ética y conducta a todo el personal municipal, autoridades, directivos, funcionarios(as) de planta, contrata, honorarios. (3 puntos).





# RESULTADOS A NIVEL NACIONAL

## INTEGRIDAD Y PROBIDAD MUNICIPAL DIAGNOSTICO 2020

En la pregunta 16.2 ¿Cómo el alcalde o alcaldesa se comprometen con la integridad y la probidad en la municipalidad?, responden:

9,9%

no se hace. (0 puntos)

25,74%

declara que recientemente, hace un año o menos, el alcalde o alcaldesa se compromete con la integridad y la probidad al presentar el presupuesto anual municipal. (1 punto)

55,45%

desde hace más de un año, el alcalde o alcaldesa se compromete con la integridad y la probidad formalizándolo en las políticas de personal, capacitación y cuentas públicas. (2 puntos)

8,91%

desde hace más de dos años, existe el compromiso del alcalde o alcaldesa, formalizado en el Plan de Desarrollo Comunal, cuentas públicas, en una política de integridad que conforma y entrega funciones a un Comité de Integridad. (3 puntos)





# RESULTADOS A NIVEL NACIONAL

## INTEGRIDAD Y PROBIDAD MUNICIPAL DIAGNOSTICO 2020

En la pregunta 16.7, sobre los datos de acciones con el fin de reforzar la integridad y probidad en la Municipalidad, muestra que un 75,25% no lo hace o lo hace muy incipientemente.

En resumen:

1

La información analizada indica que los municipios deberían enfocarse en reforzar la comunicación de las orientaciones del Código de Ética.

2

Facilitar las consultas y denuncias de la falta de probidad.

3

Evaluar y gestionar los riesgos de integridad y probidad.

4

Registrar y sistematizar los datos de las acciones tendientes a reforzar la integridad y probidad.



# GESTIÓN GLOBAL 2020

RESULTADO NACIONAL COMPARADO CON REGIÓN DE ANTOFAGASTA

Porcentaje promedio de logro por ámbito de Gestión



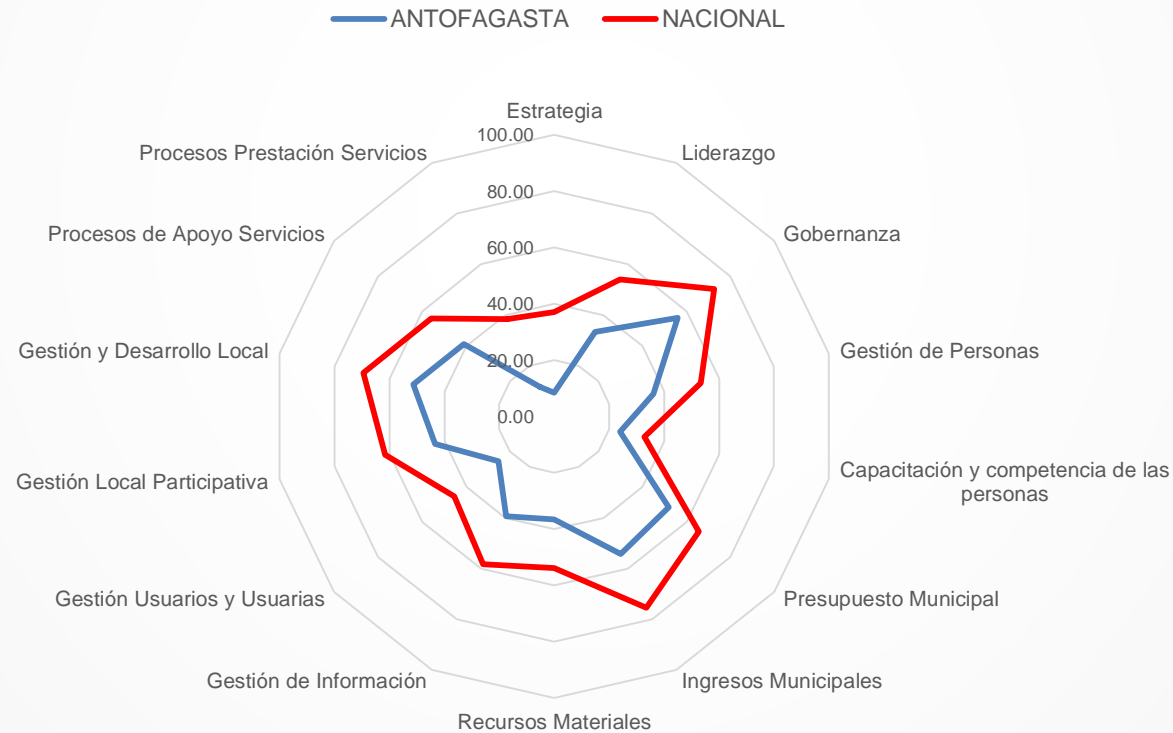
AMBITOS DE GESTIÓN GLOBAL	% LOGRO PROMEDIO NACIONAL	% LOGRO REGIÓN ANTOFAGASTA
Desarrollo de la estrategia	41,90	<b>8,48</b>
Liderazgo	54,75	33,33
Gobernanza	74,52	<b>56,08</b>
Gestión de personas	56,47	36,12
<b>Capacitación y competencias de las personas</b>	<b>36,97</b>	24,07
Presupuesto municipal	68,56	51,84
<b>Ingresos municipales</b>	<b>78,16</b>	54,31
Recursos materiales	55,43	36,57
Gestión y análisis de la información	59,92	39,24
Gestión de usuarios y usuarias	48,59	25,39
Gestión local participativa	64,08	43,50
Gestión y desarrollo local	73,10	51,39
Procesos de apoyo a la gestión global municipal	59,62	41,20
Procesos de prestación de los servicios municipales	42,63	11,73
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>58,19</b>	<b>36,66</b>





# GESTIÓN GLOBAL 2020

Resultado Nacional Comparado - Región de Antofagasta  
% Promedio de Logro





# SERVICIOS MUNICIPALES

RESULTADO NACIONAL COMPARADO REGIÓN DE ANTOFAGASTA



Servicio Municipal	N° Municipios tienen el servicio	% Logro Nacional	% Logro Región de Antofagasta
Áreas Verdes y Espacios Públicos Recreativos	332	48,8	41,37
Residuos Sólidos Domiciliarios	334	52,3	41,36
Alumbrado Público	333	48,6	32,10
Tenencia Responsable de Animales	320	47,8	37,03
Apoyo a la Población Migrante	185	42,3	11,10
Seguridad Pública Comunal	327	64,4	39,14
Gestión del Riesgo de Desastres	324	59,0	46,29
Licencias de Conducir	255	57,7	28,40
Patentes Comerciales	334	48,7	32,71
Permisos de Circulación	336	53,2	38,27
Permiso Edificación y Recepción de Obras	322	54,9	29,63
Subsidios y Becas Estatales	332	50,4	29,02
Fomento Productivo	324	47,0	33,96
Intermediación Laboral	319	54,4	40,13
Subsidios y Beneficios Municipales	335	54,2	48,17
Integridad y Probidad Municipal	303	28,4	18,53





## RESULTADOS GESTIÓN GLOBAL

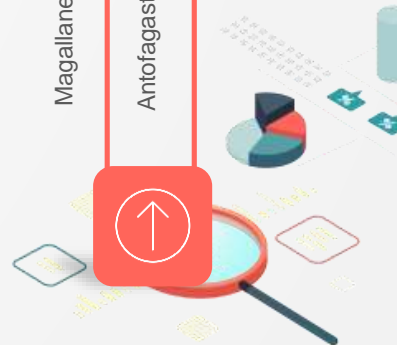
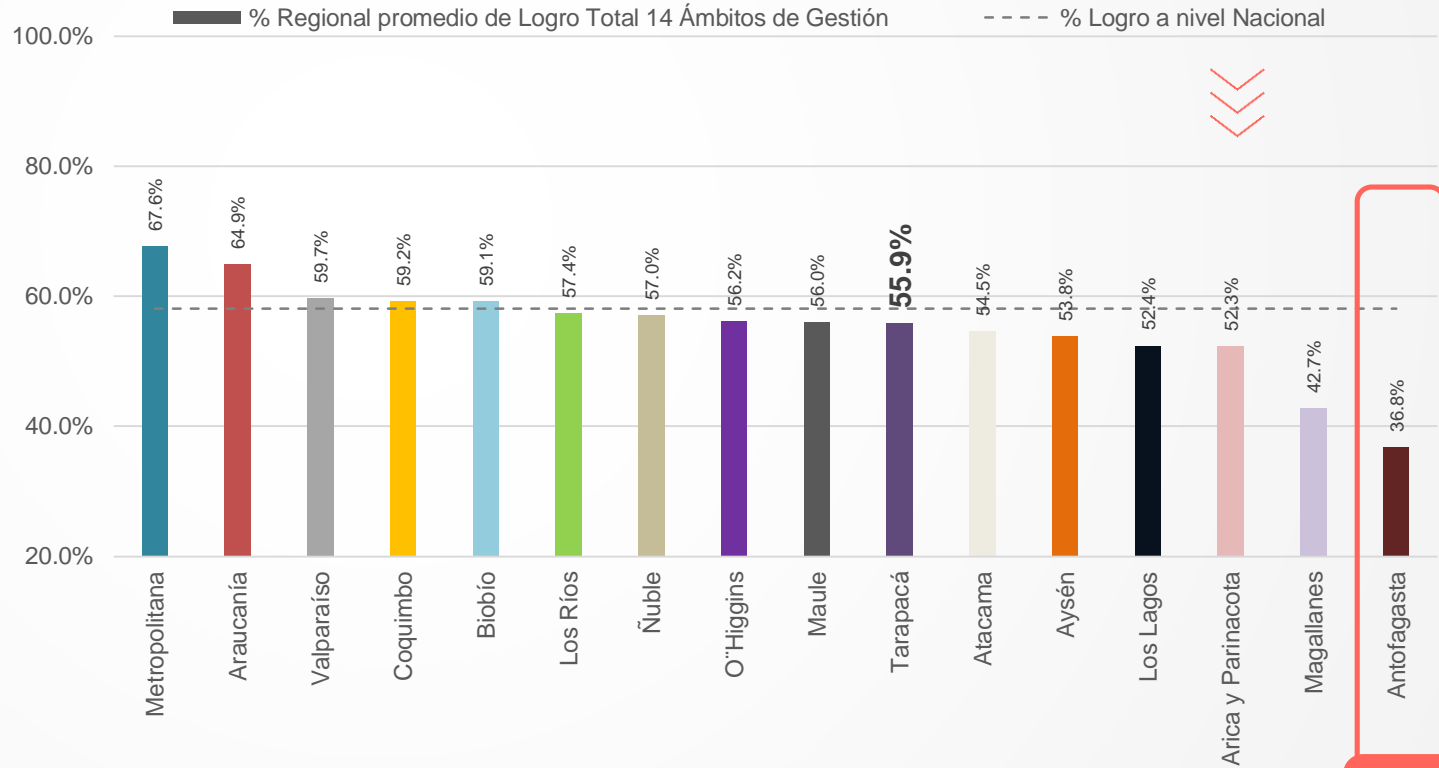
Antofagasta en comparación con el promedio nacional

Las regiones Metropolitana y La Araucanía están por sobre el promedio de logro del país.

Las regiones de Valparaíso, Coquimbo, Biobío, Los Ríos y Ñuble están, se ubican un punto por arriba o un punto por debajo del promedio nacional.

La región de Magallanes está a más de 15 puntos de distancia por debajo del promedio nacional.

**Antofagasta es la región con mayor brecha de gestión.**



# DIAGNÓSTICO TRIENIO 2022-2024

En diciembre 2020, SUBDERE adjudicó por licitación pública para la actualización del Diagnóstico Nacional. Se espera tener para el segundo semestre una versión actualizada de la aplicación web. Las principales modificaciones son:



Los Ámbitos de Gestión Global se reagruparán pasando de 14 a 8.



La escala de medición de 0 a 3 puntos pasará a una de 0 a 5 puntos, por pregunta.



Se revisarán y actualizarán todas las preguntas y respuestas del Diagnóstico.



Se actualizará la aplicación web, con nuevas funciones.



Se consultará en capítulos por separado, Enfoque de Género, Enfoque de Derechos, e Integridad y Probidad Municipal.



# CONCLUSIONES





## CONCLUSIONES FINALES



1

El DIAGNÓSTICO NACIONAL es el único instrumento de larga aplicación sobre gestión municipal que permite tener datos al respecto.

2

El porcentaje de logro en Gestión Municipal crece constantemente, pero lentamente, lo que evidencia la necesidad de apoyo externo a las municipalidades (SUBDERE, GORE, universidades, entre otros).

3

Los porcentajes de logro de los Servicios Municipales son más cercanos entre sí, que los de los Ámbitos Municipales.





## CONCLUSIONES FINALES



4

Para mejorar el desempeño en gestión municipal, se requiere fortalecer las competencias de las personas en el uso de la tecnología necesaria para la adecuada gestión municipal.

5

Habría que facilitar y/o apoyar la digitalización de los procesos de gestión municipal y sus Servicios.

6

En una perspectiva de política pública, es recomendable centrar esfuerzos en mejorar:

- **Capacitación y competencias de las personas**
- **Desarrollo de la estrategia**
- **Procesos de prestación de los servicios municipales**

También orientar, y mantener los esfuerzos y buenos resultados en los ámbitos:

- **Gobernanza**
- **Ingresos Municipales**
- **Gestión y Desarrollo Local**



# Aplicación 2021 Diagnóstico Nacional

CALIDAD DE LA GESTIÓN MUNICIPAL



# ANTECEDENTES



1

El Diagnóstico Nacional 2021 deberá responderse entre:  
**EL 1 DE SEPTIEMBRE y 31 DE DICIEMBRE 2021**

2

El Diagnóstico Nacional 2021, se aplicará a todas las municipalidades del país.

3

Los resultados del Diagnóstico Nacional 2021 serán públicos. Una publicación recogerá los principales resultados.



## ANTECEDENTES



4

Los datos recopilados integrarán, junto a otros indicadores, como uno de los factores de cumplimiento para la asignación y distribución del FIGEM.

5

El Diagnóstico Nacional se responde solamente a través de la **aplicación web**.

6

Los asesores del **Departamento de Desarrollo Municipal**, SUBDERE, estarán a disposición de los municipios para resolver consultas y apoyar en el Diagnóstico.

7

Las Unidades Regionales SUBDERE, URS, **apoyarán a los municipios** desde las regiones.



# PREPARACIÓN DIAGNÓSTICO 2021



El **facsimil** del Diagnóstico 2021, se distribuirá sólo en formato digital.

Se realizarán **16 talleres** regionales virtuales, entre el **10 y el 13 de agosto 2021**, a cargo de la Unidad Central y las Unidades Regionales SUBDERE.



SUBDERE

División de Municipalidades  
Departamento de Desarrollo Municipal  
Unidad de Mejoramiento de la Gestión Municipal

# ¿QUIÉNES RESPONDEN EL DIAGNÓSTICO?



El Diagnóstico Nacional, Calidad de la Gestión Municipal, consiste en un cuestionario que debe **ser examinado y respondido por un equipo municipal**, compuesto por jefaturas, representantes de funcionarios y funcionarias y profesionales municipales.

Se sugiere conformar un grupo de no menos de **15 personas** de la Municipalidad, para contestar en forma conjunta las preguntas.

Las personas del grupo deben estar al tanto de las prácticas de gestión general de la municipalidad y de los servicios a revisar, debiendo incluir, al menos:



# ¿QUIÉNES RESPONDEN EL DIAGNÓSTICO?



- Alcalde o Alcaldesa
- Secretario o Secretaria Municipal
- Administrador o Administradora Municipal
- Director o Directora de Administración y Finanzas
- Director o Directora de Obras
- Director o Directora de Tránsito
- Director o Directora de Desarrollo Comunitario
- Secretario o Secretaria Comunal de Planificación
- Jefe o Jefa de Personal
- Representante de las asociaciones de funcionarios y funcionarias de la Municipalidad.
- Profesionales y asesores conocedores de los temas tratados en cada ámbito y servicio.

**Una nómina más amplia de participantes está sugerida en el facsímil 2021.**

Facsímil 2021

CATEGORÍA	SERVICIO
Alcalde/a*	
Dirigentes de Finanzas*	
Dirigentes de Personal*	
Dirigentes de Obras*	
Dirigentes de Tránsito*	
Dirigentes de Calidad Municipal*	
Director/a de Desarrollo Comunitario*	
Secretaría de Planificación*	
Administrador/a Municipal*	
Secretaría Municipal*	
Representantes Asociaciones Funcionarios/Funcionarias Municipales*	
Dirigentes de Adquisiciones	
Dirigentes de Emergencias	
Dirigentes de Atención al Ciudadano	
Dirigentes de Obras	
Dirigentes de Inspecciones	
Dirigentes de Mantenimiento de recursos materiales, equipos e infraestructura	
Dirigentes de Inventario Municipal	
Dirigentes del Archivo Municipal	
Dirigentes de Seguridad Ciudadana	
Dirigentes de Administración de recursos materiales, equipos e infraestructura	
Dirigentes de Áreas Verdes	
Dirigentes de Bienes Muebles Inmuebles	
Dirigentes de Bienes Públicos	
Dirigentes de Personal Comunal	
Dirigentes de Gestión de Contratos	
Dirigentes de Gestión de Ciudadanía	
Dirigentes de Gestión de Recursos	
Dirigentes de Gestión de Responsabilidad Municipal y Planificación de Desarrollo	
Dirigentes de Agua y la Petición Municipal	
Dirigentes de Gestión Productiva	
Dirigentes de Intermediación Laboral	
Dirigentes de Servicios Municipales	
Dirigentes de Subvenciones y Recursos Especiales y Apoyo Habitacional y Vivienda	
Dirigentes de Seguridad Pública Comunal	

NO ENTENDER QUE, A EFECTOS DE ESTE FACSIMIL, LOS FUNCIONARIOS Y FUNCIONARIAS QUE TRABAJAN EN LOS SERVICIOS...

# Ámbitos Gestión Global

	Ámbito	Nº Preguntas Procesos	Nº Preguntas Resultados	Total
1.	Desarrollo de la estrategia	6	1	7
2.	Liderazgo	6	1	7
3.	Gobernanza	5	2	7
4.	Gestión de personas	5	3	8
5.	Capacitación y competencias de las personas	6	2	8
6.	Presupuesto municipal	5	2	7
7.	Ingresos municipales	3	3	6
8.	Recursos materiales	6	2	8
9.	Gestión y análisis de la información	4	1	5
10.	Gestión de usuarios y usuarias	6	1	7
11.	Gestión local participativa	6	2	8
12.	Gestión y desarrollo local	6	2	8
13.	Procesos de apoyo a la gestión global municipal	7	1	8
14.	Procesos de prestación de los servicios municipales	4	2	6
<b>TOTAL</b>		<b>75</b>	<b>25</b>	<b>100</b>



# Servicios Municipales a consultar

	Ámbitos Gestión Servicios	Nº preguntas Procesos	Nº Preguntas Resultados	Total
1	Áreas Verdes y Espacios Recreativos	5	1	6
2	Residuos Sólidos Domiciliarios	5	1	6
3	Alumbrado Público	5	1	6
4	Tenencia Responsable de Animales de Compañía y Prevención de Zoonosis	5	1	6
5	Apoyo a la Población Migrante	6	2	8
6	Seguridad Pública Comunal	5	1	6
7	Gestión del riesgo de desastres	7	1	8
8	Licencias de Conducir	5	1	6
9	Patentes Comerciales	5	1	6
10	Permisos de Circulación	5	1	6
11	Permisos de Edificación	5	1	6
12	Subsidios y Becas Estatales y Apoyo Postulación Vivienda	5	1	6
13	Fomento Productivo	5	1	6
14	Intermediación Laboral	5	1	6
15	Subsidios y Beneficios Municipales	5	1	6
	<b>TOTAL</b>	<b>78</b>	<b>16</b>	<b>94</b>

## Sección especial de Gestión Municipal

Medición Especial	Nº preguntas Procesos	Nº preguntas Resultados	Total
Integridad y Probidad Municipal	6	1	7

# INGRESO A LA APLICACIÓN



1

Acceder directamente a  
[www.diagnostico.subdere.gov.cl](http://www.diagnostico.subdere.gov.cl) o por  
[www.subdere.gov.cl](http://www.subdere.gov.cl)

2

Las nuevas contraseñas serán enviadas a los correos electrónicos de Secretarías y Secretarios Municipales, desde el **1 DE SEPTIEMBRE 2021**, cuando se activa la aplicación.

3

Para entrar a la aplicación, hay que ingresar el RUT del municipio y la contraseña enviada a Secretarios y Secretarías Municipales.

4

Las contraseñas de otros años NO SIRVEN.



# PRIMERA PARTE:

## INGRESO A LA APLICACIÓN



**Bienvenido al sistema**

Por motivos de seguridad, deberá crear una nueva contraseña.  
Asegurese de utilizar letras y números.

Contraseña:  Repetir:



# ¿CÓMO RECUPERAR CONTRASEÑA?

Si no encuentra en su correo la clave, ingresar a la página de inicio de **“diagnostico.subdere.gov.cl”**, seleccionar **“Recuperar Contraseña”**.



**Bienvenido**

División Municipalidades



Facsímil Diagnóstico 2021



Recuperar Contraseña

Ingreso de Usuarios

Usuario

Ejemplo: 99 999 999-K

Contraseña

Ingresar

Para acceder al sistema se recomienda Google Chrome.



## ¿CÓMO RECUPERAR CONTRASEÑA?



Ingrese RUT del usuario:

Ingrese el correo electrónico registrado en el sistema:

Ingrese el siguiente texto:

**trance**

Continuar



1 Ingresar RUT del Municipio.

2 Ingresar Correo Electrónico registrado en el Diagnóstico 2021.

3 Ingresar texto de control.

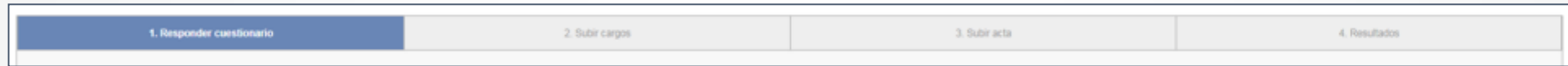
4 Seleccionar **Continuar**.

5 Una nueva clave llegará a su correo.



# PASOS A SEGUIR

Para responder el Diagnóstico Nacional, deberá seguir los cuatro pasos siguientes:



Responder cuestionario  
(General y Servicios)

Subir cargos

Subir acta

Resultados



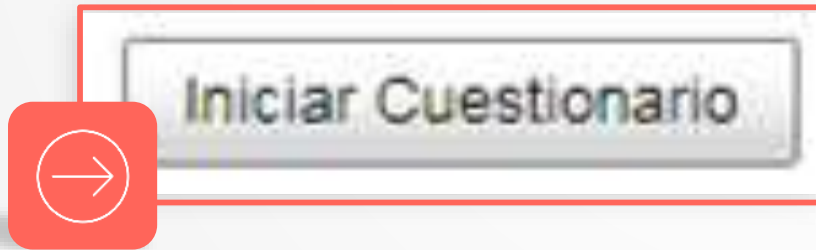
# DIAGNÓSTICO GENERAL



Inicio	Secretario	Sesión
	Responder Cuestionarios Ver Resultados	
	Descargar Acta Descargar Respuestas Descargar Certificado Descargar Reporte Cumplimiento Ver gráfico cumplimiento	

Para responder el cuestionario, una vez que ingresa a la aplicación, con RUT y contraseña, ir a **“Secretario”** en la barra horizontal, arriba. Seleccionar la opción **“Responder Cuestionario”**.

Se abrirá una nueva ventana donde deberá seleccionar el botón **“Iniciar Cuestionario”**.





# DIAGNÓSTICO GENERAL



En la nueva ventana, se presentan dos barras horizontales separadas. Seleccionar el botón “Ver más”, al final a la derecha de la barra de la sección Diagnóstico General y en la de Diagnóstico Servicios

Diagnóstico General				
Sub - Sistema	Total Preguntas	Contestadas		
Facsímil Diagnóstico 2020	100	0	<a href="#">Ver más</a>	

Diagnóstico Servicios				
Sub - Sistema	Total Preguntas	Contestadas	Datos Catastrales	Datos Contestados
Facsímil Diagnóstico 2020	32	0	24	0 <a href="#">Ver más</a>



# RESPONDER DIAGNOSTICO GENERAL

1. Responder cuestionario 2. Subir cargos 3. Subir acta 4. Resultados

Desde este momento está trabajando como Secretario Municipal

Estado de avance al responder cuestionario

0% Diagnóstico general 0% Servicios

DIAGNOSTICO GENERAL		
No.	Activo	Contratado / presupuesto
1.	Strategia	0/7
2.	Liderazgo	0/7
3.	Gobernanza	0/7
4.	Gestión de Personas	0/8
5.	Compromiso de Personas	0/8
6.	Presupuesto Municipal	0/6
7.	Ingresos Municipales	0/8
8.	Recursos Materiales	0/5
9.	Gestión de Información	0/7
10.	Gestión Usos y Usuarios	0/8
11.	Gestión Local Participativa	0/8
12.	Gestión y Desarrollo Local	0/6
13.	Procesos de Apoyo Servicios	0/8
14.	Procesos Prestación Servicios	0/8

SERVICIOS		
No.	Criterio	Contratado / presupuesto
1.	Áreas Verdes	
2.	Residuos Sólidos Domiciliarios	
3.	Alumbrado Público	
4.	Tenencia Responsable de Animales	
5.	Apoyo a la Población Migrante	
6.	Seguridad Pública Comunal	
7.	Licencias de Conducir	
8.	Patentes Comerciales	
9.	Permisos de Circulación	
10.	Permiso Edificación y Recepción Obras	
11.	Subsidios y Becas Estatales	
12.	Subsidios y Beneficios Municipales	
13.	Fomento Productivo	
14.	Intermediación Laboral	

SELECCIONAR PREGUNTAS DIAGNÓSTICO GENERAL EN ESTE ÍCONO

ESTADO DE AVANCE RESPUESTAS DIAGNÓSTICO GENERAL

# EJEMPLO GESTIÓN GLOBAL



ÁMBITO



## 4. GESTIÓN DE PERSONAS

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

ELEMENTO DE GESTIÓN/  
PREGUNTA



**4.1 ¿Cómo la municipalidad garantiza la salud laboral y la seguridad de sus funcionarios y funcionarias, en el desempeño de sus funciones?**

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 algunas acciones relativas a la seguridad laboral de funcionarios y funcionarias, para personal de planta y contrata.	Desde hace más de un año, diseñamos e implementamos, anualmente, planes de salud y seguridad laboral de funcionarios y funcionarias, para personal de planta y contrata.	Desde hace más de dos años, actualizamos, anualmente, los planes de salud y seguridad laboral de funcionarios y funcionarias, para personal de planta, contrata y honorarios.



ALTERNATIVAS DE RESPUESTA



## SERVICIOS MUNICIPALES

Para las municipalidades que no entregan alguno de los 15 servicios, existe la opción en la aplicación web:

**NO ENTREGAMOS ESTE SERVICIO**, con lo cual se desactiva la totalidad de las respuestas correspondientes, las que no serán contabilizadas.

Esta opción **no está disponible** para los servicios de: **Áreas Verdes y Espacios Públicos Recreativos, Alumbrado Público y Residuos Sólidos Domiciliarios.**

Criterio	Total Preguntas	Preguntas Contestadas	Acciones	
Patentes Comerciales	5	0	Responder servicio	No entregamos este servicio



# EJEMPLO GESTIÓN SERVICIOS

ÁMBITO



## 3. ALUMBRADO PÚBLICO

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

ELEMENTO DE GESTIÓN/  
PREGUNTA



### 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 para identificar algunos procesos.	Utilizamos el procedimiento definido para identificar y mejorar la mayoría de los procesos.	Tenemos identificados e iniciado el mejoramiento de todos los procesos.



ALTERNATIVAS DE RESPUESTA



# ACTA DIAGNÓSTICO 2021



Una vez respondido los cuestionarios Diagnóstico General y de Servicios, completar sólo la primera hoja del **Acta**, firmarla por el Alcalde(sa), Secretario(a) Municipal, Director(a) de Control y representante de funcionarios(as), cuando corresponda, con los timbres correspondientes, escanearla y adjuntar en aplicación.

Diagnóstico Nacional 2021

ACTA 2021  
ILUSTRE DE MUNICIPALIDAD

Diagnóstico Nacional 2021, Calidad de la Gestión Municipal

NOMBRE	_____
CARGO	_____
FECHA	2021

\_\_\_\_\_  
Nombre y Cargo Alcalde(a)

\_\_\_\_\_  
Nombre y Cargo Secretario(a) Municipal

\_\_\_\_\_  
Nombre y Cargo Director(a) Control

\_\_\_\_\_  
Nombre y Cargo Representante Funcionarios(as)

\_\_\_\_\_  
Firma Municipal

# ACTA DIAGNÓSTICO 2021



Para enviar y cerrar el Diagnóstico 2021, una vez que completó el 100% de las respuestas en la aplicación web, procedimiento es el siguiente:

1

Completar el **Acta**, fecha, firmas y timbre.

2

Escanear y adjuntar el archivo electrónico con el **Acta**.

3

Enviar el documento.

4

Se genera un **Certificado** del Diagnóstico 2021.

5

Se genera un archivo con los **Resultados** del municipio.





## MESA DE AYUDA

Para consultas, se dispondrá de una mesa de ayuda:

2 26363958  
2 26363920

Telefónica  
2 26363641  
2 26363655



Correo electrónico  
[diagnostico@subdere.gov.cl](mailto:diagnostico@subdere.gov.cl)







Muchas gracias



@lasubdere



@subdere.chile