Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo

Gobierno de Chile

DIAGNÓSTICO NACIONAL 2022

Calidad de la Gestión Municipal

ÍNDICE

I. Antecedentes 4
II. Objetivos del Diagnóstico 4
III. Recomendación para la aplicación 4
IV. Métrica de evaluación 5
V. Metodología de aplicación 5
VI. A/Diagnóstico General
1. Desarrollo de la estrategia 7
2. Liderazgo 9
3. Gobernanza 11
4. Gestión de Personas 13
5. Capacitación y competencias de las personas 15
6. Presupuesto Municipal 17
7. Ingresos Municipales 19
8. Recursos materiales 21
9. Gestión y análisis de la información 23
10. Gestión de usuarios y usuarias 24
11. Gestión local participativa 26
12. Gestión y desarrollo local 28
13. Procesos de apoyo a la Gestión Global Municipal 30
14. Procesos e prestación de los Servicios Municipales 32
Resumen de respuesta del Diagnóstico General (Global) 34

VII. B/Segunda parte: Servicios Municipales
I. Antecedentes 38
II. Instructivo para la aplicación 38
Servicios a la comunidad y la calidad de su entorno 39
1. Áreas Verdes y espacio públicos recreativos 39
2. Residuos sólidos domiciliarios (RSD) 41
3. Alumbrado público 42
4. Tenencia responsable de animales de compañía 43
5. Apoyo a la población migrante 45
6. Seguridad pública comunal 47
7. Gestión de riesgo de desastres 49

Servicios a la comunidad y calidad de su entorno

8. Licencias de conducir 51
9. Patentes comerciales 52
10. Permisos de Circulación 53
11. Permisos de edificación de obras 54

Servicios sociales

12. Subsidios y becas estatales 55
13. Fomento Productivo 56
14. Intermediación laboral 58
15. Subsidios y beneficios municipales 59

Sección Especial

16. Integridad y probidad municipal 60

Resumen Diagnóstico de Servicios Municipales y sección especial 62
Glosario 65
Acta 2022 69

I. ANTECEDENTES

La División de Municipalidades de la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo (SUBDERE), diseñó un Sistema de Medición, Diagnóstico y Autoevaluación, para permitir identificar brechas y poner en marcha, en las áreas que lo requieran, Planes de Fortalecimiento Municipal, de manera de promover la instalación de una cultura de Mejoramiento Continuo en los equipos de trabajo de las Municipalidades.

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

El "Diagnóstico Nacional de la Calidad de la Gestión Municipal" es un instrumento para la medición del nivel de gestión municipal, que se inspiró en el Modelo Gestión Calidad de los Servicios Municipales y ha sido utilizado en más de 100 municipios desde 2007. Consta de dos partes: Diagnóstico General (Gestión Global) y Diagnóstico de ServiciosMunicipales (incorporado en 2016). En ambos casos se consulta acerca de los procesos y resultados. Desde el año 2016, se ha implementado anualmente.

Este año 2022, tendremos un cuestionario idéntico al anterior. Para las próximas versiones, se hará una evaluación de su desempeño y se propondrá un rediseño de este.

II. OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO

Para la SUBDERE

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

Además, entregar anualmente información nacional del diagnóstico, puesto que es parte de los indicadores de cumplimiento para ladistribución del Fondo de Incentivo a la Gestión Municipal, FIGEM.

Para la Municipalidad

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

III. RECOMENDACIONES PARA LA APLICACIÓN

El Diagnóstico Nacional 2022 se pondrá a disposición de las 345 municipalidades del país, con el fin de conocer el estado de su gestión, mediante el análisis de 100 preguntas, del Diagnóstico General, agrupadas en catorce (14) ámbitos que representan las distintas áreas de la municipalidad.

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

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

Se enviará una versión digital del facsímil del Diagnóstico 2022, para ser utilizado por las municipalidades del país. Adicionalmente, se pondrá a disposición una mesa telefónica de ayuda: 22-6363958, 22-6363612, 22-6363621, se entregará información en línea en la página www.subdere.gov.cl y diagnostico@subdere.gov.cl.

A. Diagnóstico General, Gestión Global

Las preguntas están agrupadas en las siguientes áreas o ámbitos de gestión:

1. Desarrollo y Despliegue de la Estrategia.
2. Liderazgo.
3. Gobernanza.
4. Gestión de Personas.
5. Capacitación y Competencias de las Personas.
6. Presupuesto Municipal.
7. Ingresos Municipales.
8. Recursos Materiales.

9. Gestión y Análisis de la Información.
10. Gestión de Usuarios y Usuarias.
11. Gestión Local Participativa.
12. Gestión y Desarrollo Local.
13. Procesos de Apoyo a la Gestión Municipal.
14. Procesos de Prestación de los Servicios Municipales.

B. Diagnóstico Servicios Municipales

Servicios a la Comunidad y la Calidad de su entorno

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

Servicios de Trámites Municipales

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

Servicios Sociales

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

Sección Especial

16. Integridad y Probidad Municipal.

IV. MÉTRICA DE EVALUACIÓN

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

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

V. METODOLOGÍA DE APLICACIÓN

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

A) Para responder el cuestionario "Diagnóstico General, Gestión Global", 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. Estas, deben conocer las prácticas de gestión en las áreas a responder y debe considerar, al menos, las autoridades de:

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

- Una nómina más amplia de participantes está sugerida en el Acta, al final de este facsímil digital, 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, celulares, etc., o bien mediante videoconferencias programadas.

- Definir las condiciones de trabajo, designar al encargado o encargada de dirigir el proceso y a quién tomará registro de los acuerdos.

- Se recomienda incluir pausas en la programación, para facilitar su buen desempeño.

- Disponer de recursos técnicos y materiales para el desarrollo de la jornada: computador, proyector, telón para proyección, ejemplares del facsímil impreso, conexión a internet, etc.

- Distribuir versión digital del facsímil del Instrumento de Diagnóstico Nacional con varios días de anticipación a la reunión de consenso, a las personas que conformarán los equipos para responder el cuestionario, de manera quepuedan recopilar la información de sus respectivos servicios y/o áreas y así poder responder la situación más cercana a la realidad actual municipal.

- Designar las personas que lean, en voz alta, cada pregunta, para que, en consenso, seleccionen las alternativas más cercanas a su realidad.

- Registrar en el formulario del Diagnóstico Nacional, las respuestas seleccionadas por los participantes.

- Completar el Acta que deberá ser firmada por las autoridades de alcaldía, Secretaría Municipal, Dirección de Control y un representante de las asociaciones de funcionarios y funcionarias de la municipalidad (se adjunta formato de Acta, al final del documento que debe utilizar).

B) Para responder la sección "Diagnóstico de Servicios Municipales", se sugiere:

- Entregar con anticipación ejemplares del facsímil, en versión digital, a los encargados o responsables de los respectivos servicios a responder, para que recopilen la información solicitada y preparen las respuestas, con los datos correspondientes.

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

- El tiempo estimado para responder esta parte del Diagnóstico, es de cuatro horas aproximadamente, sin considerar el período de recopilación de los datos.

Además, ténganse presente que:

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

- Al terminar de completar el Diagnóstico, en la plataforma web se generará, de manera automática, una tabla con el puntaje final y/o porcentaje de logro obtenido por la municipalidad y los resultados para cada Ámbito de Gestión evaluado, así como de los servicios consultados. Adicionalmente, se visualizará una representación gráfica de estos resultados, con el objetivo de facilitar su interpretación.

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

VI. A/ DIAGNÓSTICO GENERAL

(ÁMBITOS DE GESTIÓN GLOBAL)

1. DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA

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

1.1 ¿Cómo la municipalidad se Articula con otros actores que actúan en el nivel territorial (local, intercomunal, regional y nacional), en la formulación y/o actualización de su Plan Estratégico Municipal?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, la municipalidad convoca a una mesa de coordinación con algunos actores territoriales, para la formulación de su Plan Estratégico.	Desde hace más de un año, la municipalidad convoca a la mayoría de los actores territoriales, para la actualización de su Plan Estratégico.	Desde hace más de dos años, la municipalidad coordina la participación de todos los actores territoriales, para la actualización de su Plan Estratégico.

1.2 ¿Cómo la municipalidad considera las dimensiones territoriales (social, económica, cultural y de infraestructura), en la formulación y/o actualización de su Plan Estratégico?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, la municipalidad reconoce e incorpora algunas dimensiones territoriales en la formulación de su Plan Estratégico.	Desde hace más de un año, la municipalidad reconoce e incorpora la mayoría de las dimensiones territoriales en la Actualización de su 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 actualización de su Plan Estratégico.

1.3 ¿Cómo la municipalidad alinea su Plan Estratégico Municipal con el Plan de Desarrollo Comunal (PLADECO)?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, alineamos algunos aspectos del Plan Estratégico Municipal con el PLADECO.	Desde hace más de un año, alineamos la mayoría de los aspectos del Plan Estratégico Municipal con el PLADECO.	Desde hace más de dos años, alineamos todo el Plan Estratégico Municipal con el PLADECO

1.4 ¿Cómo la municipalidad formula las metas y objetivos anuales del Plan de Mejoramiento de la Gestión Municipal (PMGM), consistentes con el Plan Estratégico?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, la municipalidad formula algunas de las metas y objetivos del PMGM Consistentes con el Plan Estratégico.	Desde hace más de un año, la municipalidad formula la mayoría de las metas y objetivos del PMGM Consistentes con el Plan Estratégico.	Desde hace más de dos años, la totalidad de las metas son objetivos del PMGM y consistentes con el Plan Estratégico.

1.5 ¿Cómo la municipalidad Desarrolla un plan de alianzas, coordinación y articulación con otros actores, a nivel local, para implementar su Plan Estratégico?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, la municipalidad convoca a algunos actores locales para la implementación de su Estrategia.	Desde hace más de un año, la municipalidad convoca a la mayoría de los actores locales 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 locales para la implementación de la Estrategia.

1.6 ¿Cómo la municipalidad hace seguimiento anual al Plan Estratégico?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, contamos con un mecanismo[2] mediante el cual se revisa parcialmente el avance del Plan Estratégico.	Desde hace más de un año, utilizamos un procedimiento[3] para evaluar el estado de avance de la mayoría de las metas y objetivos del Plan Estratégico, en la intranet municipal.	Desde hace más de dos años, utilizamos el procedimiento para evaluar el estado de avance de todo el Plan Estratégico en la intranet municipal.

1.7 ¿Tiene datos de indicadores de cumplimiento de metas y objetivos anuales del Plan Estratégico?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No tenemos datos	Tenemos datos del último año de metas y objetivos del Plan Estratégico.	Tenemos datos de los últimos dos años de metas y objetivos del Plan Estratégico.	Tenemos series históricas de los últimos tres o más años de metas y objetivos del Plan Estratégico.

2. LIDERAZGO

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

2.1 ¿Cómo el alcalde o alcaldesa y el equipo directivo promueven el trabajo en equipo, la colaboración y la coordinación entre las distintas unidades de la municipalidad?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Recientemente, hace un año o menos se realizan reuniones con los encargados de algunas de las unidades más relevantes.	Desde hace más de un año se realiza anualmente un encuentro con los directores de todas las unidades relevantes.	Desde hace más de dos años se promueve la participación integral de funcionarios, funcionarias y directivos en jornadas de trabajo diseñado en conjunto con la unidad de RRHH y las asociaciones de funcionarios y funcionarias.

2.2 ¿Cómo el alcalde o alcaldesa y el equipo directivo facilitan la participación del personal para que propongan acciones que se traduzcan en el mejoramiento de la gestión municipal, además del Plan de Mejoramiento de la Gestión Municipal (PMGM)?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Recientemente, hace un año o menos hacemos una consulta a algunas unidades de la municipalidad, con el propósito de conocer propuestas para la implementación de mejoras en la gestión de sus respectivas unidades.	Desde hace más de un año realizamos una jornada anual y participativa, para la presentación de propuestas de mejoras a la gestión de la mayoría de las unidades.	Desde hace más de dos años realizamos jornadas semestrales participativas, para evaluar las iniciativas de mejoramiento de la gestión municipal, que se generan en todas las unidades.

2.3 ¿Cómo el alcalde o alcaldesa y el equipo directivo generan y/o promueven la innovación, al interior de la municipalidad?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, hacemos una consulta, a algunas unidades de la municipalidad, con el propósito de conocer propuestas innovadoras de los funcionarios y funcionarias, para su implementación en las respectivas unidades.	Desde hace más de un año, realizamos una jornada anual y participativa para la promoción de la innovación en la gestión de la mayoría de las unidades de la municipalidad.	Desde hace más de dos años, realizamos jornadas participativas semestrales de promoción de la innovación de la gestión municipal, que se generan en todas las unidades de la municipalidad.

2.4 ¿Cómo el alcalde o alcaldesa y el equipo directivo implementan acciones correctivas y preventivas, a partir del seguimiento de sus metas y objetivos?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, solicitamos informes a las jefaturas de algunas unidades de la municipalidad, para detectar eventuales riesgos en el logro de los objetivos y metas, para la implementación de acciones correctivas.	Desde hace más de un año, realizamos reuniones periódicas con las jefaturas de algunas unidades, para detectar eventuales riesgos en el logro de los objetivos y metas, para la implementación de acciones correctivas.	Desde hace más de dos años, realizamos reuniones periódicas con las jefaturas de todas las unidades, para implementar las acciones correctivas y preventivas detectadas.

2.5 ¿Cómo el alcalde o alcaldesa y el equipo directivo comunican al personal, las metas anuales y prioridades de la municipalidad?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, algunas jefaturas de unidad comunican a sus funcionarios y funcionarias las metas anuales y prioridades de la municipalidad.	Desde hace más de un año, la mayoría de las jefaturas de unidad comunican a sus funcionarios y funcionarias las metas anuales y prioridades de la municipalidad.	Desde hace más de dos años, el Comité de Comunicaciones, presidido por el Alcalde o Alcaldesa, comunican, en un acto participativo, las metas anuales y prioridades de la municipalidad a todo el personal de la municipalidad.

2.6 ¿Cómo el equipo directivo garantiza que el enfoque de género está integrado en los objetivos de la municipalidad?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, el enfoque de género está integrado en algunos objetivos.	Desde hace más de un año, el enfoque de género está integrado en algunos objetivos de la municipalidad.	Desde hace más de dos años, el enfoque de género está integrado en todos los objetivos de la municipalidad, cuando corresponda.

2.7 ¿Tiene datos de indicadores de implementación de acciones correctivas y preventivas, para Asegurar el logro de sus metas y objetivos?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No tenemos datos.	Tenemos datos del último año de las acciones correctivas y preventivas implementadas para el cumplimiento de metas y objetivos anuales.	Tenemos datos de los últimos dos años de las acciones correctivas y preventivas implementadas para el cumplimiento de metas y objetivos anuales.	Tenemos series históricas de los últimos tres o más años de datos de las acciones correctivas y preventivas 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.

3.1 ¿Cómo la municipalidad establece relaciones formales de cooperación con los grupos de interés[5] locales relevantes (externos a la municipalidad), para el desarrollo de la comuna?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, contamos con un mecanismo para establecer relaciones formales de cooperación con algunos de los grupos o instituciones locales relevantes.	Desde hace más de un año, utilizamos el procedimiento definido para establecer relaciones formales de cooperación con la mayoría de los grupos o instituciones locales relevantes.	Desde hace más de dos años, utilizamos el procedimiento definido para establecer relaciones formales de cooperación con todos los grupos o instituciones locales relevantes.

3.2 ¿Cómo la municipalidad explora nuevas alianzas estratégicas, con grupos de interés en otros niveles de gestión territorial (local, intercomunal, regional y nacional), para el desarrollo de la comuna?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, exploramos nuevas alianzas estratégicas a nivel local, para promover acciones de desarrollo de la comuna.	Desde hace más de un año, exploramos nuevas alianzas estratégicas a nivel local e intercomunal, para promover acciones de desarrollo de la comuna.	Desde hace más de dos años, exploramos nuevas alianzas estratégicas a nivel local, intercomunal, regional y central, para promover acciones de desarrollo de la comuna.

3.3 ¿Cómo la municipalidad considera el enfoque de derechos en las alianzas que establece, para garantizar el respeto de dichos derechos en los grupos de interés en la Comuna?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, contamos con un mecanismo para considerar el enfoque de derechos, que permita garantizarlos.	Desde hace más de un año, utilizamos el procedimiento definido para establecer alianzas con la mayoría de los grupos de interés, considerando el enfoque de derechos.	Desde hace más de dos años, utilizamos el procedimiento definido para establecer alianzas con todos los grupos de interés, considerando el enfoque de derechos.

3.4 ¿Cómo la municipalidad despliega una estrategia de comunicaciones y transparencia dirigida a la ciudadanía y los grupos de interés?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, contamos con un mecanismo para desplegar una estrategia de comunicaciones y transparencia, con algunos grupos de interés y la ciudadanía.	Desde hace más de un año, utilizamos el procedimiento definido para desplegar la estrategia de comunicaciones y transparencia, con la mayoría de los grupos de interés y la ciudadanía.	Desde hace más de dos años, utilizamos el procedimiento definido para desplegar la estrategia de comunicaciones y transparencia, con todos los grupos de interés y la ciudadanía.

3.5 ¿Cómo la municipalidad hace seguimiento de los compromisos que asume con la ciudadanía y los grupos de interés?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, contamos con un mecanismo para hacer seguimiento de algunos de los compromisos asumidos con los grupos de interés y la ciudadanía.	Desde hace más de un año, utilizamos el procedimiento para hacer seguimiento de la mayoría de los compromisos asumidos con los grupos de interés y la ciudadanía.	Desde hace más de dos años, utilizamos el procedimiento para hacer seguimiento de todos los compromisos asumidos con los grupos de interés y la ciudadanía.

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 los grupos de interés existentes en la comuna.	Tenemos datos de los últimos dos años de los grupos de interés existentes en la comuna.	Tenemos series históricas de los últimos tres o más años de los grupos de interés existentes en la comuna.

3.7 ¿Tiene datos del seguimiento de los compromisos que asume la municipalidad con la ciudadanía y los grupos de interés?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No tenemos datos.	Tenemos datos del último año del seguimiento de los compromisos que asume la municipalidad con la ciudadanía y los grupos de interés.	Tenemos datos de los últimos dos años del seguimiento de los compromisos que asume la Municipalidad con la ciudadanía y los grupos de interés.	Tenemos datos de los últimos tres o más años del seguimiento de los compromisos que asume la Municipalidad con la ciudadanía y los grupos de interés.

4. GESTIÓN DE PERSONAS

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

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

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
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.

4.2 ¿Cómo la municipalidad garantiza el bienestar de su personal?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, contamos con un mecanismo destinado a entregar beneficios al personal de planta y contrata.	Desde hace más de un año, utilizamos el procedimiento destinado a entregar servicios, beneficios y políticas al personal de planta y contrata, considerando enfoque de género.	Desde hace más de dos años, utilizamos el procedimiento destinado a entregar servicios, beneficios y políticas a todo el personal de planta, contrata y honorarios, considerando enfoque de género y de derechos.

4.3 ¿Cómo la municipalidad favorece la inclusión laboral de personas con discapacidad?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, contratamos personas con discapacidad.	Desde hace más de un año, contratamos personas con discapacidad.	Desde hace más de dos años, contamos con una política de contratación de personas con discapacidad.

4.4 ¿Cómo la municipalidad evalúa, la satisfacción de los diferentes estamentos del personal?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, realizamos una encuesta de clima laboral, mediante el cual se evalúa la satisfacción del personal de planta y contrata.	Desde hace más de un año, realizamos una encuesta, al menos una vez al año, de clima laboral, mediante la cual se evalúa la satisfacción del personal de planta y contrata.	Desde hace más de dos años, contamos con un sistema de evaluación de la satisfacción de todo el personal (planta, contrata, y honorarios).

4.5 ¿Cómo la municipalidad utiliza los resultados del proceso de evaluación de desempeño del personal?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, analizamos los resultados de la evaluación de desempeño de funcionarios y funcionarias y se acuerdan algunas acciones de mejora en el desempeño del personal de planta y contrata.	Desde hace más de un año, analizamos los resultados de la evaluación de desempeño de funcionarios y funcionarias y se implementan acciones de mejora en el desempeño del personal de planta y contrata.	Desde hace más de dos años, analizamos los resultados de la evaluación de desempeño de funcionarios y funcionarias y se implementan acciones de mejora en el desempeño de todo el personal.

4.6 ¿Tiene datos de indicadores de satisfacción de funcionarios y funcionarias? Por ejemplo, medición de clima laboral

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No tenemos datos.	Tenemos datos del último año, de indicadores de satisfacción de funcionarios y funcionarias.	Tenemos datos de los últimos dos años, de indicadores de satisfacción de y funcionarias.	Tenemos series históricas de los últimos tres o más años, de indicadores de satisfacción de funcionarios y funcionarias, considerando enfoque de género.

4.7 ¿Tiene datos de ingreso, promoción, ascenso y desvinculación de funcionarios y funcionarias?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No tenemos datos.	Tenemos datos, del último año, de ingreso, promoción, ascenso y desvinculación de funcionarios y funcionarias	Tenemos datos de los últimos dos años, de ingreso promoción, ascenso y desvinculación de funcionarios y funcionarias.	Tenemos series históricas de los últimos tres o más años, de ingreso, promoción, ascenso y desvinculación de funcionarios y funcionarias, desagregado por género.

4.8 ¿Tiene datos de indicadores de resultados relativos a seguridad en el trabajo? Por ejemplo, tasa de accidentalidad y gravedad, entre otros.

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No tenemos datos.	Tenemos datos de resultados del último año, relativos a seguridad en el trabajo	Tenemos datos de los últimos dos años de los resultados relativos a seguridad en el trabajo.	Tenemos series históricas de los últimos tres o más años, de resultados relativos a seguridad en el trabajo, desagregado por género.

5. CAPACITACIÓN Y COMPETENCIAS DE LAS PERSONAS

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

5.1 ¿Cómo la municipalidad evalúa las competencias del personal, para el mejor desempeño de sus funciones?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, contamos con un mecanismo a través del cual se identifican las competencias laborales del personal de planta y contrata.	Desde hace más de un año, utilizamos el procedimiento definido para identificar y evaluar las competencias laborales del personal de planta y contrata.	Desde hace más de dos años, utilizamos el procedimiento definido para identificar y evaluar las competencias laborales del personal de planta, contrata y honorarios.

5.2 ¿Cómo la municipalidad diseña el Plan Anual de Capacitación?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, hemos definido un mecanismo para elaborar el Plan Anual de Capacitación, para el personal de planta y contrata.	Desde hace más de un año, utilizamos el procedimiento definido para elaborar el Plan Anual de Capacitación, en función de las brechas detectadas, para el personal de planta y contrata.	Desde hace más de dos años, utilizamos el procedimiento definido para elaborar el Plan Anual de Capacitación, en función de las brechas detectadas, para todo el personal (planta, contrata y honorarios).

5.3 ¿Cómo las organizaciones de funcionarios y funcionarias participan en la formulación del Plan Anual de Capacitación?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, hemos definido un mecanismo para que las organizaciones participen en la formulación del Plan Anual de Capacitación, para el personal de planta y contrata.	Desde hace más de un año, utilizamos el procedimiento definido para que las organizaciones participen en la formulación del Plan Anual de Capacitación, para el personal de planta y contrata.	Desde hace más de dos años, utilizamos el procedimiento definido para que las organizaciones participen en la formulación del Plan Anual de Capacitación, para el personal de planta, contrata y honorarios.

5.4 ¿Cómo se realiza el seguimiento a la implementación del Plan Anual de Capacitación?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, hemos definido un mecanismo para hacer seguimiento a la implementación del Plan Anual de Capacitación.	Desde hace más de un año, hacemos seguimiento a la implementación del Plan Anual de Capacitación, para el personal de planta y contrata, según el procedimiento definido.	Desde hace más de dos años, hacemos seguimiento total a la implementación del Plan Anual de Capacitación, para el personal de planta, contrata y honorarios, según el procedimiento definido.

5.5 ¿Cómo la municipalidad incorpora, en el Plan Anual de Capacitación, la formación de los cargos directivos, en las competencias que se requieran?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, contamos con un mecanismo para incorporar, en el Plan Anual de Capacitación, la formación de algunos cargos directivos.	Desde hace más de un año, utilizamos el procedimiento definido para incorporar, en el Plan Anual de Capacitación, la formación de la mayoría de los cargos directivos, en las competencias que se requieran.	Desde hace más de dos años, utilizamos el procedimiento definido para incorporar, en el Plan Anual de Capacitación, la formación de todos los cargos directivos, en las competencias que se requieran.

5.6 ¿Cómo la municipalidad evalúa los resultados de aprendizaje de las actividades de capacitación?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
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.

5.7 ¿Tiene datos del número y porcentaje del personal (planta, contrata, honorarios) que anualmente participa en actividades de capacitación?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No tenemos datos.	Tenemos datos del último año del personal que anualmente participa en actividades de capacitación.	Tenemos datos de los últimos dos años del personal que anualmente participa en actividades de capacitación.	Tenemos series históricas de los últimos tres o más años de indicadores de resultados del personal que anualmente participa en actividades de capacitación, considerando enfoque de género.

5.8 ¿Tiene datos de indicadores de resultados de las actividades de capacitación?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No tenemos datos.	Tenemos datos del último año de indicadores de resultados de aprendizaje de las actividades de capacitación.	Tenemos datos de los últimos dos años de indicadores de resultados de aprendizaje de las actividades de capacitación.	Tenemos series históricas de los últimos tres 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 su presupuesto para garantizar la representación de las necesidades financieras de las unidades y los involucrados en la prestación de servicios a la comunidad, para el cumplimiento de su misión y objetivos estratégicos.

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?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, contamos con un mecanismo para la elaboración del presupuesto, en el que se consideran las necesidades, requerimientos y prioridades de las principales unidades del municipio.	Desde hace más de un año, utilizamos el procedimiento definido para la elaboración del presupuesto, en el que se consideran las necesidades, requerimientos y prioridades de las principales unidades del municipio.	Desde hace más de dos años, utilizamos el procedimiento definido para la elaboración del presupuesto, en el que se consideran las necesidades, requerimientos y prioridades de todas las unidades del municipio, cuando corresponda.

6.2 ¿Cómo el equipo directivo despliega la información referente al presupuesto a todas las unidades del municipio?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, contamos con un mecanismo para desplegar la información referente al presupuesto a las principales unidades del municipio.	Desde hace más de un año, utilizamos el procedimiento definido para desplegar la información referente al presupuesto a las principales unidades del municipio.	Desde hace más de dos años, utilizamos el procedimiento 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?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, contamos con un mecanismo para considerar algunas de las demandas de la comunidad en la formulación del presupuesto.	Desde hace más de un año, utilizamos el procedimiento definido para considerar las principales demandas de la comunidad en la formulación del presupuesto.	Desde hace más de dos años, utilizamos el procedimiento definido para considerar la mayoría de las demandas de la comunidad en la formulación del presupuesto.

6.4 ¿Cómo se realiza el seguimiento al presupuesto?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, contamos con un mecanismo para hacer seguimiento del presupuesto.	Desde hace más de un año, utilizamos el procedimiento definido para hacer seguimiento al presupuesto y se presenta al Concejo Municipal para su discusión.	Desde hace más de dos años, utilizamos el procedimiento definido para hacer seguimiento y análisis a 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), para la formulación del presupuesto?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, contamos con un mecanismo 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, utilizamos el procedimiento definido para capturar y canalizar, parcialmente, la información anual, proveniente del Servicio de Impuestos Internos, respecto de los predios exentos.	Desde hace más de dos años, utilizamos el procedimiento definido para capturar y canalizar, totalmente, la información anual, proveniente del Servicio de Impuestos Internos, respecto de los predios exentos.

6.6 ¿Tiene datos de la cantidad de personas y organizaciones de la comunidad que participan en la definición del gasto del presupuesto participativo?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No tenemos datos.	Tenemos datos del último año, de la cantidad de personas y organizaciones que participan en la definición del gasto del presupuesto participativo.	Tenemos datos de los últimos dos años, de la cantidad de personas y organizaciones que participan en la definición del gasto del presupuesto participativo.	Tenemos series históricas de datos de los últimos tres años o más, de la cantidad de personas y organizaciones que participan en la definición del gasto del presupuesto participativo.

6.7 ¿Tiene datos de los retrasos en pagos previsionales, facturas de proveedores vencidas y adelantos que recibe la municipalidad?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
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, de los últimos tres 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 mediano y largo plazo de las finanzas municipales.

7.1 ¿Cómo se identifican y proyectan los ingresos de la municipalidad para el año siguiente?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, contamos con un mecanismo para que las unidades recaudadoras identifiquen y proyecten los ingresos del año siguiente.	Desde hace más de un año, utilizamos el procedimiento definido para que las unidades recaudadoras identifiquen y proyecten los ingresos del año siguiente.	Desde hace más de dos años, utilizamos el procedimiento definido para que las unidades recaudadoras identifiquen y proyecten los ingresos del año siguiente y los próximos años.

7.2 ¿Cómo se desarrollan planes para lograr los ingresos propios esperados?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, contamos con un mecanismo para desarrollar planes tendientes a conseguir más ingresos propios, en las unidades recaudadoras que lo generan.	Desde hace más de un año, utilizamos el procedimiento definido para desarrollar planes tendientes a conseguir más ingresos propios, en las unidades recaudadoras que lo generan.	Desde hace más de dos años, utilizamos el procedimiento definido para desarrollar planes tendientes a conseguir más ingresos propios e identificar nuevas fuentes de ingreso.

7.3 ¿Cómo la municipalidad hace gestión de cobranzas?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, contamos con un mecanismo para hacer gestión de cobranzas en algunas de las unidades que generan ingresos.	Desde hace más de un año, utilizamos el procedimiento definido para hacer gestión de cobranzas en la mayoría de las unidades que generan ingresos.	Desde hace más de dos años, utilizamos el procedimiento definido para hacer gestión de cobranzas en todas las unidades que generan ingresos.

7.4 ¿Tiene datos de montos y porcentajes de los ingresos cobrados?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No tenemos datos.	Tenemos datos del último año, de los montos y porcentajes de los ingresos cobrados.	Tenemos datos de los últimos dos años, de los montos y porcentajes de los ingresos cobrados.	Tenemos series históricas de los últimos tres o más años, de datos de los montos y porcentajes de los ingresos cobrados.

7.5 ¿Tiene datos de indicadores de resultados financieros de la municipalidad?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
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 de los últimos tres o más años de indicadores de resultados financieros de la municipalidad.

7.6 ¿Tiene datos de indicadores de la autonomía financiera de la municipalidad (ingresos propios)?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
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.

8. RECURSOS MATERIALES

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

8.1 ¿Cómo se planifica la adquisición de bienes muebles[7] e inmuebles de la municipalidad, considerando los requerimientos de las distintas unidades?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, contamos con un mecanismo para planificar la adquisición de bienes muebles e inmuebles, considerando los requerimientos de algunas de las unidades de la Municipalidad.	Desde hace más de un año, utilizamos el procedimiento definido para planificar la adquisición de bienes muebles e inmuebles, considerando los requerimientos de la mayoría de las unidades de la Municipalidad.	Desde hace más de dos años, utilizamos el procedimiento definido para planificar la adquisición de bienes muebles e inmuebles, considerando los requerimientos de todas las unidades de la Municipalidad.

8.2 ¿Cómo la municipalidad actualiza el inventario de los bienes inmuebles (infraestructura, instalaciones, salas de reuniones, etc.)?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, contamos con un mecanismo para actualizar el inventario de los bienes inmuebles de algunas unidades de la Municipalidad.	Desde hace más de un año, utilizamos el procedimiento definido para actualizar el inventario de los bienes inmuebles de la mayoría de las unidades de la Municipalidad.	Desde hace más de dos años, utilizamos el procedimiento definido para actualizar el inventario de los bienes inmuebles de todas las unidades de la Municipalidad.

8.3 ¿Cómo la municipalidad controla el uso de los bienes muebles? (vehículos, notebooks, hardware y software, proyectores, etc.)

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, contamos con un mecanismo para controlar el uso de algunos bienes muebles.	Desde hace más de un año, utilizamos el procedimiento para controlar el uso de la mayoría de los bienes muebles.	Desde hace más de dos años, utilizamos el procedimiento para controlar el uso de todos los bienes muebles.

8.4 ¿Cómo se controla que los recursos adquiridos responden a las especificaciones técnicas demandadas por la municipalidad?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, contamos con un mecanismo para controlar que los recursos adquiridos, en algunas unidades de la Municipalidad, respondan a las especificaciones técnicas demandadas.	Desde hace más de un año, utilizamos el procedimiento definido para controlar que los recursos adquiridos, en la mayoría de las unidades de la Municipalidad, respondan a las especificaciones técnicas demandadas.	Desde hace más de dos años, utilizamos el procedimiento definido para controlar que los recursos adquiridos, en todas las unidades de la Municipalidad, respondan a las especificaciones técnicas demandadas.

8.5 ¿Cómo se evalúa la satisfacción del personal sobre el uso y pertinencia de los recursos materiales, equipamiento e infraestructura para el desarrollo de su trabajo?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, contamos con un mecanismo para evaluar la satisfacción del personal, de algunas unidades, sobre el uso y pertinencia de los recursos materiales, equipamiento e infraestructura para el desarrollo de su trabajo.	Desde hace más de un año, utilizamos el procedimiento definido para evaluar la satisfacción del personal, de la mayoría de las unidades, sobre el uso y pertinencia de los recursos materiales, equipamiento e infraestructura para el desarrollo de su trabajo.	Desde hace más de dos años, utilizamos el procedimiento definido para evaluar la satisfacción 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 programa la mantención de los bienes muebles e inmuebles de la municipalidad?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, hacemos mantención de los bienes muebles e inmuebles de la municipalidad, según demanda.	Desde hace más de un año, hacemos mantención de los bienes muebles e inmuebles de la municipalidad, según demanda.	Desde hace más de dos años, hacemos mantención programada de los bienes muebles e inmuebles de la municipalidad.

8.7 ¿Tiene datos actualizados del inventario de los bienes muebles e inmuebles de la municipalidad?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No tenemos datos.	Tenemos datos del último año, de los bienes muebles e inmuebles de la municipalidad.	Tenemos datos de los últimos dos años, de los bienes muebles e inmuebles de la municipalidad.	Tenemos series históricas de los últimos tres o más años, de los bienes muebles e inmuebles de la municipalidad.

8.8 ¿Tiene datos de evaluación de satisfacción acerca del uso y pertinencia de los bienes muebles e inmuebles de la municipalidad, por parte del personal?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No tenemos datos.	Tenemos datos del último año, de satisfacción acerca del uso y pertinencia de los bienes muebles e inmuebles de la municipalidad, por parte del personal.	Tenemos datos de los últimos dos años, de satisfacción acerca del uso y pertinencia de los bienes muebles e inmuebles de la municipalidad, por parte del personal.	Tenemos series históricas de los últimos tres o más años, de satisfacción acerca del uso y pertinencia de los bienes muebles e inmuebles 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 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, consideramos la opinión de algunas jefaturas y funcionarios y funcionarias, en el diseño de acciones de información interna.	Desde hace más de un año, consideramos la opinión de la mayoría de las jefaturas y funcionarios y funcionarias, en el diseño de acciones de información interna y externa.	Desde hace más de dos años, utilizamos una metodología participativa, con actores locales y todo el personal municipal, para el diseño de la política de información municipal.

9.2 ¿Cómo la municipalidad integra, a la gestión, el uso de sistemas de información?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, contamos con un mecanismo para integrar a la gestión el uso de los sistemas de información en algunas unidades municipales.	Desde hace más de un año, utilizamos el procedimiento definido para integrar a la gestión el uso de los sistemas de información en la mayoría de las unidades municipales.	Desde hace más de dos años, utilizamos el procedimiento definido para integrar a la gestión el uso de los sistemas de información en todas las unidades municipales.

9.3 ¿Cómo la municipalidad gestiona los sistemas de información, para generar aprendizaje de sus procesos?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, contamos con un mecanismo para gestionar y generar aprendizaje de sus procesos, en algunas unidades de la municipalidad.	Desde hace más de un año, utilizamos el procedimiento definido para gestionar y generar aprendizaje de sus procesos, en la mayoría de las unidades de la municipalidad.	Desde hace más de dos años, utilizamos el procedimiento definido para gestionar y generar aprendizaje de sus procesos, en todas unidades de la municipalidad.

9.4 ¿Cómo la municipalidad procesa, analiza y difunde la información?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, realizamos algunas acciones de difusión de la información a nivel interno de la municipalidad.	Desde hace más de un año, realizamos algunas acciones de difusión de la información a nivel interno y externo de la municipalidad.	Desde hace más de dos años, existe una unidad que procesa, analiza e implementa un sistema de difusión de la información interna y externa con propósitos de mejoramiento de la gestión municipal.

9.5 ¿Tiene datos respecto del uso de la información, por parte de funcionarios y funcionarias de los sistemas informáticos?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No tenemos datos.	Tenemos datos del último año, del uso por parte de funcionarios y funcionarias, de los sistemas de información.	Tenemos datos de los últimos dos años, del uso por parte de funcionarios y funcionarias, de los sistemas de información.	Tenemos series históricas de los últimos tres o más años, del uso, por parte de funcionarios y funcionarias, de los sistemas de información.

10. GESTIÓN DE USUARIOS Y USUARIAS

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

10.1 ¿Cómo se identifica y caracteriza a los usuarios y usuarias, actuales y potenciales de los servicios municipales, para conocer sus necesidades?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, se cuenta con un mecanismo para identificar y caracterizar a los usuarios y usuarias actuales de algunos servicios municipales, para conocer sus necesidades.	Desde hace más de un año, utilizamos el procedimiento definido para identificar y caracterizar a la mayoría de los usuarios y usuarias, actuales y potenciales, de los servicios municipales, para conocer sus necesidades.	Desde hace más de dos años, utilizamos el procedimiento definido para identificar y caracterizar a los usuarios y usuarias, actuales y potenciales, de todos los servicios municipales, para conocer sus necesidades, considerando enfoque de derecho.

10.2 ¿Cómo la municipalidad garantiza a sus usuarios y usuarias la entrega de información oportuna y completa sobre los servicios?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, contamos con un mecanismo para entregar a los usuarios y usuarias, información oportuna de la mayoría de los servicios.	Desde hace más de un año, utilizamos el procedimiento para garantizar a usuarios y usuarias, actuales y potenciales, información oportuna y completa de todos los servicios.	Desde hace más de dos años, utilizamos el procedimiento para garantizar a usuarios y usuarias, actuales y potenciales, información oportuna y completa de todos los servicios, considerando enfoque de derecho.

10.3 ¿Cómo se diseña e implementa el sistema de atención de usuarios y usuarias de los servicios?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, contamos con un mecanismo de atención a usuarios y usuarias de la mayoría de los servicios municipales.	Desde hace más de un año, utilizamos el procedimiento definido de atención de usuarios y usuarias de todos los servicios municipales.	Desde hace más de dos años, utilizamos el procedimiento definido de atención de usuarios y usuarias de todos los servicios municipales, considerando enfoque de derecho.

10.4 ¿Cómo se considera la opinión de los usuarios y usuarias en la modalidad de entrega del servicio?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, contamos con un mecanismo para considerar la opinión de los usuarios y usuarias para la entrega de la mayoría de los servicios municipales.	Desde hace más de un año, utilizamos el procedimiento definido para consultar la opinión de los usuarios y usuarias, respecto de la entrega de todos los servicios municipales.	Desde hace más de dos años, utilizamos el procedimiento definido para consultar la opinión de los usuarios y usuarias, respecto de la entrega de todos los servicios municipales, considerando enfoque de derecho.

10.5 ¿Cómo se mide la satisfacción de usuarios y usuarias de los servicios municipales?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, contamos con un mecanismo para consultar la opinión de usuarios y usuarias de la mayoría de los servicios municipales.	Desde hace más de un año, utilizamos el procedimiento definido, para medir la satisfacción de usuarios y usuarias de todos los servicios municipales.	Desde hace más de dos años, utilizamos el procedimiento definido, para medir la satisfacción de usuarios y usuarias de todos los servicios municipales, considerando enfoque de derecho.

10.6 ¿Cómo se detectan las necesidades de mejoramiento de infraestructura de los espacios de atención de usuarios y usuarias de los servicios?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, contamos con un mecanismo para detectar las necesidades de mejoramiento de infraestructura de los espacios de atención de usuarios y usuarias de la mayoría de los servicios municipales, según demanda.	Desde hace más de un año, utilizamos el procedimiento definido de detección necesidades de mejoramiento de infraestructura de los espacios de atención de usuarios y usuarias de todos los servicios municipales.	Desde hace más de dos años, utilizamos el procedimiento definido de detección de necesidades de mejoramiento de infraestructura de los espacios de atención de usuarios y usuarias de todos los servicios municipales, considerando enfoque de derecho.

10.7 ¿Tiene datos de satisfacción de usuarios y usuarias de los servicios municipales?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No tenemos datos.	Tenemos datos del último año, de indicadores de satisfacción de usuarios y usuarias de los servicios municipales.	Tenemos datos de los últimos dos años, de indicadores de satisfacción de usuarios y usuarias de los servicios municipales.	Tenemos series históricas de los últimos tres o más años, de indicadores de satisfacción de usuarios y usuarias de los servicios municipales.

11. GESTIÓN LOCAL PARTICIPATIVA

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

11.1 ¿Cómo la municipalidad considera los requerimientos de vecinas y vecinos, para la toma de decisiones relacionadas con éstos?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, contamos con un mecanismo que considera los requerimientos de la mayoría de las vecinas y vecinos.	Desde hace más de un año, aplicamos el procedimiento definido frente a los requerimientos de vecinos y vecinas en asambleas y/o diálogos ciudadanos.	Desde hace más de dos años, aplicamos el procedimiento definido frente a los requerimientos de vecinos y vecinas en asambleas y/o diálogos ciudadanos, con enfoque de derecho, cuando corresponde.

11.2 ¿Cómo la municipalidad promueve la participación de las organizaciones de la sociedad civil?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, contamos con un mecanismo a través del cual promovemos la participación ciudadana.	Desde hace más de un año, utilizamos el procedimiento definido para promover la participación de la ciudadanía y de las organizaciones de la sociedad civil.	Desde hace más de dos años, aplicamos el procedimiento definido para promover la participación de la ciudadanía y de las organizaciones, a través de la implementación anual del Fondo de Desarrollo Vecinal (FONDEVE).

11.3 ¿Cómo la municipalidad actualiza e incorpora, en su Ordenanza Municipal, mecanismos de participación ciudadana?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, consideramos los mecanismos contemplados en la Ley 20.500, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana y los incorporamos en una Ordenanza de 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 actualizada.	Desde hace más de dos años, consideramos los mecanismos contemplados en la Ley 20.500 y los incorporamos en una Ordenanza de Participación Ciudadana, con enfoque de derechos, cuando corresponde.

11.4 ¿Cómo la municipalidad gestiona la relación con el Consejo Comunal de Organizaciones de la Sociedad Civil (COSOC) y demás organizaciones comunitarias?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, consideramos los mecanismos contemplados en la Ley 20.500, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana y los incorporamos en una Ordenanza de 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 actualizada.	Desde hace más de dos años, consideramos los mecanismos contemplados en la Ley 20.500 y los incorporamos en una Ordenanza de Participación Ciudadana, con enfoque de derechos, cuando corresponde.

11.5 ¿Cómo la municipalidad evalúa la participación ciudadana?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, se cuenta con un mecanismo para evaluar la participación ciudadana.	Desde hace más de un año, diseñamos un protocolo para que se reúna el equipo municipal, para evaluar el desempeño de la participación ciudadana.	Desde hace más de dos años, se convoca al COSOC con el cual se evalúa la participación ciudadana.

11.6 ¿Cómo la municipalidad garantiza que el enfoque de género esté considerado en las instancias de participación ciudadana?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, contamos con un mecanismo que busca garantizar el enfoque de género, en la mayoría de las instancias de participación ciudadana.	Desde hace más de un año, utilizamos el procedimiento definido que garantice que el enfoque de género esté considerado en la mayoría de las instancias de participación ciudadana.	Desde hace más de dos años, utilizamos el procedimiento definido que garantiza que el enfoque de género está considerado en todas las instancias de participación ciudadana.

11.7 ¿Tiene datos de indicadores respecto de la participación ciudadana y de las organizaciones de la sociedad civil?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No tenemos datos.	Tenemos datos del último año, de participación ciudadana y de las organizaciones de la sociedad civil.	Tenemos datos de los últimos dos años, de participación ciudadana y de las organizaciones de la sociedad civil.	Tenemos series históricas de los últimos tres o más años, de datos de participación ciudadana y de las organizaciones de la sociedad civil.

11.8 ¿Tiene datos de indicadores de registros de las organizaciones de la sociedad civil?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No tenemos datos.	Tenemos datos del último año, de indicadores de registros de organizaciones de la sociedad civil.	Tenemos datos de los últimos dos años, de indicadores de registros de organizaciones de la sociedad civil.	Tenemos series históricas de los últimos tres o más años, de indicadores de registros de las organizaciones de la sociedad civil.

12. GESTIÓN Y DESARROLLO LOCAL

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

12.1 ¿Cómo la municipalidad realiza el ordenamiento territorial y la planificación urbana, dentro del marco institucional que le corresponde?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, revisamos el Plan Regulador Comunal e incorporamos ajustes menores, con acuerdo del Concejo Municipal.	Desde hace más de un año, aprobamos el Plan Regulador Comunal, conforme a los objetivos de desarrollo comunal.	Desde hace más de dos años, contamos con el Plan Regulador Comunal y PLADECO, adecuadamente alineados, combinando desarrollo productivo, calidad de vida y sostenibilidad ambiental.

12.2 ¿Cómo la municipalidad caracteriza el perfil económico de la comuna, para formular y/o actualizar la estrategia de desarrollo local?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, en el marco del PLADECO, incluimos la caracterización económica de la comuna, con la participación de la mayoría de los sectores de la comunidad.	Desde hace más de un año, en el marco del PLADECO, incluimos la caracterización económica de la comuna, con la participación de todos los sectores de la comunidad.	Desde hace más de dos años, en el marco del PLADECO, incluimos la caracterización económica de la comuna, con la participación de todos los sectores de la comunidad, considerando enfoque de derecho.

12.3 ¿Cómo la municipalidad se relaciona con otras municipalidades, para establecer alianzas que potencien su desarrollo?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
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 dos años, formamos parte de una asociación de municipalidades, con el propósito de potenciar nuestro desarrollo.

12.4 ¿Cómo la municipalidad genera e implementa planes y programas (de desarrollo productivo, social, étnico, cultural) a nivel local?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
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 dos años, implementamos planes y programas de desarrollo productivo, económico, social y 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)?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, contamos con un mecanismo para identificar a algunos actores productivos de la comuna, para comprometerlos con el plan de desarrollo local (económico, social y cultural).	Desde hace más de un año, utilizamos el procedimiento definido para identificar y comprometer a la mayoría de los actores productivos de la comuna con el plan de desarrollo local (económico, social y cultural).	Desde hace más de dos años, 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 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, realizamos acciones para coordinar con algunos de los organismos públicos, para el desarrollo local.	Desde hace más de un año, tenemos establecidos procedimientos de coordinación con la mayoría de los organismos públicos, para el desarrollo local.	Desde hace más de dos años, tenemos establecidos procedimientos de coordinación con todos los organismos públicos, para el desarrollo local.

12.7 ¿Tiene datos de indicadores de desarrollo local (económico, social y cultural)?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No tenemos datos.	Tenemos datos del último año, de indicadores de desarrollo local.	Tenemos datos de los últimos dos años, de indicadores de desarrollo local.	Tenemos series históricas de los últimos tres o más años, de indicadores de desarrollo local.

12.8 ¿Tiene datos de indicadores de los recursos externos captados para el desarrollo local?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No tenemos datos.	Tenemos datos del último año, de recursos externos captados para el desarrollo local.	Tenemos datos de los últimos dos años, de recursos externos captados para el desarrollo local.	Tenemos series históricas, de los últimos tres 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, controla y mejora 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 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, diseñamos un mecanismo para identificar algunos procesos de apoyo de los servicios.	Desde hace más de un año, se utiliza el procedimiento definido para identificar y controlar los procesos de apoyos de la mayoría de los servicios.	Desde hace más de dos años, utilizamos el procedimiento para identificar y controlar los procesos de apoyo de todos los servicios.

13.2 ¿Cómo la municipalidad mejora la gestión de los procesos de apoyo asociados a los servicios?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
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 la mayoría de los procesos de apoyo de los servicios y diseñamos un plan para mejorarlos.	Desde hace más de dos años, 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 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, levantamos los requerimientos de algunas unidades para la elaboración del Plan Anual.	Desde hace más de un año, se revisa y actualiza el Plan Anual de la mayoría de las unidades.	Desde hace más de dos años, se revisa y actualiza el Plan Anual de todas las unidades.

13.4 ¿Cómo la municipalidad gestiona los sistemas de documentación e información?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, levantamos los requerimientos de algunas unidades para la elaboración del Plan Anual.	Desde hace más de un año, se revisa y actualiza el Plan Anual de la mayoría de las unidades.	Desde hace más de dos años, utilizamos el sistema único de documentación e información referido a todas las unidades.

13.5 ¿Cómo se gestiona el proceso de provisión de bienes y servicios externos?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, se cuenta con un mecanismo 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 la mayoría de los bienes y servicios externos.	Desde hace más de dos años, 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 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, se cuenta con un mecanismo 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 la mayoría de los bienes y servicios internos.	Desde hace más de dos años, 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 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, se cuenta con un mecanismo para evaluar la calidad de algunos productos o servicios contratados.	Desde hace más de un año, utilizamos el procedimiento definido para evaluar la calidad de la mayoría de los productos o servicios contratados.	Desde hace más de dos años, aplicamos el procedimiento definido de evaluación de la calidad de todos los productos o servicios contratados.

13.8 ¿Tiene datos de satisfacción de los productos o servicios contratados, por parte de la municipalidad?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No tenemos datos.	Tenemos datos del último año, de indicadores de satisfacción de los productos y servicios contratados.	Tenemos datos de los últimos dos años, de indicadores de satisfacción de los productos y servicios contratados.	Tenemos series históricas de los últimos tres o más años, de los indicadores de satisfacción de los productos y servicios contratados.

14. PROCESOS DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES

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

14.1 ¿Cómo la municipalidad establece y actualiza políticas de prestación de los servicios municipales?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, se cuenta con un mecanismo para establecer y actualizar políticas de algunos servicios municipales.	Desde hace más de un año, utilizamos el procedimiento para establecer y actualizar políticas de la mayoría de los servicios municipales.	Desde hace más de dos años, utilizamos el procedimiento para establecer y actualizar políticas de todos los servicios municipales.

14.2 ¿Cómo la municipalidad identifica los procesos de prestación de los servicios municipales?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, se cuenta con un mecanismo para identificar algunos servicios municipales.	Desde hace más de un año, utilizamos el procedimiento para establecer y actualizar los procesos de prestación de la mayoría de los servicios municipales.	Desde hace más de dos años, utilizamos el procedimiento para establecer y actualizar los procesos de prestación de todos los servicios municipales.

14.3 ¿Cómo la municipalidad establece indicadores de prestación de los servicios municipales?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, se cuenta con un mecanismo para establecer indicadores de gestión de algunos servicios municipales.	Desde hace más de un año, utilizamos el procedimiento definido para revisar y actualizar indicadores de gestión de la mayoría de los servicios municipales.	Desde hace más de dos años, utilizamos el procedimiento definido para revisar y actualizar indicadores de gestión de todos los servicios municipales.

14.4 ¿Cómo la municipalidad controla la calidad de entrega de los servicios municipales?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, implementamos acciones para controlar la calidad de entrega de algunos servicios municipales.	Desde hace más de un año, utilizamos el procedimiento definido para controlar la calidad de entrega de la mayoría de los servicios municipales.	Desde hace más de dos años, utilizamos el procedimiento definido para asegurar la calidad de entrega de todos los servicios municipales.

14.5 ¿Tiene datos de indicadores de la prestación de los servicios municipales?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No tenemos datos.	Tenemos datos del último año, de cumplimiento de indicadores de la prestación de los servicios municipales.	Tenemos datos de los últimos dos años, de cumplimiento de indicadores de la prestación de los servicios municipales.	Tenemos series históricas de los últimos tres o más años, de cumplimiento de indicadores de la prestación de los servicios municipales.

14.6 ¿Tiene datos de resultados de los procesos de la prestación de los servicios municipales?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No tenemos datos.	Tenemos datos del último año, de los resultados de los procesos de prestación de los servicios municipales.	Tenemos datos de los últimos dos años, de resultado de los procesos de prestación de los servicios municipales.	Tenemos series históricas de los últimos tres o más años, de los procesos de prestación de los servicios municipales.

Resumen de respuestas Diagnóstico General (Global)

Ámbito de Evaluación	Pregunta	0	1	2	3
1. Desarrollo y despliegue de la estrategia.	1.1				
	1.2				
	1.3				
	1.4				
	1.5				
	1.6				
	1.7				
2. Liderazgo.	2.1				
	2.2				
	2.3				
	2.4				
	2.5				
	2.6				
	2.7				
3. Gobernanza.	3.1				
	3.2				
	3.3				
	3.4				
	3.5				
	3.6				
	3.7				
4. Gestión de personas.	4.1				
	4.2				
	4.3				
	4.4				
	4.5				
	4.6				
	4.7				
	4.8				
5. Capacitación y compromiso de las personas.	5.1				
	5.2				
	5.3				
	5.4				
	5.5				
	5.6				
	5.7				
	5.8				

6. Presupuesto municipal.	6.1				
	6.2				
	6.3				
	6.4				
	6.5				
	6.6				
	6.7				
7. Ingresos municipales.	7.1				
	7.2				
	7.3				
	7.4				
	7.5				
	7.6				
8. Recursos materiales.	8.1				
	8.2				
	8.3				
	8.4				
	8.5				
	8.6				
	8.7				
	8.8				
9. Gestión y análisis de la información.	9.1				
	9.2				
	9.3				
	9.4				
	9.5				
10. Gestión de usuarios y usuarias.	10.1				
	10.2				
	10.3				
	10.4				
	10.5				
	10.6				
	10.7				
11. Gestión local participativa.	11.1				
	11.2				
	11.3				
	11.4				
	11.5				
	11.6				
	11.7				
	11.8				

12. Gestión y desarrollo local.	12.1				
	12.2				
	12.3				
	12.4				
	12.5				
	12.6				
	12.7				
	12.8				
13. Procesos de apoyo a la gestión global municipal.	13.1				
	13.2				
	13.3				
	13.4				
	13.5				
	13.6				
	13.7				
	13.8				
14. Procesos de prestación de servicios municipales.	14.1				
	14.2				
	14.3				
	14.4				
	14.5				
	14.6				
TOTAL	100				

VI. B/ GESTIÓN DE SERVICIOS MUNICIPALES

I. ANTECEDENTES

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

II. INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN

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

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

Para los nuevos servicios consultados a partir del 2018, se consultó con actores que mantenían directa relación con ellos o que estaban involucrados. Así, por ejemplo, para Tenencia responsablede animales de compañía y prevención de zoonosis, se trabajó con la Unidad SUBDERE correspondiente, el servicio de apoyo a la población migrante fue trabajado con el departamento de Extranjería y Migraciones del Ministerio del Interior; sobre seguridad pública comunal, fue consultado con la Subsecretaría de Prevención del Delito, Gestión del Riesgo de Desastres, el cual fue elaborado con profesionales de ONEMI. Los restantes servicios: permiso de edificación y recepción de obras, fomento productivo, intermediación laboral y subsidios estatales y municipales, fueron consultados conlos municipios y expertos de SUBDERE.

Servicios a la Comunidad y la Calidad de su entorno

- Áreas verdes y espacios públicos recreativos. Residuos sólidos domiciliarios.
- Alumbrado público.
- Tenencia responsable de animales de compañía y prevención de zoonosis.
- Apoyo a población migrante.
- Seguridad pública comunal.
- Gestión Riesgo de Desastres.

Servicios de Trámites Municipales

- Licencias de conducir. Patentes comerciales. Permisos de circulación.
- Permiso de edificación y recepción de obras.

Servicios Sociales

- Subsidios y becas estatales. Apoyo postulación vivienda. Fomento productivo.
- Intermediación laboral.
- Subsidios y beneficios municipales.

Sección Especial

- Integridad y Probidad Municipal.

Para las municipalidades que no entregan alguno de los servicios, hemos agregado la opción en la aplicación web: **NO ENTREGAMOS ESTE SERVICIO**, con lo cual se desactiva la totalidad de las respuestas correspondientes, las que no serán contabilizadas.

Esta opción no está disponible para tres servicios: Áreas públicas recreativas, Alumbrado público y Residuos sólidos domiciliarios. Tampoco está disponible para la sección especial de Integridad y Probidad Municipal.

Ejemplo:

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

Servicios a la Comunidad y la Calidad de su Entorno

1. ÁREAS VERDES Y ESPACIOS PÚBLICOS RECREATIVOS

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

1.1 ¿Cómo la municipalidad identifica y mejora los procesos que involucran la mantención de áreas públicas recreativas?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
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.

1.2 ¿Cómo la municipalidad calcula y analiza los costos de la mantención de áreas públicas recreativas?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Se cuenta con un mecanismo de estimación global de costos para algunos ítems de este servicio.	Utilizamos el procedimiento definido de cálculo y análisis detallado de costos para la mayoría de los ítems de este servicio.	Utilizamos el procedimiento definido de cálculo y análisis detallado de costos para todos los ítems de este servicio.

1.3 En cuanto la dirección del servicio:

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
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 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Se cuenta con un mecanismo de recepción de reclamos (libro, buzón, correo electrónico, etc.), respecto del servicio.	Se cuenta con un procedimiento definido para recibir y responder los reclamos respecto del Servicio.	Se cuenta con un Sistema de Gestión de Reclamos a través del cual se registran, clasifican, derivan, responden y se hace seguimiento de los mismos.

1.5 ¿Cómo la municipalidad mide la satisfacción de usuarios y usuarias respecto del servicio?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se mide.	Recientemente, desde hace un año o menos, contamos con un mecanismo de consulta respecto de las satisfacción de usuarios y usuarias.	Desde hace más de un año, se utiliza el procedimiento definido para la medición de la satisfacción de usuarios y usuarias.	Desde hace al menos dos años, se utiliza el procedimiento definido para la medición de la satisfacción de usuarios y usuarias, considerando enfoque de género.

1.6 ¿Tiene datos del tiempo de respuesta a los reclamos de este servicio diferenciado entre usuarios y usuarias?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No tenemos datos.	No tenemos datos.	Tenemos datos de dos años.	Tenemos series históricas de datos (tres años o más).

2. RESIDUOS SÓLIDOS DOMICILIARIOS (RSD)

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

2.1 ¿Cómo la municipalidad identifica y mejora los procesos de recolección y transporte de residuos sólidos domiciliarios de la comuna?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Se cuenta con un mecanismo para identificar algunos procesos.	Utilizamos procedimiento definido para identificar y mejorar la mayoría de los 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 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Se cuenta con un mecanismo de estimación global de costos para algunos ítems de este Servicio.	Utilizamos el procedimiento definido de cálculo y análisis detallado de costos para la mayoría de los ítems de este Servicio.	Utilizamos el procedimiento definido de cálculo y análisis detallado de costos para todos los ítems de este Servicio.

2.3 En cuanto la dirección del servicio:

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
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.

2.4 ¿Cómo la municipalidad hace gestión de reclamos respecto del servicio?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Se cuenta con un mecanismo de recepción de reclamos (libro, buzón, correo electrónico, etc.).	Se cuenta con un mecanismo para recibir y responder los reclamos.	Se cuenta con un Sistema de Gestión de Reclamos a través del cual se registran, clasifican, derivan, responden y se hace seguimiento de los mismos.

2.5 ¿Cómo la municipalidad mide la satisfacción de usuarios y usuarias respecto del servicio?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se mide.	Recientemente, desde hace un año o menos, contamos con un mecanismo de consulta respecto de la satisfacción de usuarios y usuarias.	Desde hace más de un año, se utiliza el procedimiento definido para la medición de la satisfacción de usuarios y usuarias.	Desde hace al menos dos años, se utiliza el procedimiento definido para la medición de la satisfacción de usuarios y usuarias, respecto del servicio, considerando enfoque de género.

2.6 ¿Tiene datos del tiempo de respuesta a los reclamos de este servicio, diferenciado entre usuarios y usuarias?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No tenemos datos.	Tenemos datos de un año.	Tenemos datos de dos años.	Tenemos series históricas de datos (tres años o más).

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.

3.1 ¿Cómo la municipalidad identifica y mejora los procesos que involucran la operación y el mantenimiento del alumbrado público de la comuna?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
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.

3.2 ¿Cómo la municipalidad calcula y analiza los costos del alumbrado público de la comuna?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Se cuenta con un mecanismo definido de estimación global de costos para algunos ítems de este Servicio.	Utilizamos el procedimiento definido de cálculo y análisis detallado de costos para la mayoría de los ítems de este Servicio.	Se cuenta con un procedimiento de cálculo y análisis detallado de costos para todos los ítems de este Servicio.

3.3 En cuanto la dirección del servicio:

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
Existe una persona encargada.	Hay una persona encargada nombrada por decreto.	Hay una persona encargada nombrada por decreto y/o un equipo idóneo, pero no tienen definidas sus funciones para abordar adecuadamente la tarea.	Hay una persona encargada, nombrada por decreto, con un equipo, con funciones y atribuciones definidas para abordar adecuadamente la tarea.

3.4 ¿Cómo la municipalidad hace gestión de reclamos respecto del servicio?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Se cuenta con un mecanismo de recepción de reclamos (libro, buzón, correo electrónico, etc.).	Utilizamos el procedimiento definido para recibir y responder los reclamos.	Se cuenta con un Sistema de Gestión de Reclamos a través del cual se registran, clasifican, derivan, responden y se hace seguimiento de estos.

3.5 ¿Cómo la municipalidad mide la satisfacción de usuarios y usuarias respecto del Servicio?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se mide.	Recientemente, desde hace un año o menos, contamos con un mecanismo de consulta respecto de la satisfacción de usuarios y usuarias.	Desde hace más de un año, se utiliza el procedimiento definido para la medición de la satisfacción de usuarios y usuarias.	Desde hace al menos dos años, se utiliza el procedimiento definido para la medición de la satisfacción de usuarios y usuarias, considerando enfoque de género.

3.6 ¿Tiene datos del tiempo de respuesta a los reclamos de este servicio diferenciado entre usuarios y usuarias?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No tenemos datos.	Tenemos datos de un año.	Tenemos datos de dos años.	Tenemos series históricas de datos (tres años o más).

4. TENENCIA RESPONSABLE DE ANIMALES DE COMPAÑÍA Y PREVENCIÓN DE ZOONOSIS (NO ENTREGAMOS ESTE SERVICIO)

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

4.1 ¿Cómo la municipalidad identifica y mejora los procesos que involucra la entrega del servicio tenencia responsable y zoonosis en la comuna?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
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.

4.2 ¿Cómo la municipalidad calcula y analiza los costos del servicio tenencia responsable y zoonosis?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Se cuenta con un mecanismo de estimación global de costos para algunos ítems.	Utilizamos el procedimiento definido de cálculo y análisis detallado de costos para la mayoría de los ítems.	Utilizamos el procedimiento definido de cálculo y análisis detallado de costos para todos los ítems.

4.3 En cuanto la dirección del servicio:

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
Existe una persona encargada.	Hay una persona encargada nombrada por decreto.	Hay una persona encargada nombrada por decreto y/o un equipo idóneo, pero no tienen definidas sus funciones para abordar adecuadamente la tarea.	Hay una persona encargada, nombrada por decreto, con un equipo, con funciones y atribuciones definidas para abordar adecuadamente la tarea.

4.4 ¿Cómo la municipalidad hace gestión de reclamos respecto del servicio?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Se cuenta con un mecanismo de recepción de reclamos (libro, buzón, correo electrónico, etc.).	Utilizamos el procedimiento definido para recibir y responder los reclamos.	Se cuenta con un Sistema de Gestión de Reclamos a través del cual se registran, clasifican, derivan, responden y se hace seguimiento de estos.

4.5 ¿Cómo la municipalidad mide la satisfacción de usuarios y usuarias respecto del servicio?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se mide.	Recientemente, desde hace un año o menos, contamos con un mecanismo de consulta respecto de la satisfacción de usuarios y usuarias.	Desde hace más de un año, se utiliza el procedimiento definido para la medición de la satisfacción de usuarios y usuarias.	Desde hace al menos dos años, se utiliza el procedimiento definido para la medición de la satisfacción de usuarios y usuarias, considerando enfoque de género.

4.6 ¿Tiene datos del tiempo de respuesta a los reclamos de este servicio diferenciado entre usuarios y usuarias?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No tenemos datos.	Tenemos datos de un año.	Tenemos datos de dos años.	Tenemos series históricas de datos (tres años o más).

5. APOYO A LA POBLACIÓN MIGRANTE (NO ENTREGAMOS ESTE SERVICIO)

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

5.1 ¿Cómo la municipalidad identifica y mejora los procesos de la población migrante de la comuna?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Se cuenta con un mecanismo definido para identificar algunos procesos.	Se cuenta con un mecanismo definido para identificar la mayoría de algunos procesos.	Tenemos identificados e iniciado el mejoramiento de todos los procesos.

5.2 ¿En cuanto a la gestión del servicio a personas migrantes?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Hay una persona encargada nombrada por decreto.	Hay una persona encargada nombrada por decreto y/o un equipo idóneo, pero no tienen definidas sus funciones para abordar adecuadamente la tarea.	Hay una persona encargada, nombrada por decreto, con un equipo, con funciones y atribuciones definidas para abordar adecuadamente la tarea.

5.3 ¿Cómo la municipalidad identifica y caracteriza a los usuarios y usuarias migrantes, actuales y potenciales de los servicios municipales, para conocer sus necesidades, considerando enfoque de derecho intercultural?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, identificamos y caracterizamos a los usuarios y usuarias migrantes, de algunos servicios municipales.	Desde hace más de un año, aplicamos un procedimiento para identificar y caracterizar a los usuarios y usuarias, de la mayoría de los servicios municipales y reconocer sus necesidades.	Desde hace más de dos años, aplicamos un procedimiento para identificar y caracterizar a los usuarios y usuarias, de todos los servicios municipales y reconocer sus necesidades, desde un enfoque de derecho intercultural.

5.4 ¿Cómo la municipalidad asegura a sus usuarios y usuarias migrantes la entrega de información oportuna y completa sobre los servicios, desde un enfoque de derecho intercultural?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
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 el procedimiento para asegurar a usuarios y usuarias, actuales y potenciales, información oportuna y completa de la mayoría de los servicios.	Desde hace más de dos años, aplicamos el procedimiento para asegurar a usuarios y usuarias, actuales y potenciales, información oportuna y completa de todos los servicios desde un enfoque de derecho intercultural.

5.5 ¿Cómo se diseña e implementa el sistema de atención de usuarios y usuarias migrantes de los servicios desde un enfoque de derecho intercultural?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
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 la mayoría de los servicios municipales.	Desde hace más de dos años, hemos puesto en marcha un sistema de atención de usuarios y usuarias de todos los servicios municipales, desde un enfoque de derecho intercultural.

5.6 ¿Tiene datos sobre población migrante en su comuna?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No tenemos datos.	Tenemos datos del último año.	Tenemos datos de los últimos dos años.	Tenemos series históricas de datos (tres años o más).

6. SEGURIDAD PÚBICA COMUNAL (NO ENTREGAMOS ESTE SERVICIO)

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

6.1 ¿Cómo la municipalidad identifica y mejora los procesos que involucran al servicio seguridad pública comunal?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
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.

6.2 ¿Cómo la municipalidad implementa la Ley 20.965, crea Consejos Comunales de Seguridad Pública?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
Se ha constituido el consejo comunal de seguridad pública.	Se ha constituido el consejo comunal y se cuenta con iniciativas en materia de prevención en la comuna.	Se ha constituido el consejo comunal, se cuenta con iniciativas en materia de prevención en la comuna y con un diagnóstico.	Se ha constituido el consejo comunal, se cuenta con iniciativas en materia de prevención, con un Diagnóstico Comunal de Seguridad Pública y un Plan Anual.

6.3 En cuanto a la dirección del servicio:

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
Existe una persona encargada parcialmente del servicio de seguridad.	Hay una persona encargada exclusivamente al servicio de seguridad.	Hay una persona encargada exclusivamente al servicio de seguridad nombrada por decreto.	Hay una persona encargada, nombrada por decreto, con un equipo, con funciones y atribuciones definidas para abordar adecuadamente la tarea.

6.4 ¿Cómo la municipalidad hace gestión de denuncias recibidas respecto del servicio?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Se cuenta con un mecanismo de recepción de denuncias (libro, buzón, correo electrónico, etc.).	Utilizamos el procedimiento definido para recibir y responder las denuncias.	Se cuenta con un Sistema de Gestión de Denuncias a través del cual se registran, clasifican, derivan, responden y se hace seguimiento.

6.5 ¿Cómo la municipalidad realiza un trabajo transversal en materias de seguridad pública comunal?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
La unidad a cargo trabaja en forma aislada al interior del municipio.	La unidad a cargo se coordina esporádicamente con otras direcciones o departamentos para tareas específicas en materias de prevención del delito.	La unidad a cargo se coordina permanentemente con otras direcciones o departamentos para tareas específicas en materias de prevención del delito.	La unidad a cargo se coordina permanentemente con otras direcciones o departamentos para tareas específicas en materias de prevención del delito, a través de procedimientos formales y establecidos.

6.6 ¿Cómo la municipalidad realiza un trabajo de prevención del delito, con vecinos y vecinas, en los distintos territorios de la comuna?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No realiza trabajo territorial.	El servicio de seguridad visita, en forma esporádica, los territorios, según demandas de vecinos y vecinas.	El servicio de seguridad visita, en forma permanente, los territorios, para responder demandas de vecinos y vecinas.	El servicio de seguridad visita en forma permanente los distintos territorios, para responder demandas de vecinos y vecinas, de acuerdo a mecanismos de participación formales y periódicos.

6.7 ¿Tiene datos de las denuncias de vecinos y vecinas que son resueltas e informadas a quienes las hacen?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No tenemos datos.	Tenemos datos del último año.	Tenemos datos de los últimos dos años.	Tenemos series históricas de datos (tres años o más).

7. GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES (NO ENTREGAMOS ESTE SERVICIO)

Las municipalidades, en el ámbito de su territorio, podrán desarrollar, directamente o con otros órganos de la administración del Estado, funciones relacionadas con la prevención de riesgos y la prestación de auxilio en situaciones de emergencia o catástrofes (Ley N°18.695, OrgánicaConstitucional de Municipalidades, Artículo 4º.- letra i)

7.1 ¿Cómo la municipalidad identifica los riesgos existentes en su comuna?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No lo hace.	Tenemos un mecanismo que permite identificar sólo las amenazas o las vulnerabilidades comunales.	Se cuenta con un mecanismo definido para identificar la mayoría de las vulnerabilidades comunales.	Disponemos de un procedimiento para identificar amenazas y vulnerabilidades comunales.

7.2 ¿Cómo la municipalidad diseña mapas de riesgos de amenazas y exposición?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No lo hace.	Tenemos un mecanismo para el diseño de mapas de algunas amenazas de desastre comunal.	Disponemos de un procedimiento para diseñar mapas de amenazas e identificación de infraestructura y población expuesta al riesgo.	Tenemos un Sistema de Información Geográfica, con mapas de amenazas, datos de población e infraestructura crítica e incorpora zonas de seguridad, vías de evacuación y puntos de encuentro.

7.3 ¿Cómo la municipalidad desarrolla los planes para respuesta a emergencias y desastres?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No lo hace.	Contamos con planes genéricos para la respuesta a emergencias y desastres, para distintos tipos de amenazas.	Disponemos de planes específicos para la respuesta a emergencias y desastres, para la mayoría de las amenazas, con detalle de las capacidades disponibles.	Contamos con planes territoriales integrados con municipios vecinos (ayuda mutua) y de niveles político-administrativos superiores (uso escalonado de recursos).

7.4 ¿Cómo la municipalidad desarrolla los planes para la reducción del riesgo de desastres?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No lo hace.	Aplicamos un mecanismo interno para formular planes destinados a identificar amenazas y vulnerabilidades para la reducción de riesgos.	Disponemos de un procedimiento participativo para formular planes destinados a identificar amenazas, vulnerabilidades, medidas estructurales y no estructurales, para mitigar el riesgo.	Disponemos de un sistema para identificar amenazas, vulnerabilidades, medidas estructurales y no estructurales, para mitigar el riesgo, con fuentes de financiamiento comunal, regional, nacional.

7.5 En cuanto a la organización municipal para la gestión del riesgo de desastres:

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No tiene estructura para este tema.	Existe un encargado(a) de gestión de riesgos.	Hay una persona nombrada por decreto para la respuesta a emergencias.	Hay un experto(a) nombrado por decreto, a cargo de un equipo de profesionales, para responder Emergencias y reducción de riesgo de desastres.

7.6 ¿Cómo la municipalidad diseña procedimientos específicos de comunicación ante emergencias y desastres?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No tiene.	Disponemos de un mecanismo de comunicación para la activación interna ante emergencias y desastres.	Disponemos de procedimientos y protocolos de comunicación con organismos locales de emergencia.	Disponemos de un sistema de comunicación con procedimientos y protocolos de articulación con organismos territoriales y ONEMI Regional.

7.7 ¿Cómo la municipalidad vincula la reducción riesgo de desastres con el Plan de Desarrollo Comunal (PLADECO)?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No tiene.	En el PLADECO se incluye un capítulo con información genérica sobre riesgo de desastres.	Contamos con un procedimiento documentado para incluir en el PLADECO un capítulo con la caracterización de riesgos comunales de desastres.	En el PLADECO existen planes, acciones y actividades de mitigación para los riesgos identificados.

7.8 ¿Tiene datos de los riesgos existentes en su comuna?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No tenemos datos.	Tenemos datos del último año.	Tenemos datos de los últimos dos años.	Tenemos series históricas de datos (tres o más años).

Servicios de Trámites Municipales

8. LICENCIAS DE CONDUCIR (NO ENTREGAMOS ESTE SERVICIO)

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

8.1 ¿Cómo la municipalidad identifica y mejora los procesos que involucra la entrega de licencias de conducir en la comuna?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
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.

8.2 ¿Cómo la Municipalidad calcula y analiza los costos del servicio de licencia de conducir?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Se cuenta con un mecanismo de estimación global de costos para algunos ítems de este servicio.	Utilizamos el procedimiento definido de cálculo y análisis detallado de costos para la mayoría de los ítems de este servicio.	Utilizamos el procedimiento definido de cálculo y análisis detallado de costos para todos los ítems de este servicio.

8.3 En cuanto la dirección del servicio:

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
Existe una persona encargada.	Hay una persona encargada nombrada por decreto.	Hay una persona encargada nombrada por decreto y/o un equipo idóneo, pero no tienen definidas sus funciones para abordar adecuadamente la tarea.	Hay una persona encargada, nombrada por decreto, con un equipo, con funciones y atribuciones definidas para abordar adecuadamente la tarea.

8.4 ¿Cómo la municipalidad hace gestión de reclamos respecto del servicio?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Se cuenta con un mecanismo de recepción de reclamos (libro, buzón, correo electrónico, etc.).	Utilizamos el procedimiento definido para recibir y responder los reclamos.	Se cuenta con un Sistema de Gestión de Reclamos a través del cual se registran, clasifican, derivan, responden y se hace seguimiento de estos.

8.5 ¿Cómo la municipalidad mide la satisfacción de usuarios y usuarias respecto del servicio?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se mide.	Recientemente, desde hace un año o menos, contamos con un mecanismo de consulta respecto de la satisfacción de usuarios y usuarias.	Desde hace más de un año, se utiliza el procedimiento definido para la medición de la satisfacción de usuarios y usuarias.	Desde hace más de dos años, se utiliza el procedimiento definido para la medición de la satisfacción de usuarios y usuarias, considerando enfoque de género.

8.6 ¿Tiene datos del tiempo de respuesta a los reclamos de este servicio diferenciado entre usuarios y usuarias?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No tenemos datos.	Tenemos datos de un año.	Tenemos datos de dos años.	Tenemos series históricas de datos (tres años o más).

9. PATENTES COMERCIALES (NO ENTREGAMOS ESTE SERVICIO)

Este servicio consta de la entrega de 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 esta misma.

9.1 ¿Cómo la municipalidad identifica y mejora los procesos que involucra la entrega de patentes comerciales en la comuna?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
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.

9.2 ¿Cómo la municipalidad calcula y analiza los costos del servicio de patentes comerciales?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Se cuenta con un mecanismo de estimación global de costos para algunos ítems de este Servicio.	Utilizamos el procedimiento definido de cálculo y análisis detallado de costos para la mayoría de los ítems de este Servicio.	Utilizamos el procedimiento definido de cálculo y análisis detallado de costos para todos los ítems de este Servicio.

9.3 En cuanto la dirección del servicio:

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
Existe una persona encargada.	Hay una persona encargada nombrada por Decreto.	Hay una persona encargada nombrada por Decreto y/o un equipo idóneo, pero no tienen definidas sus funciones para abordar adecuadamente la tarea.	Hay una persona encargada, nombrada por Decreto, con un equipo, con funciones y atribuciones definidas para abordar adecuadamente la tarea.

9.4 ¿Cómo la municipalidad hace gestión de reclamos respecto del servicio?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Se cuenta con un mecanismo de recepción de reclamos (libro, buzón, correo electrónico, etc.).	Utilizamos el procedimiento definido para recibir y responder los reclamos.	Se cuenta con un Sistema de Gestión de Reclamos a través del cual se registran, clasifican, derivan, responden y se hace seguimiento de los reclamos.

9.5 ¿Cómo la municipalidad mide la satisfacción de usuarios y usuarias respecto del servicio?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se mide.	Recientemente, desde hace un año o menos, contamos con un mecanismo de consulta respecto de la satisfacción de usuarios y usuarias.	Desde hace más de un año, se utiliza el procedimiento definido para la medición de la satisfacción de usuarios y usuarias.	Desde hace al menos dos años, se utiliza el procedimiento definido para la medición de la satisfacción de usuarios y usuarias, considerando enfoque de género.

9.6 ¿Tiene datos del tiempo de respuesta a los reclamos de este servicio diferenciado entre usuarios y usuarias?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No tenemos datos.	Tenemos datos de un año.	Tenemos datos de dos años.	Tenemos series históricas de datos (tres años o más).

10. PERMISOS DE CIRCULACIÓN (NO ENTREGAMOS ESTE SERVICIO)

Este servicio otorga y/o renueva el permiso de circulación a todos los propietarios de vehículos, tanto particulares o de empresas, como de locomoción colectiva o vehículos pesados, que cumplan con los requisitos exigidos por la Ley.

10.1 ¿Cómo la municipalidad identifica y mejora los procesos que involucra la entrega de Permisos de Circulación en la comuna?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
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.

10.2 ¿Cómo la municipalidad calcula y analiza los costos del servicio de Permiso de Circulación de la comuna?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Se cuenta con un mecanismo de estimación global de costos para algunos ítems de este Servicio.	Utilizamos el procedimiento definido de cálculo y análisis detallado de costos para la mayoría de los ítems de este Servicio.	Se cuenta con un procedimiento de cálculo y análisis detallado de costos para todos los ítems de este Servicio.

10.3 En cuanto a la dirección del servicio:

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
Existe una persona encargada.	Hay una persona encargada nombrada por Decreto.	Hay una persona encargada nombrada por Decreto y/o un equipo idóneo, pero no tienen definidas sus funciones para abordar adecuadamente la tarea.	Hay una persona encargada, nombrada por Decreto, con un equipo, con funciones y atribuciones definidas para abordar adecuadamente la tarea.

10.4 ¿Cómo la municipalidad hace gestión de reclamos respecto del servicio?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Se cuenta con un mecanismo de recepción de reclamos (libro, buzón, correo electrónico, etc.).	Utilizamos el procedimiento definido para recibir y responder los reclamos.	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.

10.5 ¿Cómo la municipalidad mide la satisfacción de usuarios y usuarias respecto del servicio?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se mide.	Recientemente, desde hace un año o menos, contamos con un mecanismo de consulta respecto de la satisfacción de usuarios y usuarias.	Desde hace más de un año, se utiliza el procedimiento definido para la medición de la satisfacción de usuarios y usuarias.	Desde hace más de dos años, se utiliza el procedimiento definido para la medición de la satisfacción de usuarios y usuarias, considerando enfoque de género.

10.6 ¿Tiene datos del tiempo de respuesta a los reclamos de este Servicio diferenciado entre usuarios y usuarias?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No tenemos datos.	Tenemos datos de un año.	Tenemos datos de dos años.	Tenemos series históricas de datos (tres años o más).

11. PERMISOS DE EDIFICACIÓN DE OBRAS (NO ENTREGAMOS ESTE SERVICIO)

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

11.1 ¿Cómo la municipalidad Identifica y mejora los procesos que involucra la entrega del servicio permiso de edificación y recepción de obras en la comuna?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
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.

11.2 ¿Cómo la municipalidad calcula y analiza los costos del servicio permiso de edificación y recepción de obras?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Se cuenta con un mecanismo de estimación global de costos para algunos ítems de este Servicio.	Utilizamos el procedimiento definido de cálculo y análisis detallado de costos para la mayoría de los ítems de este Servicio.	Utilizamos el procedimiento definido de cálculo y análisis detallado de costos para todos los ítems de este Servicio.

11.3 En cuanto a la dirección del servicio:

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
Existe una persona encargada.	Hay una persona encargada nombrada por decreto.	Hay una persona encargada nombrada por decreto y/o un equipo idóneo, pero no tienen definidas sus funciones para abordar adecuadamente la tarea.	Hay una persona encargada, nombrada por decreto, con un equipo, con funciones y atribuciones definidas para abordar adecuadamente la tarea.

11.4 ¿Cómo la municipalidad hace gestión de reclamos respecto del servicio?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Se cuenta con un mecanismo de recepción de reclamos (libro, buzón, correo electrónico, etc.).	Utilizamos el procedimiento definido para recibir y responder los reclamos.	Se cuenta con un Sistema de Gestión de Reclamos, a través del cual se registran, clasifican, derivan, responden y se hace seguimiento de ellos.

11.5 ¿Cómo la municipalidad mide la Satisfacción de usuarios y usuarias respecto del servicio?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se mide.	Recientemente, desde hace un año o menos, contamos con un mecanismo de consulta respecto de la satisfacción de usuarios y usuarias.	Desde hace más de un año, se utiliza el procedimiento definido para la medición de la satisfacción de usuarios y usuarias.	Desde hace al menos dos años, se utiliza el procedimiento definido para la medición de la satisfacción de usuarios y usuarias, considerando enfoque de género.

11.6 ¿Tiene datos del tiempo de respuesta a los reclamos de este servicio diferenciado entre usuarios y usuarias?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No tenemos datos.	Tenemos datos de un año.	Tenemos datos de dos años.	Tenemos series históricas de datos (tres años o más).

Servicios Sociales

12. SUBSIDIOS Y BECAS ESTATALES Y APOYO A LA POSTULACIÓN A LA VIVIENDA (NO ENTREGAMOS ESTE SERVICIO)

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

12.1 ¿Cómo la municipalidad identifica y mejora los procesos que involucran al servicio subsidios y becas estatales y apoyo a la postulación de la vivienda?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
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.

12.2 ¿Cómo la municipalidad calcula y analiza los costos del servicio Subsidios y Becas estatales y Apoyo a la Postulación a la vivienda?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Se cuenta con un mecanismo de estimación global de costos para algunos ítems de este Servicio.	Utilizamos el procedimiento definido de cálculo y análisis detallado de costos para la mayoría de los ítems de este Servicio.	Utilizamos el procedimiento definido de cálculo y análisis detallado de costos para todos los ítems de este Servicio.

12.3 En cuanto la dirección del servicio:

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
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.

12.4 ¿Cómo la municipalidad hace gestión y responde los reclamos de la comunidad respecto del servicio?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Se cuenta con un mecanismo de recepción de reclamos (libro, buzón, correo electrónico, etc.).	Se cuenta con un procedimiento definido para recibir y responder los reclamos.	Se cuenta con un Sistema de Gestión de Reclamos, a través del cual se registran, clasifican, derivan, responden y se hace seguimiento de ellos.

12.5 ¿Cómo la municipalidad mide la satisfacción de usuarios y usuarias respecto del servicio?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se mide.	Recientemente, desde hace un año o menos, contamos con un mecanismo de consulta respecto de la satisfacción de usuarios y usuarias.	Desde hace más de un año, se utiliza el procedimiento definido para la medición de la satisfacción de usuarios y usuarias.	Desde hace más de dos años, se utiliza el procedimiento definido para la medición de la satisfacción de usuarios y usuarias, considerando enfoque de género.

12.6 ¿Tiene datos del tiempo de respuesta a los reclamos de este servicio diferenciado entre usuarios y usuarias?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No tenemos datos.	Tenemos datos del último año.	Tenemos datos de los últimos dos años.	Tenemos series históricas de datos (tres años o más).

13. FOMENTO PRODUCTIVO (NO ENTREGAMOS ESTE SERVICIO)

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

13.1 ¿Cómo la municipalidad identifica y mejora los procesos que involucran al servicio Fomento Productivo?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
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.

13.2 ¿Cómo la municipalidad calcula y analiza los costos del servicio fomento productivo?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Se cuenta con un mecanismo de estimación global de costos para algunos ítems de este Servicio.	Utilizamos el procedimiento definido de cálculo y análisis detallado de costos para la mayoría de los ítems de este Servicio.	Utilizamos el procedimiento definido de cálculo y análisis detallado de costos para todos los ítems de este Servicio.

13.3 En cuanto a la dirección del servicio:

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No hay personas a cargo.	Hay una persona encargada nombrada por Decreto.	Hay una persona encargada nombrada por Decreto y/o un equipo idóneo, pero no tienen definidas sus funciones para abordar adecuadamente la tarea.	Hay una persona encargada, nombrada por Decreto, con un equipo, con funciones y atribuciones definidas para abordar adecuadamente la tarea.

13.4 ¿Cómo la municipalidad hace gestión y responde los reclamos de la comunidad respecto del servicio?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Se cuenta con un mecanismo de recepción de reclamos (libro, buzón, correo electrónico, etc.).	Se cuenta con un procedimiento definido para recibir y responder los reclamos.	Se cuenta con un Sistema de Gestión de Reclamos, a través del cual se registran, clasifican, derivan, responden y se hace seguimiento de ellos.

13.5 ¿Cómo la municipalidad mide la satisfacción de usuarios y usuarias respecto del servicio?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se mide.	Recientemente, desde hace un año o menos, contamos con un mecanismo de consulta respecto de la satisfacción de usuarios y usuarias.	Desde hace más de un año, se utiliza el procedimiento definido para la medición de la satisfacción de usuarios y usuarias.	Desde hace al menos dos años, se utiliza el procedimiento definido para la medición de la satisfacción de usuarios y usuarias, considerando enfoque de género.

13.6 ¿Tiene datos del tiempo de respuesta a los reclamos de este servicio diferenciado entre usuarios y usuarias?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No tenemos datos.	Tenemos datos del último año.	Tenemos datos de los últimos dos años.	Tenemos series históricas de datos (tres años o más).

14. INTERMEDIACIÓN LABORAL (NO ENTREGAMOS ESTE SERVICIO)

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

14.1 ¿Cómo la municipalidad identifica y mejora los procesos que involucran al Servicio Intermediación Laboral?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
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.

14.2 ¿Cómo la municipalidad calcula y analiza los costos del servicio intermediación Laboral?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Se cuenta con un mecanismo de estimación global de costos para algunos ítems de este servicio.	Utilizamos el procedimiento definido de cálculo y análisis detallado de costos para la mayoría de los ítems de este servicio.	Utilizamos el procedimiento definido de cálculo y análisis detallado de costos para todos los ítems de este servicio.

14.3 En cuanto a la dirección del servicio:

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No hay personas a cargo.	Hay una persona encargada nombrada por decreto.	Hay una persona encargada nombrada por decreto y/o un equipo idóneo, pero no tienen definidas sus funciones para abordar adecuadamente la tarea.	Hay una persona encargada, nombrada por decreto, con un equipo, con funciones y atribuciones definidas para abordar adecuadamente la tarea.

14.4 ¿Cómo la municipalidad hace gestión y responde los reclamos de la comunidad respecto del servicio?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace	Se cuenta con un mecanismo de recepción de reclamos (libro, buzón, correo electrónico, etc.).	Se cuenta con un procedimiento definido para recibir y responder los reclamos.	Se cuenta con un Sistema de Gestión de Reclamos, a través del cual se registran, clasifican, derivan, responden y se hace seguimiento de ellos.

14.5 ¿Cómo la municipalidad mide la satisfacción de usuarios y usuarias respecto del servicio?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se mide.	Recientemente, desde hace un año o menos, contamos con un mecanismo de consulta respecto de la satisfacción de usuarios y usuarias.	Desde hace más de un año, se utiliza el procedimiento definido para la medición de la satisfacción de usuarios y usuarias.	Desde hace más de dos años, se utiliza el procedimiento definido para la medición de la satisfacción de usuarios y usuarias, considerando enfoque de género.

14.6 ¿Tiene datos del tiempo de respuesta a los reclamos de este servicio diferenciado entre usuarios y usuarias?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No tenemos datos.	Tenemos datos del último año.	Tenemos datos de los últimos dos años.	Tenemos series históricas de datos (tres años o más).

15. SUBSIDIOS Y BENEFICIOS MUNICIPALES

(NO ENTREGAMOS ESTE SERVICIO)

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

15.1 ¿Cómo la municipalidad identifica y mejora los procesos que involucran al servicio Subsidios y Beneficios Municipales?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
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.

15.2 ¿Cómo la municipalidad calcula y analiza los costos del servicio Subsidios y Beneficios Municipales?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Se cuenta con un mecanismo de estimación global de costos para algunos ítems de este Servicio.	Utilizamos el procedimiento definido de cálculo y análisis detallado de costos para la mayoría de los ítems de este Servicio.	Utilizamos el procedimiento definido de cálculo y análisis detallado de costos para todos los ítems de este Servicio.

15.3 En cuanto a la dirección del servicio:

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No hay personas a cargo.	Hay una persona encargada nombrada por decreto.	Hay una persona encargada nombrada por decreto y/o un equipo idóneo, pero no tienen definidas sus funciones para abordar adecuadamente la tarea.	Hay una persona encargada, nombrada por decreto, con un equipo, con funciones y atribuciones definidas para abordar adecuadamente la tarea.

15.4 ¿Cómo la municipalidad hace gestión y responde los reclamos de la comunidad respecto del servicio?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Se cuenta con un mecanismo de recepción de reclamos (libro, buzón, correo electrónico, etc.).	Se cuenta con un procedimiento definido para recibir y responder los reclamos.	Se cuenta con un Sistema de Gestión de Reclamos, a través del cual se registran, clasifican, derivan, responden y se hace seguimiento de ellos.

15.5 ¿Cómo la municipalidad mide la satisfacción de usuarios y usuarias respecto del Servicio?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se mide.	Recientemente, desde hace un año o menos, contamos con un mecanismo de consulta respecto de la satisfacción de usuarios y usuarias.	Desde hace más de un año, se utiliza el procedimiento definido para la medición de la satisfacción de usuarios y usuarias.	Desde hace más de dos años, se utiliza el procedimiento definido para la medición de la satisfacción de usuarios y usuarias, considerando enfoque de género.

15.6 ¿Tiene datos del tiempo de respuesta a los reclamos de este servicio diferenciado entre usuarios y usuarias?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No tenemos datos.	Tenemos datos del último año.	Tenemos datos de los últimos dos años.	Tenemos series históricas de datos (tres años o más).

Sección Especial

16. INTEGRIDAD Y PROBIDAD MUNICIPAL

Se refiere a cómo el municipio adopta las mejores prácticas de prevención de la corrupción y promueve el comportamiento ético de sus funcionarios y funcionarias. Esta sección se ha elaborado con el apoyo de la Alianza Anticorrupción, en base a las recomendaciones establecidas en la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción.

16.1 ¿Cómo el alcalde o alcaldesa y el equipo directivo comunican al personal sobre integridad y probidad en la gestión municipal?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, el alcalde o alcaldesa y algunas jefaturas comunican a sus equipos, la prioridad de la integridad y probidad en la gestión municipal.	Desde hace más de un año, el alcalde o alcaldesa y la mayoría de las jefaturas comunican a sus equipos prioridad de la integridad y la probidad en la gestión municipal y lo han incorporado en metas y planes de trabajo.	Desde hace más de dos años, el alcalde o alcaldesa, a través de un Comité de Integridad, asegura que todas las jefaturas comuniquen sobre la prioridad de la integridad y la probidad en la gestión municipal y lo han incorporado en las metas y planes de trabajo, en todas sus áreas.

16.2 ¿Cómo el alcalde o alcaldesa se comprometen con la integridad y la probidad en la municipalidad?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, el alcalde o alcaldesa se compromete con la integridad y la probidad, al presentar el presupuesto anual municipal.	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.	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.

16.3 ¿Cómo la municipalidad incorpora la formación al personal municipal en materia de prevención de faltas a la integridad y a la probidad?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, los funcionarios/as de planta y contrata han recibido, al menos una vez, capacitación específica sobre integridad y probidad.	Desde hace más de un año, se realizan actividades una o más veces al año, donde participan funcionarios y funcionarias que son capacitados en materias de integridad y probidad.	Desde hace más de dos años, todos los funcionarios/as de planta, contrata, honorarios, directivos y autoridades, son capacitados anualmente en los riesgos de integridad y probidad, del proceso específico que desarrollan.

16.4 ¿Cómo se socializa entre los funcionarios y funcionarias las orientaciones que el Código de Ética o Conducta establece?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
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).

16.5 ¿Cómo se facilitan las consultas o denuncias de falta de probidad e integridad municipal?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, contamos con un canal de consultas y denuncias sobre faltas a la integridad abierto a todo el personal municipal (autoridades, directivos, funcionarios/as de planta, contrata, honorarios).	Desde hace más de un año, contamos con un canal de consultas y denuncias anónimas sobre faltas a la integridad abierto todo el personal municipal (autoridades, directivos, funcionarios/as de planta, contrata, honorarios).	Desde hace más de dos años, contamos con un canal de consultas y denuncias anónimas sobre faltas a la integridad abierto a todo el personal municipal (autoridades, directivos, funcionarios/as de planta, contrata, honorarios), y a los ciudadanos y ciudadanas.

16.6 ¿Cómo el municipio evalúa y gestiona los riesgos de integridad y probidad?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, se cuenta con una metodología liderada por el alcalde o alcaldesa donde se identifican los riesgos de integridad en algunos procesos de la institución.	Recientemente, hace más de un año, se cuenta con una metodología liderada por el alcalde o alcaldesa donde se identifican los riesgos de integridad en todos los procesos de la institución.	Desde hace más de dos años, se cuenta con una metodología liderada por el alcalde o alcaldesa donde se identifican los riesgos de integridad en todos los procesos de la institución y se implementan medidas de gestión de riesgos.

16.7 ¿Tiene dato de acciones o iniciativas que se hayan realizado con el fin de reforzar la integridad y probidad en la Municipalidad?

0 ◯	1 ◯	2 ◯	3 ◯
No tenemos.	Tenemos un listado de las acciones del último año.	Tenemos un listado de acciones y un registro de los participantes de los últimos dos años.	Tenemos series históricas de datos (tres años o más), de acciones, registro de participantes, una evaluación de estas acciones, realizado con el Comité de Integridad.

Resumen de Respuestas Diagnóstico Servicios Municipales y Sección Especial

Ámbito	Pregunta	0	1	2	3
1. Áreas verdes y espacios públicos recreativos.	1.1				
	1.2				
	1.3				
	1.4				
	1.5				
	1.6				
2. Residuos sólidos domiciliarios.	2.1				
	2.2				
	2.3				
	2.4				
	2.5				
	2.6				
3. Alumbrado público.	3.1				
	3.2				
	3.3				
	3.4				
	3.5				
	3.6				
4. Tenencia responsable de animales de compañía y prevención de zoonosis.	4.1				
	4.2				
	4.3				
	4.4				
	4.5				
	4.6				
5. Apoyo a la población migrante.	5.1				
	5.2				
	5.3				
	5.4				
	5.5				
	5.6				
6. Seguridad pública comunal.	6.1				
	6.2				
	6.3				
	6.4				
	6.5				
	6.6				
	6.7				

7. Gestión del riesgo de desastres.	7.1				
	7.2				
	7.3				
	7.4				
	7.5				
	7.6				
	7.7				
	7.8				
8. Licencias de conducir.	8.1				
	8.2				
	8.3				
	8.4				
	8.5				
	8.6				
9. Patentes comerciales.	9.1				
	9.2				
	9.3				
	9.4				
	9.5				
	9.6				
10. Permiso de circulación.	10.1				
	10.2				
	10.3				
	10.4				
	10.5				
	10.6				
11. Permiso de edificación y recepción de obras.	11.1				
	11.2				
	11.3				
	11.4				
	11.5				
	11.6				
12. Subsidios y becas estatales y apoyo a la postulación a la vivienda.	12.1				
	12.2				
	12.3				
	12.4				
	12.5				
	12.6				

13. Fomento productivo.	13.1				
	13.2				
	13.3				
	13.4				
	13.5				
	13.6				
14. Intermediación laboral.	14.1				
	14.2				
	14.3				
	14.4				
	14.5				
	14.6				
15. Subsidios y beneficios municipales.	15.1				
	15.2				
	15.3				
	15.4				
	15.5				
	15.6				
16. Integridad y probidad municipal.	16.1				
	16.2				
	16.3				
	16.4				
	16.5				
	16.6				
	16.7				

GLOSARIO

Actividad	Conjunto de tareas necesarias para mantener, de forma permanente y continua, el desarrollo de un proceso.
Accesibilidad Universal	Adoptar medidas para asegurar el acceso de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, transporte, información y comunicaciones, incluidos los sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales.
Acciones correctivas	Aquellas que se llevan a cabo para eliminar la causa de un problema.
Acciones preventivas	Aquellas acciones que se anticipan al surgimiento de un problema y lo eliminan antes de que se produzca.
Acciones de protección ambiental	Conjunto de acciones tendientes a un manejo, uso y cuidado responsable del medio ambiente, en un territorio determinado, asegurando el mantenimiento y potencie sus condiciones presentes.
Actores territoriales	Persona(s), grupos u organización(es), que cohabitan un territorio definido y puede influir positiva o negativamente sobre el desarrollo del mismo.
Alineamiento	Conjunto de procesos o funciones que muestra la mayor cantidad de correspondencias o sincronía en pos de un objetivo común.
Buena práctica	Proceso, mecanismo o procedimientos evaluado como fortaleza por su alto impacto positivo en la gestión. Es una práctica exitosa, replicable y sostenible en el tiempo, que por su enfoque innovador merece ser compartido e imitado.
Bienes muebles	Que pueden trasladarse de un lugar a otro, como equipos computacionales, maquinaría, vehículos, herramientas, etc.
Bienes inmuebles	Que no pueden moverse del lugar en que están, tales como tierras, locales, vivienda, etc.
Código de ética o conducta	Documento que sirve de marco de referencia general respecto al actuar esperado en el buen ejercicio de funciones. Contiene los valores de una institución e identifica conductas éticas y legales que se deben seguir, estableciendo estándares, procedimientos y expectativas que guiarán la conducta funcionaria.
Comité de Integridad	Estructuras o equipo interno creado al interior de una organización para promover la integridad. Integradas por funcionarios y funcionarias que cumplen distintos roles en la institución, son responsables del funcionamiento y coordinación de los procesos asociados a la promoción de la integridad y al funcionamiento del sistema de integridad en el caso de existir (implementación, seguimiento, difusión, etc.).
Despliegue de una práctica	Amplitud o alcance que tiene una práctica utilizada para abordar un elemento de gestión.
Documentación de un proceso	Medio de soporte y evidencia que pueden ser consultadas para dar cuenta de un proceso o actividad (por ej.: registro físico, archivo digital, afiche, imagen, etc.).
Efectividad	Alcanzar los resultados programados a través del uso óptimo de los recursos involucrados.
Eficacia	Grado en que un proceso o actividad alcanza sus objetivos en el plazo programado.
Eficiencia	Relación entre los recursos utilizados y los bienes o servicios producidos. Se refiere al uso óptimo de recursos en programas, subprogramas y proyectos.
Elemento de gestión	Práctica o procedimiento definido como deseable en el modelo de Gestión Municipal.
Enfoque	Práctica con que la municipalidad aborda un determinado elemento de gestión.
Enfoque de género	Mirada que identifica el modo en que se construyen socialmente las relaciones entre hombres y mujeres y que históricamente resulta en un desequilibrio de poder.

Enfoque de Derechos Humanos (económicos, sociales, culturales)	Marco normativo y conceptual que permite orientar procesos de diseño, implementación, monitoreo y evaluación de políticas públicas. Para que una política o acción pública cuente con enfoque de derechos se requiere, al menos, contar con la participación de la ciudadanía en todo su ciclo, entregar garantías a la población respecto a los derechos que están considerados en ella, y haber sido lo suficientemente informadas y difundidas para que las personas, a las cuales están dirigidas, puedan hacer ejercicio de dichos derechos.
Estrategia	Determinación de los objetivos o propósitos de mediano y largo plazo de la organización y los planes de acción a seguir para alcanzarlos.
Evidencia	Información cuya veracidad puede demostrarse por medio de la observación, medición, ensayo u otros medios.
Evaluación de Satisfacción de Usuarios(as)	Conjunto de procedimientos e instrumentos dirigidos a evaluar la calidad de un servicio, según como la perciben los usuarios y usuarias del mismo.
Factores críticos de éxito	Aquellos que permiten a la organización cumplir con los objetivos y metas propuestas.
Foco de atención al cliente o usuario(a)	Alineamiento organizacional hacia la satisfacción de necesidades y expectativas de sus clientes, usuarios o usuarias, actuales y potenciales.
Gobernanza local	Capacidad del municipio para articular y coordinar los intereses de los actores públicos o privados, que operan en su territorio, en proyectos de relevancia, y para convocarlos a la puesta en común de recursos.
Gestión de calidad	Conjunto de procesos o actividades que buscan obtener la satisfacción de los clientes, usuarios o usuarias. Involucra la determinación de la política de calidad, los objetivos y las responsabilidades. Se instala por medios tales como la planificación, control, aseguramiento y mejora continua.
Grupos de interés	Grupos que están o pueden ser afectados por las acciones de la municipalidad. Ejemplos: usuarios(as), proveedores, colaboradores, cuerpos reguladores, Contraloría, ministerios sectoriales, Mineduc, Minsal, GORE, SUBDERE, asociaciones gremiales, organizaciones sociales, comunidad y sociedad civil, etc.
Indicador de desempeño	Parámetro de medición que permite dar seguimiento y evaluar el cumplimiento de los objetivos de una actividad o un proceso en particular.
Igualdad de género	La igualdad entre los géneros no es solo un derecho humano fundamental, sino la base necesaria para conseguir un mundo pacífico, próspero y sostenible. Si se facilita a las mujeres y niñas igualdad en el acceso a la educación, atención médica, un trabajo decente y representación en los procesos de adopción de decisiones políticas y económicas, se impulsarán las economías sostenibles y se beneficiará a las sociedades y a la humanidad en su conjunto.
Igualdad y no discriminación	Estos principios están presenten en la Carta de las Naciones Unidas, tratados de Derechos Humanos (DDHH) y la Declaración Universal de los Derechos Humanos, estableciendo esta última que “todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos”.
Integridad	Valor a través del cual las personas que ejercen algún tipo de función pública actúan de acuerdo con las orientaciones de la institución y en forma ética, respetando la ley y la normativa interna, dando prioridad a los intereses públicos, por encima de los intereses privados.
Mecanismo	Proceso informal.
Mecanismos de participación ciudadana	Mecanismos definidos por la Ley N°20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, entre ellos: acceso a la Información Relevante, Consulta Ciudadana, Cuenta Pública Participativa, Consejos de la Sociedad Civil.
Mejora continua	Conducta por la cual se busca aumentar la calidad de productos, servicios o procesos, a través de progresos sucesivos. El ciclo de mejora continua considera cuatro etapas: planificación, desarrollo, control y ajustes.
Misión	Razón de ser de la municipalidad. Especifica el rol funcional que la organización va a desempeñar en su entorno e indica el alcance y dirección de sus actividades.

Modelo de gestión	Conceptualización de una organización (municipalidad) que representa un objetivo aspiracional para ésta. Se representa como un esquema y describe características y relaciones entre sus partes.
Objetivos estratégicos	Propósitos organizacionales a alcanzar en el mediano o largo plazo en coherencia con su misión.
Objetivos específicos	Son los resultados y beneficios cuantificables esperados cuando se lleva a cabo una estrategia.
Oportunidad de mejora	Elementos de gestión, prácticas o aspectos, en los que la municipalidad presenta sus evaluaciones más bajas y, por lo tanto, son los aspectos susceptibles y prioritarios de mejorar.
Ordenamiento territorial	Tiene por objetivo fomentar un desarrollo armónico y equitativo con la participación de la comunidad local, regional y nacional, garantizando una mejor calidad de vida para la población. Permite maximizar la eficiencia económica del territorio, estableciendo su cohesión social, política y cultural en forma sostenible. Considera cuatro unidades territoriales: nación, región, intercomunal y comunas.
Organismos asociados	Organizaciones relacionadas con la gestión para la entrega de servicios municipales. Por ejemplo: SUBDERE, MIDEPLAN, Ministerio de Educación, Contraloría, Asociaciones de alcaldes(as), Asociaciones de funcionarios(as), Ministerio de Salud, Tesorería, etc.
Partes interesadas (stakeholders)	Persona(s), grupo(s), organización(es) o institución(es), que tiene(n) interés en el desempeño y éxito de la gestión municipal.
Perfil económico de la comuna	Caracterización de la comuna a través del análisis de los principales indicadores económicos/productivos, sociales y culturales.
Perspectiva de género	En la prestación de servicios, tiene por objetivo asegurar que las acciones contribuyan a generar un escenario más equitativo entre géneros, eliminado la discriminación, desigualdad y discriminación hacia las mujeres. El objetivo final es lograr la igualdad entre los géneros.
Planificación estratégica	Herramienta de gestión que permite apoyar la toma de decisiones de las municipalidades, en torno al quehacer actual y al camino que deben recorrer a futuro para adecuarse a los cambios y demandas que les impone el entorno y lograr la mayor eficiencia, eficacia, calidad en los servicios que se proveen. Consiste en un ejercicio de formulación y establecimiento de objetivos de carácter prioritario y los cursos de acción para alcanzarlos. Desde esta perspectiva, es una herramienta clave para las instituciones públicas.
Planificación urbana	Disciplina que busca mejorar el bienestar de las personas y sus comunidades, mediante el desarrollo de ciudades más equitativas, saludables, eficientes, sustentables y atractivas para las generaciones presentes y futuras.
Planificación urbana comunal	Se realiza a través de los Planes Reguladores Comunales, que definen el límite urbano, usos de suelo o zonificación, estructura vial, densidades, y márgenes volumétricos de las áreas urbanas.
Plan anual de capacitación	Conjunto de acciones de capacitación dirigidas a los funcionarios y funcionarias municipales a ejecutar durante el año, se presenta al Concejo Municipal junto con el presupuesto y define las áreas prioritarias de capacitación, criterios de selección y condiciones de acceso igualitario de los personas.
Plan Estratégico Municipal	Plan que contiene la planificación estratégica definida para la municipalidad en un período determinado.
Plan de Desarrollo Comunal (PLADECO)	Es un instrumento de carácter indicativo que orienta el desarrollo de la comuna a través de estrategias y políticas, orientando la gestión de la administración municipal.
Plan de Mejoras	Acciones emprendidas por una entidad, con el fin de mejorar la eficacia y/o eficiencia de sus procesos, en un período determinado.
Plan de Mejoramiento de la Gestión Municipal (PMGM)	Instrumento que establece objetivos de gestión institucional, medibles en forma imparcial a través de indicadores, cuyo cumplimiento permite el pago de la asignación de mejoramiento de la gestión municipal a funcionarios(as) municipales, en su componente institucional, según leyes 19.803; 20.008 y 20.198.
Práctica	Método, mecanismo, procedimiento o forma establecida de desarrollar un proceso o actividad.

Probidad	Observar una conducta funcionaria intachable, un desempeño honesto y leal de la función o cargo con preeminencia del interés general sobre el particular
Procedimiento	Proceso formal, documentado, conocido y que describe la forma de realizarlo, siempre de la misma manera, mientras este no cambie.
Proceso	Conjunto de actividades lógicamente interrelacionadas para lograr un objetivo.
Procesos principales	Procesos directamente relacionados con la cadena de valor, la misión o el quehacer del municipio. Se relacionan directamente con la realización del producto o servicio sustantivo de la organización.
Procesos de apoyo	Procesos que resuelven las necesidades y dan soporte, tanto a los procesos principales, como a los estratégicos o directivos.
Procesos de prestación de servicios	Todos los procesos o grupo de actividades dirigidas a entregar un servicio o producto final para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente.
Procesos estratégicos	Procesos vinculados a una visión global de la municipalidad, a su desarrollo futuro y, preferentemente, a los cometidos de la alta dirección de la misma.
Sistema	Conjunto de procesos interrelacionados entre sí, que operan tras un objetivo común.
Sistema de calidad	Estructura organizativa, procedimientos, procesos y recursos necesarios para implantar la gestión de calidad en el municipio.
Sistemas de Integridad	Mecanismos preventivos y correctivos ante faltas a la probidad y posibles hechos de corrupción. Están compuestos por un código de ética, comités de integridad permanentes, una plataforma para consultas y denuncias, además de un plan de difusión permanente. Ayudan a mejorar las competencias éticas de las personas que integran una institución, orientándolas a tomar decisiones que van en beneficio del bien común.
Sistema de seguimiento de metas	Estructura que organiza los procedimientos, procesos y recursos necesarios para el monitoreo periódico del cumplimiento de metas de gestión de la municipalidad.
Titulares de derechos	El ser humano pasa de ser un sujeto de necesidades que deben ser cubiertas, a ser sujeto de derechos con capacidades para ejercerlos. Es sujeto activo del desarrollo, protagonista de los cambios y transformaciones de su comunidad.
Titulares de obligaciones	Desde el concepto de los derechos humanos, no existen derechos si no hay alguien que tiene obligación sobre ellos. El Estado es el sujeto con obligaciones jurídicas y morales para lograr el ejercicio de los derechos humanos.
Usuario o usuaria	Destinatario o destinataria de un servicio, producto o beneficio.
Visión	Es la descripción de cómo se vería la municipalidad si se llevan a cabo con éxito sus estrategias de desarrollo y alcanza su mayor potencial.

ACTA 2022
ILUSTRE DE MUNICIPALIDAD

Diagnóstico Nacional 2022, Calidad de la Gestión Municipal

HORA INICIO	HORAS
HORA TÉRMINO	HORAS
FECHA	2022

Nombre y firma Alcalde(sa)

Nombre y firma Secretario(a) Municipal

Nombre y firma Director(a) Control

Nombre y firma Asociación Funcionarios(as)

Timbre Municipalidad

Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo

Teatinos 92 - Pisos 2 y 3. Santiago-Chile

Teléfono Mesa Central: (2) 2 636 36 00

Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo

Gobierno de Chile