DIAGNÓSTICO NACIONAL
CALIDAD DE LA GESTIÓN MUNICIPAL
2023

Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo
Gobierno de Chile

Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo
División de Municipalidades
Departamento de Desarrollo Municipal
Unidad de Mejoramiento de la Gestión Municipal

Diagnóstico Nacional: Calidad de la Gestión Municipal

Este cuestionario fue realizado por la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, bajo la coordinación de la División de Municipalidades y el Departamento de Desarrollo Municipal.

Santiago de Chile, Noviembre 2023

Copyright:
Ministerio del Interior y Seguridad Pública
Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo
División de Municipalidades
Departamento de Desarrollo Municipal
Unidad de Mejoramiento de la Gestión Municipal

INDICE

I.	Antecedentes	3
II.	Objetivos del Diagnóstico	3
III.	Estructura del Diagnóstico	3
IV.	Métrica de evaluación	4
V.	Metodología de aplicación	4
VI.	Recomendaciones para la aplicación	6
Primera Parte: Diagnóstico General, Gestión Global		7
	1. Desarrollo de la estrategia	9
	2. Liderazgo	11
	3. Gobernanza y Gestión Local Participativa	13
	4. Gestión y Desarrollo de Competencias de las personas	17
	5. Gestión de Recursos Municipales	21
	6. Gestión y Análisis de la Información	26
	7. Gestión de Usuarios y Usuarias y Servicios Municipales	28
	8. Procesos de Apoyo a la Gestión Global Municipal	30
Segunda parte: Diagnóstico Servicios Munipales		36
	1. Áreas Verdes y Espacios Públicos Recreativos	38
	2. Residuos Sólidos Domiciliarios	40
	3. Alumbrado Público	42
	4. Tenencia Responsable de Animales de Compañía y Prevención de Zoonosis	44
	5 Apoyo a la Población Migrante	46
	6. Seguridad Púbica Comunal	48
	7. Gestión del Riesgo de Desastres	50
	8. Licencias de Conducir	53
	9. Patentes Comerciales	55
	10. Permisos de Circulación	57
	11. Permisos de Edificación y Recepción de obras	59
	12. Subsidios y becas estatales y apoyo a la postulación a la vivienda	61
	13. Fomento Productivo	63
	14. Intermediación Laboral	65
	15. Subsidios y Beneficios Municipales	67
Tercera Parte: Diagnóstico de Secciones Especiales		71
	1. Enfoque de Género	73
	2. Enfoque de Derecho	76
	3. Integridad y Probidad Municipal	78
Anexo N°1: Acta 2023		82
Anexo N°2: Nómina de Participantes		84
Anexo N°3: Glosario		86

DIAGNÓSTICO NACIONAL, CALIDAD DE LA GESTIÓN MUNICIPAL, 2023

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, inspirado en el Modelo Gestión Calidad de los Servicios Municipales y ha sido utilizado en más de 100 municipios desde 2007. Consta de tres partes: Diagnóstico General (Gestión Global), Diagnóstico de Servicios Municipales (incorporado en 2016) y Diagnóstico de Secciones Especiales (incorporado en 2023). En los tres casos se consulta acerca de los procesos y resultados. Desde el año 2016, se ha implementado anualmente.

Este año, 2023, la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo (SUBDERE), actualizó la herramienta de diagnóstico de la calidad de la gestión municipal. El nuevo instrumento mantiene las dimensiones tradicionales de Gestión Global y Servicios Municipales, pero propone una simplificación en los ámbitos y preguntas a realizar, además de modificaciones a la métrica, con el fin de mejorar el proceso de levantamiento de información y adecuarlo a las características e intereses de los municipios en nuestro tiempo.

II. OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO

Para la SUBDERE

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

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

Para la Municipalidad

Conocer el estado global de su gestión para orientar el mejoramiento 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 servicios específicos.

III. ESTRUCTURA DEL DIAGNÓSTICO

El Diagnóstico Nacional 2023 se pondrá a disposición de las 345 municipalidades del país, con el fin de conocer el estado de su gestión, mediante el análisis de 161 preguntas con seis (6) opciones de respuesta y un puntaje máximo de 5 puntos por cada una. El Diagnóstico General, Gestión Global, considera 76 preguntas agrupadas en ocho (8) ámbitos que representan las distintas áreas de la municipalidad, con un puntaje máximo de 380 puntos. El Diagnóstico de Servicios Municipales, en tanto, se subdivide en quince (15) servicios municipales a consultar y 65 preguntas. Finalmente, la tercera parte, denominada Diagnóstico de Secciones Especiales, en que se abordan el Enfoque de género, Enfoque de Derechos en la gestión municipal e Integridad y Probidad municipal, que suman en total 20 preguntas.

Primera parte: Diagnóstico General, Gestión Global

Las preguntas están agrupadas de la siguientes áreas o ámbitos de gestión:

1. Desarrollo de la Estrategia.
2. Liderazgo.
3. Gobernanza y Gestión Local Participativa.
4. Gestión y Desarrollo de Competencias de las Personas.
5. Gestión de Recursos Municipales.
6. Gestión y Análisis de la Información.
7. Gestión de Usuarios y Usuarias, y Servicios Municipales.
8. Procesos de Apoyo a la Gestión Global Municipal.

Segunda parte: Diagnóstico Servicios Municipales

Las preguntas están agrupadas en los siguientes servicios:

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. Permisos de Edificación y Recepción de Obras.

Servicios Sociales

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

Tercera parte: Diagnóstico de Secciones Especiales

Las preguntas están agrupadas en las siguientes secciones:

1. Enfoque de Género.
2. Enfoque de Derecho.
3. 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 mediante la metodología de enfoque y despliegue, determinando el grado de implementación y madurez de la práctica. El mejoramiento continuo indica que, cuando se aborda un proceso, se establece una práctica y la forma de llevarla a cabo. Para saber si cumple con su objetivo, se utiliza un mecanismo de medición que permite evaluar cuán cerca se está de dicho objetivo para, luego, analizar los resultados y mejorar la práctica.

B. Método de Evaluación de Resultados Datos de Indicadores

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

V. METODOLOGÍA DE APLICACIÓN

Para una correcta aplicación, las alternativas deben ser seleccionadas por las personas con conocimiento del ámbito, servicio 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 los atributos o descripciones que más se acerquen a la situación actual de cada municipio.

Respecto a las opciones de respuesta que ofrece el Diagnóstico, para las siguientes categorías, como criterios de evaluación, considerar a qué se refiere cada una al responder:

Algunos	Se refiere a un tramo aproximado menor al 50%
La mayoría	Se refiere a un tramo aproximado que va del 50% al 90%
Todos	Se refiere a un tramo aproximado que va del 90% al 100%
Mecanismo	Proceso informal.
Procedimiento	Proceso formal, documentado, conocido y que describe la forma de realizarlo. "Un" procedimiento, se refiere a cuando éste se define y se realiza por primera vez y "el " procedimiento, se refiere a cuando éste ya se ha aplicado más de una vez de la misma manera.
Datos	Valores con relación a los procesos consultados.
Series Históricas	Sucesión de datos medidos durante más de tres períodos.

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.

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

La aplicación del Diagnóstico se realizará a través de una plataforma Web, donde deberán ingresar, responder y finalmente 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 porcentaje de logro obtenido por la municipalidad y los resultados para cada ámbito de gestión evaluado, así como de los servicios y secciones consultadas. 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. RECOMENDACIONES PARA LA APLICACIÓN

Para responder el cuestionario se sugiere el siguiente procedimiento:

Conformar equipos de trabajo, lo más amplios posible, para contestar en forma conjunta las preguntas. Estos funcionarios y funcionarias deberán conocer en profundidad las prácticas de gestión en las áreas a responder, considerando representantes de todos los ámbitos, servicios y secciones a medir como, por ejemplo:

- 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, 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 y otros distractores 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 en papel, 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 que puedan 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 cada pregunta, para que, en consenso, seleccionen las alternativas más cercanas a su realidad.

Al momento de realizarse la reunión de consenso con el resto de los participantes del municipio, se debe dar cuenta de los antecedentes recopilados y consolidarlos con la opinión del resto de los actores municipales.

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

Para finalizar, completar el Acta, que deberá ser firmada por las autoridades Municipales, Secretaría Municipal, Dirección de Control y un representante de las Asociaciones de funcionarios y funcionarias de la municipalidad (se incluye formato de Acta al final de este documento).

Además, ténganse presente que:

La versión digital del facsímil del Diagnóstico 2023, estará disponible en la plataforma virtual https://diagnostico.subdere.gov.cl, desde donde debe ser respondido por las municipalidades del país.

Adicionalmente, se pondrá a disposición una mesa telefónica de ayuda: 227203708 y se entregará información en línea en las páginas https://diagnostico.subdere.gov.cl, https://www.subdere.gov.cl y en el correo diagnostico@subdere.gov.cl.

PRIMERA PARTE

Diagnóstico General, Gestión Global

ANTECEDENTES

La primera parte del instrumento denominada "Diagnóstico General, Gestión Global", busca medir el nivel de gestión municipal, para dar cuenta de la calidad y desarrollo alcanzados. Su enfoque amplio abarca los ámbitos más importantes de la gestión municipal.

INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN

Todos los formularios se conforman de preguntas con seis alternativas de respuesta. Se solicita a quienes responden seleccionar la alternativa que mejor caracterice las acciones que realiza el municipio en las dimensiones consultadas. Es decir, se pide seleccionar la alternativa que mejor represente (o más cercana) de la situación actual del municipio para cada pregunta.

Para una correcta aplicación de este formulario, la información a completar debe ser trabajada por un grupo de personas con conocimiento del ámbito de gestión a evaluar.

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

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 ¿Desde hace cuánto tiempo y cómo, la municipalidad se articula a nivel territorial (local, intercomunal, regional y nacional), en la formulación y/o actualización de su Plan Estratégico Municipal?

0	1	2	3	4	5
No se hace.	Recientemente, **hace un año o menos**, la municipalidad se articula con **algunos** de los actores territoriales, para la formulación y/o actualización de su Plan Estratégico Municipal.	Recientemente, **hace un año o menos**, la municipalidad se articula con la **mayoría** de los actores territoriales, para la formulación y/o actualización de su Plan Estratégico Municipal.	Desde **hace más de un año**, la municipalidad se articula con **algunos** de los actores territoriales, para la formulación y/o actualización de su Plan Estratégico Municipal.	Desde **hace más de dos años**, la municipalidad se articula con la **mayoría** de los actores territoriales, para la formulación y/o actualización de su Plan Estratégico Municipal.	Desde **hace más de dos años**, la municipalidad se articula con **todos** los actores territoriales, para la formulación y/o actualización de su Plan Estratégico Municipal.

1.2 ¿Desde hace cuánto tiempo y en qué medida, la municipalidad alinea su Plan Estratégico Municipal con el Plan de Desarrollo Comunal (PLADECO)?

0	1	2	3	4	5
No se hace.	Recientemente, **hace un año o menos**, alineamos **algunas** áreas del Plan Estratégico Municipal con el PLADECO.	Recientemente, **hace un año o menos**, alineamos la **mayoría** de las áreas del Plan Estratégico Municipal con el PLADECO.	Desde **hace más de un año** alineamos **algunas** de las áreas del Plan Estratégico Municipal con el PLADECO.	Desde **hace más de dos años**, alineamos la **mayoría** de las áreas del Plan Estratégico Municipal con el PLADECO.	Desde **hace más de dos años**, alineamos el **100%** del Plan Estratégico Municipal con el PLADECO.

1.3 ¿Desde hace cuánto tiempo y en qué medida, la municipalidad formula las metas y objetivos anuales del Plan de Mejoramiento de la Gestión Municipal (PMGM), consistentes con el Plan Estratégico Municipal?

0	1	2	3	4	5
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 Municipal.	Recientemente, **hace un año o menos**, la municipalidad formula la **mayoría** de las metas y objetivos del PMGM consistentes con el Plan Estratégico Municipal.	Desde **hace más de un año**, la municipalidad formula **algunas** de las metas y objetivos del PMGM consistentes con el Plan Estratégico Municipal.	Desde **hace más de dos años**, la municipalidad formula la **mayoría** de las metas y objetivos del PMGM consistentes con el Plan Estratégico Municipal.	Desde **hace más de dos años**, la municipalidad formula el **100%** de las metas y objetivos del PMGM consistentes con el Plan Estratégico Municipal.

1.4 ¿Desde hace cuánto tiempo y cómo, la municipalidad desarrolla un plan de alianzas, coordinación y articulación con otros actores a nivel local, para implementar su Plan Estratégico Municipal?

0	1	2	3	4	5
No se hace.	Recientemente**, hace un año o menos**, la municipalidad convoca a instancias **informativas** con **algunos** de los actores, para la implementación de su Plan Estratégico Municipal.	Recientemente, **hace un año o menos**, la municipalidad convoca a instancias **consultivas** con **algunos** de los actores, para la implementación de su Plan Estratégico Municipal.	Desde **hace más de un año**, la municipalidad convoca a instancias **consultivas** con la **mayoría** de los actores, para la implementación de su Plan Estratégico Municipal.	Desde **hace más de dos años**, la municipalidad convoca a instancias **vinculantes y/o resolutivas** con la **mayoría** de los actores, para la implementación de su Plan Estratégico Municipal.	Desde **hace más de dos años**, la municipalidad convoca a instancias **vinculantes y/o resolutivas** con **todos** los actores, para la implementación de su Plan Estratégico Municipal.

1.5 ¿Desde hace cuánto tiempo y cómo, la municipalidad hace seguimiento anual al Plan Estratégico Municipal?

0	1	2	3	4	5
No se hace.	Recientemente, **hace un año o menos**, con tamos con un **mecanismo** para evaluar el estado de avance de **algunas** metas y objetivos del Plan Estratégico Municipal.	Recientemente, **hace un año o menos**, contamos con un **mecanismo** para evaluar el estado de avance de la **mayoría** de las metas y objetivos del Plan Estratégico Municipal.	Desde **hace más de un año**, utilizamos un **procedimiento** definido para evaluar el estado de avance de **algunas** de las metas y objetivos del Plan Estratégico Municipal.	Desde **hace más de dos años**, utilizamos el **procedimiento** definido para evaluar el estado de avance de la **mayoría** de las metas y objetivos del Plan Estratégico Municipal.	Desde **hace más de dos años**, utilizamos el **procedimiento** definido para evaluar el estado de avance de **todas** las metas y objetivos del Plan Estratégico Municipal.

1.6 ¿Tiene datos de indicadores de cumplimiento de metas y objetivos anuales del Plan Estratégico Municipal? Si es así, ¿Desde cuándo se manejan estos datos?

0	1	2	3	4	5
No tenemos datos.	Tenemos **datos** del **último año** de metas y objetivos del Plan Estratégico Municipal.	Tenemos **datos** de los **últimos dos años** de metas y objetivos del Plan Estratégico Municipal.	Tenemos **datos** de los **últimos tres años** de metas y objetivos del Plan Estratégico Municipal.	Tenemos **datos** de los **últimos cuatro o más años** de metas y objetivos del Plan Estratégico Municipal.	Tenemos **series históricas** de los **últimos tres o más años** de metas y objetivos del Plan Estratégico Municipal.

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 ¿Desde hace cuánto tiempo y con quiénes, 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	4	5
No se hace.	Recientemente, **hace un año o menos**, se realizan reuniones o jornadas de trabajo con los(as) **encargados(as)** de **algunas** de las unidades más relevantes.	Recientemente**, hace un año o menos**, se realizan reuniones o jornadas de trabajo con los(as) **encargados(as)** de **todas** las unidades del municipio.	Desde **hace más de un año**, se realizan reuniones o jornadas de trabajo con los(as) **directores(as)** de **algunas** de las unidades más relevantes.	Desde **hace más de dos años**, se realizan reuniones o jornadas de trabajo con los(as) **directores(as)** de **todas** las unidades municipales.	Desde **hace más de dos años**, se realizan reuniones o jornadas de trabajo con **funcionarios, funcionarias y directores(as)** de **todas** las unidades municipales.

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

0	1	2	3	4	5
No se hace.	Recientemente, **hace un año o menos**, realizamos una **consulta**, con el propósito de conocer las propuestas de mejoras e innovación en la gestión de **algunas** unidades.	Recientemente, **hace un año o menos**, realizamos una **jornada anual**, con el propósito de conocer las propuestas de mejoras e innovación en la gestión de la **mayoría** de las unidades.	Desde **hace más de un año**, realizamos una **jornada anual**, con el propósito de conocer las propuestas de mejoras e innovación en la gestión de **todas** las unidades.	Desde **hace más de dos años**, realizamos **jornadas semestrales**, con el propósito de conocer las propuestas de mejoras e innovación en la gestión de **algunas** de las unidades.	Desde **hace más de dos años**, realizamos **jornadas semestrales**, con el propósito de conocer las propuestas de mejoras e innovación en la gestión de **todas** las unidades.

2.3 ¿Desde hace cuánto tiempo y 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	4	5
No se hace.	Recientemente, **hace un año o menos**, realizamos **reuniones** con 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.	Recientemente, **hace un año o menos**, realizamos **reuniones periódicas** con las jefaturas de la **mayoría** de las 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 la **mayoría** de las unidades de la municipalidad, para **implementar** las acciones correctivas y preventivas detectadas.	Desde **hace más de dos años**, realizamos **reuniones periódicas** con las jefaturas de la **mayoría** de las unidades de la municipalidad, para **implementar** las acciones correctivas y preventivas detectadas.	Desde **hace más de dos años**, realizamos **reuniones periódicas** con las jefaturas de **todas** las unidades de la municipalidad, para **implementar** las acciones correctivas y preventivas detectadas.

2.4 ¿Desde hace cuánto tiempo y cómo, el alcalde o alcaldesa y el equipo directivo comunican al personal, las metas anuales y prioridades de la municipalidad?

0	1	2	3	4	5
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.	Recientemente, **hace un año o menos**, 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 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**, 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**, **todas** las jefaturas de unidad comunican a sus funcionarios y funcionarias las metas anuales y prioridades de la municipalidad.

2.5 ¿Tiene datos de indicadores de implementación de acciones correctivas y preventivas, para asegurar el logro de sus metas y objetivos? Si es así, ¿Desde cuándo se manejan estos datos?

0	1	2	3	4	5
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 **datos** de los **últimos tres años**, de las acciones correctivas y preventivas implementadas para el cumplimiento de metas y objetivos anuales.	Tenemos **datos** de los **últimos cuatro o más 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 Y GESTIÓN LOCAL PARTICIPATIVA

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, promoviendo su participación y fomentando la articulación de los actores pertenecientes al territorio para el mejoramiento de la calidad de servicios otorgados, dentro del marco de sus competencias y atribuciones legales.

GOBERNANZA (2 preguntas)

3.1 ¿Desde hace cuánto tiempo y cómo, la municipalidad despliega una estrategia de comunicación y transparencia dirigida a la ciudadanía y los grupos de interés?

0	1	2	3	4	5
No se hace.	Recientemente, **hace un año o menos**, contamos con un **mecanismo** para desplegar una estrategia de comunicaciones y transparencia, con **algunos** de los grupos de interés y la ciudadanía.	Recientemente, **hace un año o menos**, contamos con un **mecanismo** para desplegar una estrategia de comunicaciones y transparencia, con la **mayoría** de los grupos de interés y la ciudadanía.	Desde **hace más de un año**, utilizamos un **procedimiento** definido para desplegar una estrategia de comunicaciones y transparencia, con **algunos** de los grupos de interés y la ciudadanía.	Desde **hace más de dos años**, utilizamos el **procedimiento** definido para desplegar una 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 una estrategia de comunicaciones y transparencia, con **todos** los grupos de interés y la ciudadanía.

3.2 ¿Desde hace cuánto tiempo y cómo, la municipalidad hace seguimiento de los compromisos que asume con la ciudadanía y los grupos de interés?

0	1	2	3	4	5
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.	Recientemente, **hace un año o menos**, contamos con un **mecanismo** para hacer seguimiento de la **mayoría** de los compromisos asumidos con los grupos de interés y la ciudadanía.	Desde **hace más de un año**, contamos con un **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,** contamos con 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**, contamos con el **procedimiento** para hacer seguimiento de **todos** de los compromisos asumidos con los grupos de interés y la ciudadanía.

PARTICIPACIÓN (6 preguntas)

3.3 ¿Desde hace cuánto tiempo y cómo, la municipalidad promueve el fortalecimiento de las organizaciones de la sociedad civil?

0	1	2	3	4	5
No se hace.	Recientemente, **hace un año o menos**, contamos con un **mecanismo** a través del cual promovemos el fortalecimiento de las organizaciones de la sociedad civil.	Recientemente, **hace un año o menos**, utilizamos un **procedimiento** definido a través del cual promovemos el fortalecimiento de las organizaciones de la sociedad civil.	Hace **más de un año**, utilizamos el **procedimiento** definido a través del cual promovemos el fortalecimiento de las organizaciones de la sociedad civil, mediante la **implementación anual del Fondo de Desarrollo Vecinal (FONDEVE) y lo establecido en la ley N°20.500**.	Hace **más de dos años**, además de la implementación del Fondo de Desarrollo Vecinal (FONDEVE) y lo establecido en la ley N°20.500, realizamos **innovaciones y herramientas adicionales propias en el municipio** para el fortalecimiento y promoción de las organizaciones de la sociedad civil.	Hace **más de dos años**, además de la implementación del Fondo de Desarrollo Vecinal (FONDEVE) y lo establecido en la ley N°20.500, realizamos innovaciones y herramientas adicionales propias en el municipio, con la **participación de la sociedad civil** para el fortalecimiento y promoción de las organizaciones de la sociedad civil.

3.4 ¿Desde hace cuánto tiempo y cómo, la municipalidad actualiza e incorpora, en su Ordenanza Municipal, mecanismos de participación ciudadana?

0	1	2	3	4	5
No se hace.	Recientemente, **hace un año o menos**, consideramos **algunos** de los mecanismos contemplados en la Ley N°20.500, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana y los incorporamos en una Ordenanza de Participación Ciudadana.	Recientemente, **hace un año o menos**, consideramos la **mayoría** de los mecanismos contemplados en la Ley N°20.500, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana y los incorporamos en una Ordenanza de Participación Ciudadana.	Desde **hace más de un año**, consideramos **todos** los mecanismos contemplados en la Ley N°20.500, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana y los incorporamos en una Ordenanza de Participación Ciudadana.	Desde **hace más de dos años**, consideramos **todos** los mecanismos contemplados en la Ley N°20.500, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana, incorporándolos a una Ordenanza de Participación Ciudadana, **actualizándolos de forma periódica.**	Desde **hace más de dos años**, consideramos **todos** los mecanismos contemplados en la Ley 20.500, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana, incorporándolos a una Ordenanza de Participación Ciudadana, **actualizándolos de forma periódica en conjunto con las organizaciones de la sociedad civil.**

3.5 ¿Dese hace cuánto tiempo y con qué periodicidad la municipalidad gestiona la relación con el Consejo Comunal de Organizaciones de la Sociedad Civil (COSOC) y demás organizaciones comunitarias?

0	1	2	3	4	5
No se hace.	Recientemente, **hace un año o menos**, tenemos reuniones **ocasionales** con **algunas** de las organizaciones comunitarias.	Recientemente, **hace un año o menos**, tenemos reuniones **periódicas y sistemáticas** con la **mayoría** de las organizaciones comunitarias.	Desde **hace más de un año**, se **constituyó el COSOC**, con el cual mantenemos reuniones **anuales**.	Desde **hace más de dos años**, se constituyó el COSOC, con el cual mantenemos reuniones **semestrales**.	Desde **hace más de dos años**, se constituyó el COSOC, con el cual mantenemos al menos **cuatro o más reuniones anuales**.

3.6 ¿Desde hace cuánto tiempo y cómo, la municipalidad evalúa la participación ciudadana?

0	1	2	3	4	5
No se hace.	Recientemente, **hace un año o menos**, contamos con un **mecanismo** para evaluar la participación ciudadana.	Recientemente, **hace un año o menos**, utilizamos un **procedimiento** definido, para evaluar el desempeño de la participación ciudadana.	Desde **hace más de un año**, utilizamos el **procedimiento** definido para evaluar la participación ciudadana.	Desde **hace más de dos años**, contamos con el **procedimiento** donde se evalúa la participación ciudadana **en conjunto con el COSOC**.	Desde **hace más de dos años**, contamos con el **procedimiento** donde se evalúa la participación ciudadana **en conjunto con el COSOC y/u otras organizaciones comunitarias.**

3.7 ¿Tiene datos de registro de las organizaciones de la sociedad civil y de los grupos de interés existentes en la comuna? Si es así, ¿Desde cuándo se manejan estos datos?

0	1	2	3	4	5
No tenemos datos.	Tenemos **datos** del **último año** de registro de las organizaciones de la sociedad civil y grupos de interés existentes en la comuna.	Tenemos **datos** de los **últimos dos años** de registro de las organizaciones de la sociedad civil y grupos de interés existentes en la comuna.	Tenemos **datos** de los **últimos tres años** de registro de las organizaciones de la sociedad civil y grupos de interés existentes en la comuna.	Tenemos **datos** de los **últimos cuatro o más años,** de registro de las organizaciones de la sociedad civil y grupos de interés existentes en la comuna.	Tenemos **series históricas** de los **últimos tres o más años** de registro de las organizaciones de la sociedad civil y grupos de interés existentes en la comuna.

3.8 ¿Tiene datos de indicadores respecto de la participación ciudadana y de las organizaciones de la sociedad civil? Si es así, ¿Desde hace cuánto se manejan estos datos?

0	1	2	3	4	5
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 **datos** de los **últimos tres años**, de datos de participación ciudadana y de las organizaciones de la sociedad civil.	Tenemos **datos** de los **últimos cuatro o más 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.

DESARROLLO LOCAL (5 preguntas)

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

0	1	2	3	4	5
No se hace.	Recientemente, **hace un año o menos**, establecimos alianzas y coordinaciones con **algunas** municipalidades.	Recientemente, **hace un año o menos**, establecimos alianzas con **algunas** municipalidades, **iniciando las bases de una asociación para resolver problemas afines.**	Desde **hace más de un año**, hemos **conformado y/o participado de una asociación** para resolver problemas afines.	Desde **hace más de dos años**, hemos **participado activa y regularmente de una o más asociaciones** para resolver problemas afines.	Desde **hace más de dos años**, hemos **participado activa y regularmente de una o más asociaciones** para resolver problemas afines, habiendo **desarrollado iniciativas y proyectos conjuntos** para resolver problemas afines.

3.10 ¿Desde hace cuánto tiempo y 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	4	5
No se hace.	Recientemente, **hace un año o menos,** contamos con un **mecanismo** para identificar y comprometer a **algunos** actores productivos de la comuna, con el plan de desarrollo local (económico, social y cultural).	Recientemente, **hace un año o menos**, contamos con un **mecanismo** 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 un año**, utilizamos un **procedimiento** definido para identificar y comprometer a **algunos** de los actores productivos de la comuna con el plan de desarrollo local (económico, social y cultural).	Desde **hace más de dos años**, 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**, utilizamos el **procedimiento** definido para identificar y comprometer a **todos** los actores productivos de la comuna con el plan de desarrollo local (económico, social y cultural).

3.11 ¿Desde hace cuánto tiempo y cómo, la municipalidad se coordina con otros organismos públicos para el desarrollo local?

0	1	2	3	4	5
No se hace.	Recientemente, **hace un año o menos**, contamos con un **mecanismo** para coordinar con **algunos** de los organismos públicos, para el desarrollo local.	Recientemente, **hace un año o menos**, contamos con un **mecanismo** para coordinar con la **mayoría** de los organismos públicos, para el desarrollo local.	**Hace más de un año**, utilizamos un **procedimiento** definido para coordinar con **algunos** de los organismos públicos, para el desarrollo local.	**Hace más de dos años**, utilizamos el **procedimiento** definido para coordinar con la **mayoría** de los organismos públicos, para el desarrollo local.	**Hace más de dos años**, utilizamos el **procedimiento** definido para coordinar con **todos** los organismos públicos, para el desarrollo local.

3.12 ¿Tiene datos de indicadores de desarrollo local (económico, social y cultural)? Si es así, ¿Desde hace cuánto que se manejan estos datos?

0	1	2	3	4	5
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 **datos** de los **últimos tres años** de indicadores de desarrollo local.	Tenemos **datos** de los **últimos cuatro o más años** de indicadores de desarrollo local.	Tenemos **series históricas** de los **últimos tres o más años**, de indicadores de desarrollo local.

3.13 ¿Tiene datos de los recursos externos captados para el desarrollo local? Si es así, ¿Desde hace cuánto que se manejan estos datos?

0	1	2	3	4	5
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 **datos** de los **últimos tres años**, de recursos externos captados para el desarrollo local.	Tenemos **datos** de los **últimos cuatro o más 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.

4. GESTIÓN Y DESARROLLO DE COMPETENCIAS DE LAS PERSONAS

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

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS (6 preguntas)

4.1 ¿Desde hace cuánto tiempo y 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	4	5
No se hace.	Recientemente**, hace un año o menos**, diseñamos e implementamos anualmente, planes de salud y seguridad laboral de funcionarios y funcionarias, para **personal de planta y contrata**.	Recientemente, **hace un año o menos**, diseñamos e implementamos anualmente, planes de salud y seguridad laboral de funcionarios y funcionarias, para **personal de planta, contrata y honorarios**.	Desde **hace más de un año**, diseñamos e implementamos anualmente, planes de salud y seguridad laboral de funcionarios y funcionarias, para **personal de planta, contrata y honorarios**.	Desde **hace más de dos años**, 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**, diseñamos e implementamos anualmente, planes de salud y seguridad laboral de funcionarios y funcionarias, para **personal de planta, contrata y honorarios.**

4.2 ¿Desde hace cuánto tiempo y cómo, la municipalidad garantiza y evalúa el bienestar de su personal?

0	1	2	3	4	5
No se hace.	Recientemente, **hace un año o menos**, contamos con un **mecanismo** destinado a entregar beneficios al **personal de planta y contrata**.	Recientemente, **hace un año o menos**, contamos con un **mecanismo** destinado a entregar servicios, beneficios y políticas al **personal de planta, contrata y honorarios.**	**Hace más de un año**, utilizamos un **procedimiento** trabajado con las unidades municipales, destinado a entregar servicios, beneficios y políticas al **personal de planta, contrata y honorarios.**	Desde **hace más de dos años**, utilizamos el **procedimiento** trabajado con las unidades y asociaciones municipales, destinado a entregar servicios, beneficios y políticas al **personal de planta, contrata y honorarios.**	Desde **hace más de dos años**, utilizamos el **procedimiento** trabajado con las unidades y asociaciones municipales, destinado a entregar servicios, beneficios y políticas al **personal de planta, contrata y honorarios y posteriormente se realiza una encuesta de satisfacción, considerándola en planes de mejora.**

4.3 ¿Desde hace cuánto tiempo y cómo, la municipalidad favorece la inclusión laboral de personas con discapacidad?

0	1	2	3	4	5
No se hace.	Recientemente, **hace un año o menos**, contamos con un **mecanismo** para contratar personas con discapacidad.	Recientemente**, hace un año o menos**, contamos con un **procedimiento** establecido para contratar personas con discapacidad.	Desde **hace más de un año**, contamos con el **procedimiento** establecido para contratar personas con discapacidad.	Desde **hace más de dos años**, contamos con una **política** de contratación de personas con discapacidad, que incluye una **cuota mínima de contratación.**	Desde **hace más de dos años**, contamos con una **política** de contratación de personas con discapacidad, que incluye una **cuota mínima de contratación e infraestructura adecuada para su correcta inclusión**.

4.4 ¿Tiene datos de indicadores de satisfacción de funcionarios y funcionarias? Por ejemplo, medición de clima laboral, si es así, ¿Desde cuándo se manejan estos datos?

0	1	2	3	4	5
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 funcionarios y funcionarias.	Tenemos **datos** de los **últimos tres años**, de indicadores de satisfacción de funcionarios y funcionarias.	Tenemos **datos** de los **últimos cuatro o más años**, de indicadores de satisfacción de funcionarios y funcionarias.	Tenemos **series históricas** de los **últimos tres o más año**s, de indicadores de satisfacción de funcionarios y funcionarias.

4.5 ¿Tiene datos de ingreso, promoción, ascenso y desvinculación de funcionarios y funcionarias? Si es así, ¿Desde cuándo se manejan estos datos?

0	1	2	3	4	5
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 **datos** de los **últimos tres años**, de ingreso, promoción, ascenso y desvinculación de funcionarios y funcionarias.	Tenemos **datos** de los **últimos cuatro o más 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.

4.6 ¿Tiene datos de indicadores de resultados relativos a seguridad en el trabajo? Por ejemplo, tasa de accidentalidad y gravedad, entre otros. Si es así, ¿Desde cuándo se manejan estos datos?

0	1	2	3	4	5
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 **datos** de los **últimos tres años** de los resultados relativos a seguridad en el trabajo.	Tenemos **datos** de los **últimos cuatro o más 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.

DESARROLLO DE COMPETENCIAS Y CAPACITACIONES MUNICIPALES (7 preguntas)

4.7 ¿Desde hace cuánto tiempo y cómo, la municipalidad evalúa las competencias de su personal y desarrolla acciones de mejora en el desempeño de sus funciones?

0	1	2	3	4	5
No se hace.	Recientemente, **hace un año o menos**, contamos con un **mecanismo** para identificar las competencias del **personal de planta y contrata.**	Recientemente, **hace un año o menos**, contamos con un **mecanismo** para identificar las competencias del **personal de planta, contrata y honorarios.**	**Hace más de un año**, utilizamos un **procedimiento** definido para identificar las competencias del **personal de planta y contrata, y analizamos los resultados de la evaluación de desempeño.**	**Hace más de dos años**, utilizamos el **procedimiento** para identificar las competencias del **personal de planta, contrata y honorarios, y analizamos los resultados de la evaluación de desempeño**.	**Hace más de dos años**, utilizamos el **procedimiento** para identificar las competencias del **personal de planta, contrata y honorarios, y analizamos los resultados de la evaluación de desempeño, implementando acciones de mejora en el desempeño.**

4.8 ¿Desde hace cuánto tiempo y cómo, la municipalidad elabora el Plan Anual de Capacitación, para los diferentes estamentos del personal municipal?

0	1	2	3	4	5
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.**	Recientemente, **hace un año o menos**, utilizamos un **mecanismo** para elaborar el Plan Anual de Capacitación, para el **personal de planta y contrata.**	Desde **hace más de un año**, utilizamos un **procedimiento** definido para elaborar el Plan Anual de Capacitación, para el **personal de planta y contrata.**	Desde **hace más de dos años**, utilizamos el **procedimiento** definido para elaborar el Plan Anual de Capacitación, para **todo el personal (planta, contrata y honorarios).**	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).**

4.9 ¿Desde hace cuánto tiempo y cómo, las organizaciones de funcionarios y funcionarias participan en la formulación del Plan Anual de Capacitación?

0	1	2	3	4	5
No se hace.	Recientemente, **hace un año o menos**, hemos definido un **mecanismo** para que **algunas** organizaciones de funcionarios y funcionarias levanten la información para la formulación del Plan Anual de Capacitación.	Recientemente**, hace un año o menos**, hemos definido un **mecanismo** para que la **mayoría** de las organizaciones levanten información para la formulación del Plan Anual de Capacitación.	Desde **hace más de un año**, utilizamos un **procedimiento** definido para que **algunas** organizaciones de funcionarios y funcionarias participen en la formulación del Plan Anual de Capacitación.	Desde **hace más de dos años**, utilizamos el **procedimiento** definido para que la **mayoría** de las organizaciones de funcionarios y funcionarias participen en la formulación del Plan Anual de Capacitación.	Desde **hace más de dos años**, utilizamos el **procedimiento** definido para que **todas** las organizaciones de funcionarios y funcionarias participen **de manera vinculante** en la formulación del Plan Anual de Capacitación.

4.10 ¿Desde hace cuánto tiempo y cómo, se realiza el seguimiento a la implementación del Plan Anual de Capacitación?

0	1	2	3	4	5
No se hace.	Recientemente, **hace un año o menos**, utilizamos un **mecanismo** para hacer seguimiento a la implementación de **algunas** áreas del Plan Anual de Capacitación.	Recientemente, **hace un año o menos**, utilizamos un **mecanismo** para hacer seguimiento a la implementación de la **mayoría** de las áreas del Plan Anual de Capacitación.	Desde **hace más de un año**, utilizamos un **procedimiento** definido, para hacer seguimiento a la implementación de la **mayoría** de las áreas del Plan Anual de Capacitación.	Desde **hace más de dos años**, utilizamos el **procedimiento** definido, para hacer seguimiento a la implementación de la **mayoría** de las áreas del Plan Anual de Capacitación.	Desde **hace más de dos años**, utilizamos el **procedimiento** definido, para hacer seguimiento a la implementación de **todo** el Plan Anual de Capacitación.

4.11 ¿Desde hace cuánto tiempo y 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	4	5
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.	Recientemente**, hace un año o menos**, contamos con un **mecanismo** para incorporar, en el Plan Anual de Capacitación, la formación de la **mayoría** de los cargos directivos.	**Hace más de un año**, utilizamos un **procedimiento** definido para incorporar, en el Plan Anual de Capacitación, la formación de la **mayoría** de los cargos directivos.	**Hace más de dos años**, utilizamos el **procedimiento** definido para incorporar, en el Plan Anual de Capacitación, la formación de **todos** los cargos directivos.	**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.

4.12 ¿Desde hace cuánto tiempo y cómo, la municipalidad evalúa los resultados de aprendizaje de las actividades de capacitación?

0	1	2	3	4	5
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.	Recientemente, **hace un año o menos**, contamos con un **mecanismo** para evaluar el cumplimiento de los objetivos de aprendizaje de la **mayoría** de las actividades de capacitación.	Desde **hace más de un año**, utilizamos un **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 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.

4.13 ¿Tiene datos del número y porcentaje del personal (planta, contrata, honorarios) que anualmente participa en actividades de capacitación? Si es así, ¿Desde hace cuánto se manejan estos datos?

0	1	2	3	4	5
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 **datos** de los **últimos tres años** del personal que anualmente participa en actividades de capacitación.	Tenemos **datos** de los **últimos cuatro o más 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.

5. GESTIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES

Se refiere a cómo la municipalidad planifica y gestiona su presupuesto para garantizar la representación de las necesidades financieras de las unidades involucradas en la prestación de servicios a la comunidad, para el cumplimiento de su misión y objetivos estratégicos, asegurando el funcionamiento eficaz y eficiente de sus procesos, el uso y mantención de los recursos materiales, equipos e infraestructura y la sustentabilidad a mediano y largo plazo de las finanzas municipales.

GESTIÓN INTERNA PARA EL DESARROLLO Y PROYECCIÓN DEL PRESUPUESTO MUNICIPAL (12 preguntas)

5.1 ¿Desde hace cuánto tiempo y 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	4	5
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 **algunas** unidades del municipio.	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 la **mayoría** de las unidades del municipio.	**Hace más de un año**, utilizamos un **procedimiento** definido para la elaboración del presupuesto, en el que se consideran las necesidades, requerimientos y prioridades de la **mayoría** de las unidades del municipio.	**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 la **mayoría** de las unidades del municipio.	**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.

5.2 ¿Desde hace cuánto tiempo y cómo, el equipo directivo despliega la información referente al presupuesto a las distintas unidades del municipio?

0	1	2	3	4	5
No se hace.	Recientemente, **hace un año o menos**, contamos con un **mecanismo** para desplegar la información referente al presupuesto, a **algunas** unidades del municipio.	Recientemente, **hace un año o menos**, contamos con un **mecanismo** para desplegar la información referente al presupuesto, a la **mayoría** de las unidades del municipio.	Desde **hace más de un año**, utilizamos un **procedimiento** definido para desplegar la información referente al presupuesto, a **algunas** unidades del municipio.	Desde **hace más de dos años**, utilizamos el **procedimiento** definido para desplegar la información referente al presupuesto, a la **mayoría** de las 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.

5.3 ¿Desde hace cuánto tiempo y cómo, se realiza el seguimiento al presupuesto?

0	1	2	3	4	5
No se hace.	Recientemente, **hace un año o menos**, contamos con un **mecanismo** para hacer seguimiento del presupuesto, a **algunas** unidades municipales.	Recientemente, **hace un año o menos**, contamos con un **mecanismo** para hacer seguimiento al presupuesto, a la **mayoría** de las unidades municipales.	Desde **hace más de un año**, utilizamos un **procedimiento** definido, para hacer seguimiento al presupuesto, a través de reuniones **anuales** con los(as) encargados (as) de la **mayoría** de las unidades municipales.	Desde **hace más de un año**, utilizamos el **procedimiento** definido, para hacer el seguimiento y análisis a las partidas del presupuesto, a través de reuniones **anuales** con los(as) encargados(as) de **todas** las unidades municipales.	Desde **hace más de un año**, utilizamos el **procedimiento** definido, para hacer seguimiento y análisis a las partidas del presupuesto, a través de reuniones **semestrales** con los(as) encargados(as) de **todas** las unidades municipales.

5.4 ¿Desde hace cuánto tiempo y 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	4	5
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.	Recientemente, **hace un año o menos**, utilizamos un **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 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 **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.

5.5. ¿Desde hace cuánto tiempo y cómo, se identifican y proyectan los ingresos de la municipalidad para el año siguiente?

0	1	2	3	4	5
No se hace.	Recientemente**, hace un año o menos**, contamos con un **mecanismo** para que las unidades recaudadoras **identifiquen** los ingresos del año siguiente.	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 un **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 ingresos internos y externos y los proyecten** para el año siguiente.	Desde **hace más de dos años**, utilizamos el **procedimiento** definido para que las unidades recaudadoras **identifiquen ingresos internos y externos, y los proyecten** para el año siguiente. Además**, identificamos nuevas fuentes de ingreso**, tales como fondos externos, fondos concursables, entre otros.

5.6 ¿Desde hace cuánto tiempo y cómo, se desarrollan planes para lograr los ingresos propios esperados?

0	1	2	3	4	5
No se hace.	Recientemente, **hace un año o menos**, contamos con un **mecanismo** para desarrollar planes tendientes a conseguir más ingresos propios, en **algunas** unidades municipales.	Recientemente, **hace un año o menos**, contamos con un **mecanismo** para desarrollar planes tendientes a conseguir más ingresos propios, en la **mayoría** de las unidades municipales.	Desde **hace más de un año**, utilizamos un **procedimiento** definido para desarrollar planes tendientes a conseguir más ingresos propios en la **mayoría** de las unidades municipales.	Desde **hace más de dos años**, utilizamos el **procedimiento** definido para desarrollar planes tendientes a conseguir más ingresos propios en **todas** las unidades municipales.	Desde **hace más de dos años**, utilizamos el **procedimiento** definido para desarrollar planes tendientes a conseguir más ingresos propios en **todas** las unidades municipales, e **identificar nuevas fuentes de ingreso**.

5.7 ¿Desde hace cuánto tiempo y cómo, la municipalidad hace gestión de cobranzas?

0	1	2	3	4	5
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.	Recientemente, **hace un año o menos**, contamos con un **mecanismo** para hacer gestión de cobranzas en la **mayoría** de las unidades que generan ingresos.	Desde **hace más de un año**, utilizamos un **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 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.

5.8 ¿Tiene datos de los retrasos en pagos previsionales, facturas de proveedores vencidas y adelantos que recibe la municipalidad? Si es así, ¿Desde hace cuánto se manejan estos datos?

0	1	2	3	4	5
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 **datos** de los **últimos tres años**, de los retrasos en pagos previsionales, facturas de proveedores vencidas y adelantos que recibe la Municipalidad.	Tenemos **datos** de los **últimos cuatro o más 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.

5.9 ¿Tiene datos de indicadores de resultados financieros de la municipalidad? Si es así, ¿desde hace cuánto se manejan estos datos?

0	1	2	3	4	5
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 **datos** de los **últimos tres años** de indicadores de resultados financieros de la municipalidad.	Tenemos datos de los **últimos cuatro o más 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.

5.10 ¿Tiene datos de indicadores de la autonomía financiera de la municipalidad (ingresos propios)? Si es así, ¿Desde hace cuánto se manejan estos datos?

0	1	2	3	4	5
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 **datos** de los **últimos tres años** de indicadores de la autonomía financiera de la municipalidad.	Tenemos **datos** de los **últimos cuatro o más 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.

5.11 ¿Tiene datos de la cantidad de personas y organizaciones de la comunidad que participan en la definición del gasto del presupuesto participativo? Si es así, ¿Desde hace cuánto se manejan estos datos?

0	1	2	3	4	5
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 **datos** de los **últimos tres años**, de la cantidad de personas y organizaciones que participan en la definición del gasto del presupuesto participativo.	Tenemos **datos** de los **últimos cuatro o más 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.

5.12 ¿Tiene datos de montos y porcentajes de los ingresos cobrados? Si es así, ¿Desde hace cuánto se manejan estos datos?

0	1	2	3	4	5
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 **datos** de los **últimos tres años** de los montos y porcentajes de los ingresos cobrados.	Tenemos **datos** de los **últimos cuatro o más 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.

ADQUISICIÓN DE BIENES, RECURSOS MATERIALES E INVENTARIO MUNICIPAL (6 preguntas)

5.13 ¿Desde hace cuánto tiempo y cómo, se planifica la adquisición de bienes muebles e inmuebles de la municipalidad, considerando los requerimientos de las distintas unidades municipales?

0	1	2	3	4	5
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.	Recientemente**, hace un año o menos**, contamos un **mecanismo** para planificar la adquisición de bienes muebles e inmuebles, considerando los requerimientos de la **mayoría** de las unidades de la Municipalidad.	**Hace más de un año**, utilizamos un **procedimiento** definido para planificar la adquisición de bienes muebles e inmuebles, considerando los requerimientos de **algunas** las unidades de la Municipalidad.	**Hace más de dos años**, 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.	**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.

5.14 ¿Desde hace cuánto tiempo y cómo, la municipalidad actualiza el inventario de los bienes inmuebles (infraestructura, instalaciones, salas de reuniones, etc.) de las distintas unidades municipales?

0	1	2	3	4	5
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.	Recientemente, **hace un año o menos**, contamos con un **mecanismo** para actualizar el inventario de los bienes inmuebles de la **mayoría** de las unidades de la Municipalidad.	**Hace más de un año**, utilizamos un **procedimiento** definido para actualizar el inventario de los bienes inmuebles de **algunas** las unidades de la Municipalidad.	**Hace más de dos años**, utilizamos el **procedimiento** definido para actualizar el inventario de los bienes inmuebles de la **mayoría** de las unidades de la Municipalidad.	**Hace más de dos años**, utilizamos el **procedimiento** definido para actualizar el inventario de los bienes inmuebles de **todas** las unidades de la Municipalidad.

5.15 ¿Desde hace cuánto tiempo y cómo, la municipalidad controla el uso de los bienes muebles? (vehículos, notebooks, hardware y software, proyectores, etc.)

0	1	2	3	4	5
No se hace.	Recientemente, **hace un año o menos**, contamos con un **mecanismo** para controlar el uso de **algunos** de los bienes muebles.	Recientemente, **hace un año o menos**, contamos con un **mecanismo** para controlar el uso de la **mayoría** de los bienes muebles.	**Hace más de un año**, utilizamos un **procedimiento** definido para controlar el uso de **algunos** de los bienes muebles.	**Hace más de dos años**, utilizamos el **procedimiento** definido para controlar el uso de la **mayoría** del de los bienes muebles.	**Hace más de dos años**, utilizamos el **procedimiento** definido para controlar el uso de la **totalidad** de los bienes muebles.

5.16 ¿Desde hace cuánto tiempo y cómo, se controla que los recursos adquiridos en las distintas unidades municipales responden a las especificaciones técnicas demandadas por la municipalidad?

0	1	2	3	4	5
No se hace.	Recientemente, **hace un año o menos**, contamos con un **mecanismo** para controlar que los recursos adquiridos respondan a las especificaciones técnicas demandadas en **algunas** unidades municipales.	Recientemente, **hace un año o menos,** contamos con un **mecanismo**, para controlar que los recursos adquiridos respondan a las especificaciones técnicas demandadas en la **mayoría** de las unidades municipales.	Desde **hace más de un año**, utilizamos un **procedimiento** definido para controlar que los recursos adquiridos respondan a las especificaciones técnicas demandadas en **algunas** de las unidades municipales.	Desde **hace más de dos años**, utilizamos el **procedimiento** definido para controlar que los recursos adquiridos, respondan a las especificaciones técnicas demandadas en la **mayoría** de las unidades municipales.	Desde **hace más de dos años**, utilizamos el **procedimiento** definido para controlar que los recursos adquiridos, respondan a las especificaciones técnicas demandadas en **todas** las unidades municipales.

5.17 ¿Desde hace cuánto tiempo y cómo, se evalúa la satisfacción del personal sobre el uso y pertinencia de los recursos materiales, equipamiento e infraestructura para el desarrollo del trabajo en las distintas unidades municipales?

0	1	2	3	4	5
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.	Recientemente, **hace un año o menos**, contamos con un **mecanismo** 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 un año**, utilizamos un **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 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.

5.18 ¿Desde hace cuánto tiempo y cómo programa la mantención de los bienes muebles e inmuebles de la municipalidad?

0	1	2	3	4	5
No se hace.	Recientemente, **hace un año o menos**, hacemos mantención de **algunos** de los bienes muebles e inmuebles de la municipalidad, según demanda.	Recientemente, **hace un año o menos**, hacemos mantención de la **mayoría** de los bienes muebles e inmuebles de la municipalidad, según demanda.	Desde **hace más de un año**, hacemos mantención programada de la **mayoría** de los bienes muebles e inmuebles de la municipalidad.	Desde **hace más de dos años**, hacemos mantención programada de la **mayoría** de los bienes muebles e inmuebles de la municipalidad.	Desde **hace más de dos años**, hacemos mantención programada de **todos** los bienes muebles e inmuebles de la municipalidad.

6. GESTIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

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

6.1 ¿Desde hace cuánto tiempo y cómo, la municipalidad considera la opinión del personal municipal en el diseño de su política de información interna y externa?

0	1	2	3	4	5
No se hace.	Recientemente, **hace un año o menos**, consideramos la opinión de **algunas** jefaturas, funcionarios y funcionarias, en el diseño de acciones de información interna.	Recientemente, **hace un año o menos**, consideramos la opinión de la **mayoría** de las jefaturas, funcionarios y funcionarias, en el diseño de acciones de información interna y externa.	**Hace más de un año**, utilizamos una metodología participativa, donde participan la **mayoría** de las jefaturas, funcionarios y funcionarias, para el diseño de la política de información municipal.	**Hace más de dos años**, utilizamos una metodología participativa, donde participan la **mayoría** de las jefaturas, funcionarios y funcionarias para el diseño de la política de información municipal.	**Hace más de dos años**, utilizamos una metodología participativa, donde participan **todas** las jefaturas, funcionarios y funcionarias para el diseño de la política de información municipal.

6.2 ¿Desde hace cuánto tiempo y cómo, la municipalidad integra a la gestión el uso de sistemas de información en las distintas unidades municipales?

0	1	2	3	4	5
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.	Recientemente, **hace un año o menos**, contamos con un **mecanismo** para integrar a la gestión el uso de los sistemas de información en la **mayoría** de las unidades municipales.	**Hace más de un año**, utilizamos un **procedimiento** definido para integrar a la gestión el uso de los sistemas de información en la **mayoría** de las unidades municipales.	**Hace más de dos años**, utilizamos el **procedimiento** definido para integrar a la gestión el uso de los sistemas de información en la **mayoría** de las unidades municipales.	**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.

6.3 ¿Desde hace cuánto tiempo y cómo, la municipalidad gestiona los sistemas de información, para generar aprendizaje de sus procesos en las distintas unidades municipales?

0	1	2	3	4	5
No se hace.	Recientemente, **hace un año o menos**, contamos con un **mecanismo** para gestionar y generar aprendizaje de sus procesos, en **algunas** unidades municipales.	Recientemente, **hace un año o menos**, contamos con un **mecanismo** para gestionar y generar aprendizaje de sus procesos, en la **mayoría** de las unidades municipales.	Desde **hace más de un año**, utilizamos un **procedimiento** definido para gestionar y generar aprendizaje de sus procesos, en la **mayoría** de las unidades municipales.	**Hace más de dos años**, utilizamos el **procedimiento** definido para gestionar y generar aprendizaje de sus procesos, en la **mayoría** de las unidades municipales.	**Hace más de dos años**, utilizamos el **procedimiento** definido para gestionar y generar aprendizaje de sus procesos, en **todas** las unidades municipales.

6.4 ¿Desde hace cuánto tiempo y cómo, la municipalidad procesa, analiza y difunde la información a nivel interno y externo?

0	1	2	3	4	5
No se hace.	Recientemente, **hace un año o menos**, contamos con un **mecanismo** para realizar algunas acciones de difusión de la información a **nivel interno** de la municipalidad.	Recientemente, **hace un año o menos**, con tamos con un **mecanismo** para realizar algunas acciones de difusión de la información a **nivel interno y externo** de la municipalidad.	Desde **hace** más **de un año**, utilizamos un **procedimiento** definido para realizar algunas acciones de difusión de la información a **nivel interno y externo** de la municipalidad.	**Hace más de dos años**, existe una unidad establecida que **implementa** un sistema de difusión de la información **interna y externa** de la municipalidad.	**Hace más de dos años**, existe una unidad establecida que **procesa, analiza e implementa** un sistema de difusión de la información **interna y externa de la municipalidad. Junto a esto, actualiza toda la información interna y externa permanentemente.**

6.5 ¿Tiene datos respecto del uso de la información, por parte de funcionarios y funcionarias de los sistemas informáticos? Si es así, ¿Desde hace cuánto se manejan estos datos?

0	1	2	3	4	5
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 **datos** de los **últimos tres años** del uso por parte de funcionarios y funcionarias de los sistemas de información.	Tenemos **datos** de los **últimos cuatro o más 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.

7. GESTIÓN DE USUARIOS, USUARIAS Y SERVICIOS MUNICIPALES

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 y mejoramiento de estos.

7.1 ¿Desde hace cuánto tiempo y 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	4	5
No se hace.	Recientemente, **hace un año o menos**, contamos con un **mecanismo** para identificar y caracterizar a los usuarios y usuarias **actuales** de **algunos** servicios municipales, para conocer sus necesidades.	Recientemente, **hace un año o menos**, utilizamos un **procedimiento** definido para identificar y caracterizar a la mayoría de los usuarios y usuarias, **actuales** de la **mayoría** de los servicios municipales, para conocer sus necesidades.	**Hace más de un año**, utilizamos el **procedimiento** definido para identificar y caracterizar a los usuarios y usuarias, **actuales y potenciales**, de la **mayoría** de los servicios municipales, para conocer sus necesidades.	**Hace más de dos años**, utilizamos el **procedimiento** definido para identificar y caracterizar a los usuarios y usuarias, **actuales y potenciales**, de la **mayoría** de los servicios municipales, para conocer sus necesidades.	**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.

7.2 ¿Desde hace cuánto tiempo y cómo, la municipalidad garantiza a sus usuarios y usuarias la entrega de información oportuna y completa sobre los servicios?

0	1	2	3	4	5
No se hace.	Recientemente, **hace un año o menos**, contamos con un **mecanismo** para entregar a los usuarios y usuarias, información oportuna de **algunos** de los servicios municipales.	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 municipales.	**Hace más de un año**, utilizamos un **procedimiento** definido para garantizar a usuarios y usuarias, **actuales y potenciales**, información oportuna de la **mayoría** de los servicios municipales.	**Hace más de dos años** utilizamos el **procedimiento** para garantizar a usuarios y usuarias, **actuales y potenciales,** información oportuna de la **mayoría** de los servicios municipales.	**Hace más de dos años** utilizamos el **procedimiento** para garantizar a usuarios y usuarias, **actuales y potenciales**, información oportuna de **todos** los servicios municipales.

7.3 ¿Desde hace cuánto tiempo y cómo, se diseña e implementa el sistema de atención de usuarios y usuarias de los servicios municipales?

0	1	2	3	4	5
No se hace.	Recientemente, **hace un año o menos**, contamos con un **mecanismo** de atención a usuarios y usuarias de **algunos** de los servicios municipales.	Recientemente, **hace un año o menos**, contamos con un **mecanismo** de atención de usuarios y usuarias de la **mayoría** de los servicios municipales.	Desde **hace más de un año**, utilizamos un **procedimiento** definido de atención de usuarios y usuarias de la **mayoría** de los servicios municipales.	Desde **hace más de dos años**, utilizamos el **procedimiento** definido de atención de usuarios y usuarias de la **mayoría** de los servicios municipales.	Desde **hace más de dos años**, utilizamos el **procedimiento** definido de atención de usuarios y usuarias de **todos** los servicios municipales.

7.4 ¿Desde hace cuánto tiempo y cómo, se mide la satisfacción de usuarios y usuarias de los servicios municipales?

0	1	2	3	4	5
No se hace.	Recientemente, **hace un año o menos**, contamos con un **mecanismo** para medir la satisfacción de usuarios y usuarias de **algunos** de los servicios municipales.	Recientemente**, hace un año o menos**, contamos con un **mecanismo**, para medir la satisfacción de usuarios y usuarias de la **mayoría** de los servicios municipales.	Desde **hace más de un año**, utilizamos un **procedimiento** definido, para medir la satisfacción de usuarios y usuarias de la **mayoría** de los servicios municipales.	Desde **hace más de dos años**, utilizamos el **procedimiento** definido, para medir la satisfacción de usuarios y usuarias de la **mayoría** de 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.

7.5 ¿Desde hace cuánto tiempo y cómo, la municipalidad establece y actualiza políticas de prestación de los servicios municipales?

0	1	2	3	4	5
No se hace.	Recientemente, **hace un año o menos**, contamos con un **mecanismo** para establecer y actualizar políticas de **algunos** servicios municipales.	Recientemente, **hace un año o menos**, contamos con un **mecanismo** para establecer y actualizar los procesos de prestación de la **mayoría** de los servicios municipales.	**Hace más de un año**, utilizamos un **procedimiento** definido para establecer y actualizar los procesos de prestación de la **mayoría** de los servicios municipales.	Desde **hace más de dos años**, utilizamos el **procedimiento** definido para establecer y actualizar los procesos de prestación de la **mayoría** de los servicios municipales.	Desde **hace más de dos años**, utilizamos el **procedimiento** definido establecer y actualizar los procesos de prestación de **todos** los servicios municipales.

7.6 ¿Desde hace cuánto tiempo y cómo, la municipalidad establece indicadores de prestación de los servicios municipales?

0	1	2	3	4	5
No se hace.	Recientemente, **hace un año o menos**, contamos con un **mecanismo** para establecer indicadores de prestación de **algunos** servicios municipales.	Recientemente, **hace un año o menos**, contamos con un **mecanismo** para revisar y actualizar indicadores de prestación de la **mayoría** de los servicios municipales.	**Hace más de un año**, utilizamos un **procedimiento** definido para revisar y actualizar indicadores de prestación de la **mayoría** de los servicios municipales.	Desde **hace más de dos años** utilizamos el **procedimiento** definido para revisar y actualizar indicadores de prestación de la **mayoría** de los servicios municipales.	Desde **hace más de dos años** utilizamos el **procedimiento** definido para revisar y actualizar indicadores de prestación de **todos** los servicios municipales.

7.7 ¿Desde hace cuánto tiempo y cómo, la municipalidad controla la calidad de entrega de los servicios municipales?

0	1	2	3	4	5
No se hace.	Recientemente, **hace un año o menos**, contamos con un **mecanismo** para controlar la calidad de entrega de **algunos** servicios municipales.	Recientemente, **hace un año o menos**, contamos con un **mecanismo** para controlar la calidad de entrega de la **mayoría** de los servicios municipales.	**Hace más de un año**, utilizamos un **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 controlar la calidad de entrega de la **mayoría** de los servicios municipales.	Desde **hace más de dos años** utilizamos el **procedimiento** definido para controlar la calidad de entrega de **todos** los servicios municipales.

7.8 ¿Tiene datos de resultados de los procesos de la prestación de los servicios municipales? Si es así, ¿Desde hace cuánto que se manejan estos datos?

0	1	2	3	4	5
No tenemos datos.	Tenemos **datos** del **último año**, de resultados de los procesos de prestación de los servicios municipales.	Tenemos **datos** de los **últimos dos años**, de resultados de los procesos de prestación de los servicios municipales.	Tenemos **datos** de los **últimos tres años**, de resultados de los procesos de prestación de los servicios municipales.	Tenemos **datos** de los **últimos cuatro o más años**, de resultados de los procesos de prestación de los servicios municipales.	Tenemos **series históricas** de los **últimos tres o más años**, de resultados de los procesos de prestación de los servicios municipales.

8. 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.

8.1 ¿Desde hace cuánto tiempo y cómo, se identifican y controlan los procesos de apoyo de la municipalidad, asociados a la prestación de los servicios (tesorería, contabilidad, informática, etc.)?

0	1	2	3	4	5
No se hace.	Recientemente, **hace un año o menos**, contamos con un **mecanismo** para identificar **algunos** procesos de apoyo de los servicios municipales.	Recientemente, **hace un año o menos**, contamos con un **mecanismo** para identificar y controlar los procesos de apoyo de la **mayoría** de los servicios municipales.	Desde **hace más de un año**, utilizamos un **procedimiento** para identificar y controlar los procesos de apoyo de la **mayoría** de los servicios municipales.	Desde **hace más de dos años**, utilizamos el **procedimiento** para identificar y controlar los procesos de apoyo de la **mayoría** de los servicios municipales.	Desde **hace más de dos años**, utilizamos el **procedimiento** para identificar y controlar los procesos de apoyo de **todos** los servicios municipales.

8.2 ¿Desde hace cuánto tiempo y cómo, la municipalidad mejora la gestión de los procesos de apoyo asociados a los servicios?

0	1	2	3	4	5
No se hace.	Recientemente, **hace un año o menos** evaluamos los resultados de la gestión de **algunos** procesos de apoyo de los servicios y contamos con un **mecanismo** para la implementación de mejoras.	Recientemente, **hace un año o menos**, evaluamos los resultados de la gestión de la **mayoría** de los procesos de apoyo de los servicios y contamos con un **mecanismo** para la implementación de mejoras.	**Hace más de un año**, evaluamos los resultados de la gestión de la **mayoría** de los procesos de apoyo de los servicios y utilizamos un **procedimiento** definido para la implementación de mejoras.	Desde **hace más de dos años**, evaluamos los resultados de la gestión de la **mayoría** de los procesos de apoyo de los servicios y utilizamos el **procedimiento** definido para la implementación de mejoras.	Desde **hace más de dos años**, evaluamos los resultados de la gestión de **todos** los procesos de apoyo de los servicios y utilizamos el **procedimiento** definido para la implementación de mejoras.

8.3 ¿Desde hace cuánto tiempo y cómo, la municipalidad diseña su plan informático, que sirva de marco de referencia para la elaboración del Plan Informático Anual de las distintas unidades municipales?

0	1	2	3	4	5
No se hace.	Recientemente, **hace un año o menos**, contamos con un **mecanismo** para levantar los requerimientos de **algunas** unidades para la elaboración del Plan Informático Anual, que sirve como referencia a las distintas unidades.	Recientemente, **hace un año o menos**, contamos con un **mecanismo** para levantar los requerimientos de la **mayoría** de las unidades para la elaboración del Plan Informático Anual, que sirve como referencia a las distintas unidades.	**Hace más de un año**, utilizamos un **procedimiento** definido para levantar los requerimientos de la **mayoría** de las unidades para la elaboración del Plan Informático Anual, que sirve como referencia a las distintas unidades.	Desde **hace más de dos años** utilizamos el **procedimiento** definido para levantar los requerimientos de la **mayoría** de las unidades para la elaboración del Plan Informático Anual, que sirve como referencia a las distintas unidades.	Desde **hace más de dos años** utilizamos el **procedimiento** definido para levantar los requerimientos de **todas** las unidades para la elaboración del Plan Informático Anual, que sirve como referencia a las distintas unidades.

8.4 ¿Desde hace cuánto tiempo y cómo, la municipalidad gestiona los sistemas de documentación e información?

0	1	2	3	4	5
No se hace.	Recientemente, **hace un año o menos**, definimos un registro de documentación e información para **algunas** unidades.	Recientemente**, hace un año o menos**, definimos un registro de documentación e información, para la **mayoría** de las unidades.	**Hace más de un año**, utilizamos un **sistema único** de registro de documentación e información referido a la **mayoría** de las unidades.	Desde **hace más de dos años**, utilizamos un **sistema único** de registro de documentación e información referido a **todas** las unidades.	Desde **hace más de dos años** utilizamos un **sistema único** de registro de documentación e información **en línea**, referido a **todas** las unidades, **donde se comparte y actualiza información de forma instantánea.**

8.5 ¿Desde hace cuánto tiempo y cómo, se gestiona el proceso de provisión de bienes y servicios externos?

0	1	2	3	4	5
No se hace.	Recientemente, **hace un año o menos**, contamos con un **mecanismo** para gestionar la provisión de **algunos** bienes y servicios externos.	Recientemente, **hace un año o menos**, contamos con un **mecanismo**, para gestionar la provisión de la **mayoría** de los bienes y servicios externos.	**Hace más de un año**, utilizamos un **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 la **mayoría** de los bienes y servicios externos.	Desde **hace más de dos años**, utilizamos el **procedimiento** definido para gestionar la provisión de **todos** los bienes y servicios externos.

8.6 ¿Desde hace cuánto tiempo y cómo, se gestiona el proceso de provisión de bienes y servicios internos?

0	1	2	3	4	5
No se hace.	Recientemente, **hace un año o menos**, contamos con un **mecanismo** para gestionar la provisión de **algunos** bienes y servicios internos.	Recientemente, **hace un año o menos**, contamos con un **mecanismo** para gestionar la provisión de la **mayoría** de los bienes y servicios internos.	**Hace más de un año**, utilizamos un **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 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.

8.7 ¿Desde hace cuánto tiempo y cómo, se evalúa la calidad de los productos o servicios contratados, una vez recibidos del proveedor?

0	1	2	3	4	5
No se hace.	Recientemente, **hace un año o menos**, contamos con un **mecanismo** para evaluar la calidad de **algunos** productos o servicios contratados, una vez recibidos del proveedor.	Recientemente, **hace un año o menos**, contamos con un **mecanismo** para evaluar la calidad de la **mayoría** de los productos o servicios contratados, una vez recibidos del proveedor.	**Hace más de un año**, utilizamos un **procedimiento** definido de evaluación de la calidad de la **mayoría** de los productos o servicios contratados una vez recibidos del proveedor.	Desde **hace más de dos años**, utilizamos el **procedimiento** definido de evaluación de la calidad de la **mayoría** de los productos o servicios contratados una vez recibidos del proveedor.	Desde **hace más de dos años**, utilizamos el **procedimiento** definido de evaluación de la calidad de **todos** los productos o servicios contratados una vez recibidos del proveedor.

8.8 ¿Tiene datos de indicadores de satisfacción de los productos o servicios contratados, por parte de la municipalidad? Si es así, ¿Desde hace cuánto que se manejan estos datos?

0	1	2	3	4	5
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 **datos** de los **últimos tres años**, de indicadores de satisfacción de los productos y servicios contratados.	Tenemos **datos** de los **últimos cuatro o más 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.

RESUMEN DE RESPUESTAS DIAGNÓSTICO GENERAL, GESTIÓN GLOBAL

Ámbito de evaluación	Pregunta	0	1	2	3	4	5
1. Desarrollo de la Estrategia	1.1						
	1.2						
	1.3						
	1.4						
	1.5						
	1.6						
2. Liderazgo	2.1						
	2.2						
	2.3						
	2.4						
	2.5						
3. Gobernanza y Gestión Local Participativa	3.1						
	3.2						
	3.3						
	3.4						
	3.5						
	3.6						
	3.7						
	3.8						
	3.9						
	3.10						
	3.11						
	3.12						
	3.13						

4. Gestión y Desarrollo de Competencias de las Personas	4.1						
	4.2						
	4.3						
	4.4						
	4.5						
	4.6						
	4.7						
	4.8						
	4.9						
	4.10						
	4.11						
	4.12						
	4.13						
5. Gestión de Recursos Municipales	5.1						
	5.2						
	5.3						
	5.4						
	5.5						
	5.6						
	5.7						
	5.8						
	5.9						
	5.10						
	5.11						
	5.12						
	5.13						
	5.14						
	5.15						
	5.16						
	5.17						
	5.18						
6. Gestión y Análisis de la Información	6.1						
	6.2						
	6.3						
	6.4						
	6.5						

7. Gestión de Usuarios, Usuarias y Servicios Municipales	7.1						
	7.2						
	7.3						
	7.4						
	7.5						
	7.6						
	7.7						
	7.8						
8. Procesos de Apoyo a la Gestión Global Municipal	8.1						
	8.2						
	8.3						
	8.4						
	8.5						
	8.6						
	8.7						
	8.8						
PUNTAJE TOTAL 76 PREGUNTAS (Puntaje máximo por pregunta: 5 puntos. Puntaje máximo total: 380 puntos)							

SEGUNDA PARTE
Diagnóstico de Servicios Municipales

ANTECEDENTES

La segunda parte del instrumento denominada "Diagnóstico de Servicios Municipales", busca caracterizar la forma en que el municipio gestiona un conjunto de servicios municipales que han sido priorizados para la aplicación del presente instrumento.

Para la mayoría de los casos, se aplica un **formulario estándar**, el cual busca caracterizar la gestión que realiza el municipio para una adecuada provisión de los servicios en cuestión. De este modo, se consulta por las prácticas asociadas a cinco dimensiones: procesos, costos, reclamos, satisfacción ciudadana, y responsables del servicio. La identificación de procesos y detección de mejoras permite optimizar la articulación de actividades, insumos y responsabilidades para lograr como producto la provisión de un determinado servicio municipal. Por su parte, el cálculo y análisis de costos permite orientar decisiones relativas a la eficiencia del gasto. Asimismo, la gestión de reclamos y el seguimiento de la satisfacción ciudadana abre alternativas para ajustar y mejorar el diseño de los servicios municipales y una adecuada caracterización del equipo municipal responsable clarifica la organización interna para la gestión del servicio.

INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN

Todos los formularios se conforman de preguntas con seis alternativas de respuesta. Se solicita a quienes responden seleccionar la alternativa que mejor caracterice las acciones que realiza el municipio en las dimensiones consultadas. Es decir, se pide seleccionar la alternativa que mejor represente (o más cercana) de la situación actual del municipio para cada pregunta.

Para las municipalidades que no entregan alguno de los servicios, salvo aquellos que son obligatorios por ley, existe la posibilidad de seleccionar la opción: "SERVICIO NO ENTREGADO", desactivándose la totalidad de las respuestas respectivas en la plataforma. A diferencia del Diagnóstico General, Gestión Global, la comparación de puntajes entre municipalidades para el Diagnóstico Servicios y el Diagnóstico Ámbitos Especiales no es pertinente, ya que no todos los municipios entregan los mismos servicios.

Para una correcta aplicación de este formulario, la información a completar debe ser trabajada por un grupo de personas con conocimiento de los servicios consultados.

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

1. ESPACIOS PÚBLICOS RECREATIVOS

Mantención de espacios públicos recreativos y su respectivo equipamiento. Estos espacios se entenderán como toda superficie de terreno destinada preferentemente al esparcimiento, recreación o circulación peatonal, conformada, generalmente, por especies vegetales y otros elementos complementarios.

1.1 De las siguientes alternativas, ¿Cuál caracteriza mejor las acciones que realiza el municipio respecto la identificación de procesos que determinan la entrega del servicio y detección de oportunidades de mejora?

0	1	2	3	4	5
Aunque no identificamos procesos, se entrega el servicio en función de la experiencia acumulada del equipo municipal.	Se cuenta con un estudio o diagnóstico que identifica algunos procesos principales del servicio.	Se cuenta con la descripción de la mayoría de los procesos principales del servicio.	Se cuenta con una descripción detallada de todos los procesos principales del servicio, cuya revisión anual permite identificar oportunidades de mejora.	Adicional a la alternativa anterior, también se cuenta con indicadores de desempeño para evaluar dichos procesos.	Adicional a las alternativas anteriores, se analiza además los procesos de apoyo y se cuenta con una estrategia para el mejoramiento del servicio en el largo plazo.

1.2 De las siguientes alternativas, ¿Cuál caracteriza mejor las acciones que realiza el municipio respecto el cálculo y análisis de los costos asociados a la entrega del servicio?

0	1	2	3	4	5
El costo del servicio se estima anualmente para la elaboración del presupuesto municipal en base al presupuesto anterior.	Adicional a la alternativa anterior, se incluye un análisis para definir acciones que permitan aumentar la eficiencia del gasto.	Se cuenta con un estudio o diagnóstico que establece el costo de referencia del servicio, permitiendo revisar la ejecución del gasto al cierre de cada año.	Adicional a la alternativa anterior, semestralmente se hace un seguimiento a la ejecución todos los ítems presupuestarios que determinan el costo del servicio.	El costo de referencia del servicio se actualiza con una frecuencia establecida (cada 3 años o menos) lo que permite tomar decisiones de gasto de los principales ítems presupuestarios.	Adicional a la alternativa anterior, el proceso se encuentra suficientemente documentado para ser replicado en periodos futuros.

1.3 De las siguientes alternativas, ¿Cuál caracteriza mejor las acciones que realiza el municipio respecto la gestión de los reclamos vinculados a la entrega del servicio?

0	1	2	3	4	5
Los reclamos son recibidos y respondidos según la disponibilidad de recursos humanos y técnicos del servicio.	Existe una o más vías para atender, recibir y registrar reclamos sobre la entrega del servicio (ej.: libro, buzón, correo electrónico).	Adicional a la alternativa anterior, los reclamos son clasificados y derivados internamente mediante un proceso definido.	Adicional a la alternativa anterior, los reclamos son revisados y respondidos por el personal del servicio.	Adicional a la alternativa anterior, los reclamos respondidos son monitoreados y evaluados.	Adicional a la alternativa anterior, se realizan análisis estadísticos para mejorar el proceso de gestión de reclamos. (*)

(*) Ej.: identificación de tópicos frecuentes, pertinencia de la clasificación y derivación interna, tasa de reclamos respondidos, tiempo promedio de respuesta.

1.4 De las siguientes alternativas, ¿Cuál caracteriza mejor las acciones que realiza el municipio respecto al seguimiento de la medición de la satisfacción ciudadana respecto la entrega del servicio?

0	1	2	3	4	5
No se hace.	Se hace seguimiento indirecto mediante los mecanismos establecidos en la Ley 20.500 (*).	Se hace seguimiento de la satisfacción del servicio tomando como referencia la percepción del personal municipal que interactúa con la ciudadanía.	Se realiza una medición, estudio o diagnóstico de satisfacción ciudadana respecto la entrega del servicio.	Se ha aplicado dos o más veces una misma metodología que permite cuantificar cambios en la satisfacción del servicio e identificar brechas que deben ser abordadas.	Adicional a la alternativa anterior, los resultados son evaluados según metas de satisfacción asociadas a una estrategia de largo plazo definida para el servicio.

(*) Medición del uso de información relevante dispuesta a la ciudadanía, realización de cuenta pública participativa, consultas ciudadanas realizadas, y/u operación formal de un Consejo Comunal de Organizaciones de la Sociedad Civil – COSOC.

2. RESIDUOS SÓLIDOS DOMICILIARIOS

Retiro de residuos sólidos que se generan en unidades habitacionales y en lugares con una generación asimilable (como locales comerciales, establecimientos educacionales, etc.).

2.1 De las siguientes alternativas, ¿Cuál caracteriza mejor las acciones que realiza el municipio respecto la identificación de procesos que determinan la entrega del servicio y detección de oportunidades de mejora?

0	1	2	3	4	5
Aunque no identificamos procesos, se entrega el servicio en función de la experiencia acumulada del equipo municipal.	Se cuenta con un estudio o diagnóstico que identifica algunos procesos principales del servicio.	Se cuenta con la descripción de la mayoría de los procesos principales del servicio.	Se cuenta con una descripción detallada de todos los procesos principales del servicio, cuya revisión anual permite identificar oportunidades de mejora.	Adicional a la alternativa anterior, también se cuenta con indicadores de desempeño para evaluar dichos procesos.	Adicional a las alternativas anteriores, se analizaron además los procesos de apoyo y se cuenta con una estrategia para el mejoramiento del servicio en el largo plazo.

2.2 De las siguientes alternativas, ¿Cuál caracteriza mejor las acciones que realiza el municipio respecto el cálculo y análisis de los costos asociados a la entrega del servicio?

0	1	2	3	4	5
El costo del servicio se estima anualmente para la elaboración del presupuesto municipal en base al presupuesto anterior.	Adicional a la alternativa anterior, se incluye un análisis para definir acciones que permitan aumentar la eficiencia del gasto.	Se cuenta con un estudio o diagnóstico que establece el costo de referencia del servicio, permitiendo revisar la ejecución del gasto al cierre de cada año.	Adicional a la alternativa anterior, semestralmente se hace un seguimiento a la ejecución todos los ítems presupuestarios que determinan el costo del servicio.	El costo de referencia del servicio se actualiza con una frecuencia establecida (cada tres años o menos) lo que permite tomar decisiones de gasto de los principales ítems presupuestarios.	Adicional a la alternativa anterior, el proceso se encuentra suficientemente documentado para ser replicado en periodos futuros.

2.3 De las siguientes alternativas, ¿Cuál caracteriza mejor las acciones que realiza el municipio respecto la gestión de los reclamos vinculados a la entrega del servicio?

0	1	2	3	4	5
Los reclamos son recibidos y respondidos según la disponibilidad de recursos humanos y técnicos del servicio.	Existe una o más vías para atender, recibir y registrar reclamos sobre la entrega del servicio (ej.: libro, buzón, correo electrónico).	Adicional a la alternativa anterior, los reclamos son clasificados y derivados internamente mediante un proceso definido.	Adicional a la alternativa anterior, los reclamos son revisados y respondidos por el personal del servicio.	Adicional a la alternativa anterior, los reclamos respondidos son monitoreados y evaluados.	Adicional a la alternativa anterior, se realizan análisis estadísticos para mejorar el proceso de gestión de reclamos. (*)

(*) Ej.: identificación de tópicos frecuentes, pertinencia de la clasificación y derivación interna, tasa de reclamos respondidos, tiempo promedio de respuesta.

2.4 De las siguientes alternativas, ¿Cuál caracteriza mejor las acciones que realiza el municipio respecto al seguimiento de la medición de la satisfacción ciudadana respecto la entrega del servicio?

0	1	2	3	4	5
No se hace.	Se hace seguimiento indirecto mediante los mecanismos establecidos en la Ley 20.500 (*).	Se hace seguimiento de la satisfacción del servicio tomando como referencia la percepción del personal municipal que interactúa con la ciudadanía.	Se realiza una medición, estudio o diagnóstico de satisfacción ciudadana respecto la entrega del servicio.	Se ha aplicado dos o más veces una misma metodología que permite cuantificar cambios en la satisfacción del servicio e identificar brechas que deben ser abordadas.	Adicional a la alternativa anterior, los resultados son evaluados según metas de satisfacción asociadas a una estrategia de largo plazo definida para el servicio.

(*) Medición del uso de información relevante dispuesta a la ciudadanía, realización de cuenta pública participativa, consultas ciudadanas realizadas, y/u operación formal de un Consejo Comunal de Organizaciones de la Sociedad Civil – COSOC.

3. ALUMBRADO PÚBLICO

Aseguramiento del funcionamiento continuo del alumbrado público, tanto en calidad como uniformidad de la luz según las condiciones de diseño establecidas. Ello considera intervenciones para la reparación de equipos ante fallas, provisión de repuestos, e instalación y/o recambio masivo de luminarias, entre otras acciones.

3.1 De las siguientes alternativas, ¿Cuál caracteriza mejor las acciones que realiza el municipio respecto la identificación de procesos que determinan la entrega del servicio y detección de oportunidades de mejora?

0	1	2	3	4	5
Aunque no identificamos procesos, se entrega el servicio en función de la experiencia acumulada del equipo municipal.	Se cuenta con un estudio o diagnóstico que identifica algunos procesos principales del servicio.	Se cuenta con la descripción de la mayoría de los procesos principales del servicio.	Se cuenta con una descripción detallada de todos los procesos principales del servicio, cuya revisión anual permite identificar oportunidades de mejora.	Adicional a la alternativa anterior, también se cuenta con indicadores de desempeño para evaluar dichos procesos.	Adicional a las alternativas anteriores, se analizaron además los procesos de apoyo y se cuenta con una estrategia para el mejoramiento del servicio en el largo plazo.

3.2 De las siguientes alternativas, ¿Cuál caracteriza mejor las acciones que realiza el municipio respecto el cálculo y análisis de los costos asociados a la entrega del servicio?

0	1	2	3	4	5
El costo del servicio se estima anualmente para la elaboración del presupuesto municipal en base al presupuesto anterior.	Adicional a la alternativa anterior, se incluye un análisis para definir acciones que permitan aumentar la eficiencia del gasto.	Se cuenta con un estudio o diagnóstico que establece el costo de referencia del servicio, permitiendo revisar la ejecución del gasto al cierre de cada año.	Adicional a la alternativa anterior, semestralmente se hace un seguimiento a la ejecución todos los ítems presupuestarios que determinan el costo del servicio.	El costo de referencia del servicio se actualiza con una frecuencia establecida (cada tres años o menos) lo que permite tomar decisiones de gasto de los principales ítems presupuestarios.	Adicional a la alternativa anterior, el proceso se encuentra suficientemente documentado para ser replicado en periodos futuros.

3.3 De las siguientes alternativas, ¿Cuál caracteriza mejor las acciones que realiza el municipio respecto la gestión de los reclamos vinculados a la entrega del servicio?

0	1	2	3	4	5
Los reclamos son recibidos y respondidos según la disponibilidad de recursos humanos y técnicos del servicio.	Existe una o más vías para atender, recibir y registrar reclamos sobre la entrega del servicio (ej.: libro, buzón, correo electrónico).	Adicional a la alternativa anterior, los reclamos son clasificados y derivados internamente mediante un proceso definido.	Adicional a la alternativa anterior, los reclamos son revisados y respondidos por el personal del servicio.	Adicional a la alternativa anterior, los reclamos respondidos son monitoreados y evaluados.	Adicional a la alternativa anterior, se realizan análisis estadísticos para mejorar el proceso de gestión de reclamos. (*)

(*) Ej.: identificación de tópicos frecuentes, pertinencia de la clasificación y derivación interna, tasa de reclamos respondidos, tiempo promedio de respuesta.

3.4 De las siguientes alternativas, ¿Cuál caracteriza mejor las acciones que realiza el municipio respecto al seguimiento de la medición de la satisfacción ciudadana respecto la entrega del servicio?

0	1	2	3	4	5
No se hace.	Se hace seguimiento indirecto mediante los mecanismos establecidos en la Ley 20.500 (*).	Se hace seguimiento de la satisfacción del servicio tomando como referencia la percepción del personal municipal que interactúa con la ciudadanía.	Se realiza una medición, estudio o diagnóstico de satisfacción ciudadana respecto la entrega del servicio.	Se ha aplicado dos o más veces una misma metodología que permite cuantificar cambios en la satisfacción del servicio e identificar brechas que deben ser abordadas.	Adicional a la alternativa anterior, los resultados son evaluados según metas de satisfacción asociadas a una estrategia de largo plazo definida para el servicio.

(*) Medición del uso de información relevante dispuesta a la ciudadanía, realización de cuenta pública participativa, consultas ciudadanas realizadas, y/u operación formal de un Consejo Comunal de Organizaciones de la Sociedad Civil – COSOC.

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

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

Servicio **entregado**___ Servicio **no entregado**___

4.1 De las siguientes alternativas, ¿Cuál caracteriza mejor las acciones que realiza el municipio respecto la identificación de procesos que determinan la entrega del servicio y detección de oportunidades de mejora?

0	1	2	3	4	5
Aunque no identificamos procesos, se entrega el servicio en función de la experiencia acumulada del equipo municipal.	Se cuenta con un estudio o diagnóstico que identifica algunos procesos principales del servicio.	Se cuenta con la descripción de la mayoría de los procesos principales del servicio.	Se cuenta con una descripción detallada de todos los procesos principales del servicio, cuya revisión anual permite identificar oportunidades de mejora.	Adicional a la alternativa anterior, también se cuenta con indicadores de desempeño para evaluar dichos procesos.	Adicional a las alternativas anteriores, se analizaron además los procesos de apoyo y se cuenta con una estrategia para el mejoramiento del servicio en el largo plazo.

4.2 De las siguientes alternativas, ¿Cuál caracteriza mejor las acciones que realiza el municipio respecto el cálculo y análisis de los costos asociados a la entrega del servicio?

0	1	2	3	4	5
El costo del servicio se estima anualmente para la elaboración del presupuesto municipal en base al presupuesto anterior.	Adicional a la alternativa anterior, se incluye un análisis para definir acciones que permitan aumentar la eficiencia del gasto.	Se cuenta con un estudio o diagnóstico que establece el costo de referencia del servicio, permitiendo revisar la ejecución del gasto al cierre de cada año.	Adicional a la alternativa anterior, semestralmente se hace un seguimiento a la ejecución todos los ítems presupuestarios que determinan el costo del servicio.	El costo de referencia del servicio se actualiza con una frecuencia establecida (cada tres años o menos) lo que permite tomar decisiones de gasto de los principales ítems presupuestarios.	Adicional a la alternativa anterior, el proceso se encuentra suficientemente documentado para ser replicado en periodos futuros.

4.3 De las siguientes alternativas, ¿Cuál caracteriza mejor las acciones que realiza el municipio respecto la gestión de los reclamos vinculados a la entrega del servicio?

0	1	2	3	4	5
Los reclamos son recibidos y respondidos según la disponibilidad de recursos humanos y técnicos del servicio.	Existe una o más vías para atender, recibir y registrar reclamos sobre la entrega del servicio (ej.: libro, buzón, correo electrónico).	Adicional a la alternativa anterior, los reclamos son clasificados y derivados internamente mediante un proceso definido.	Adicional a la alternativa anterior, los reclamos son revisados y respondidos por el personal del servicio.	Adicional a la alternativa anterior, los reclamos respondidos son monitoreados y evaluados.	Adicional a la alternativa anterior, se realizan análisis estadísticos para mejorar el proceso de gestión de reclamos. (*)

(*) Ej.: identificación de tópicos frecuentes, pertinencia de la clasificación y derivación interna, tasa de reclamos respondidos, tiempo promedio de respuesta.

4.4 De las siguientes alternativas, ¿Cuál caracteriza mejor las acciones que realiza el municipio respecto al seguimiento de la medición de la satisfacción ciudadana respecto la entrega del servicio?

0	1	2	3	4	5
No se hace.	Se hace seguimiento indirecto mediante los mecanismos establecidos en la Ley 20.500 (*).	Se hace seguimiento de la satisfacción del servicio tomando como referencia la percepción del personal municipal que interactúa con la ciudadanía.	Se realiza una medición, estudio o diagnóstico de satisfacción ciudadana respecto la entrega del servicio.	Se ha aplicado dos o más veces una misma metodología que permite cuantificar cambios en la satisfacción del servicio e identificar brechas que deben ser abordadas.	Adicional a la alternativa anterior, los resultados son evaluados según metas de satisfacción asociadas a una estrategia de largo plazo definida para el servicio.

(*) Medición del uso de información relevante dispuesta a la ciudadanía, realización de cuenta pública participativa, consultas ciudadanas realizadas, y/u operación formal de un Consejo Comunal de Organizaciones de la Sociedad Civil – COSOC.

5. APOYO A LA POBLACIÓN MIGRANTE

Apoyo a la población migrante que llega a la comuna, para facilitar su inserción social y asegurar el respeto de sus derechos fundamentales. Ello considera la implementación de programas que proporcionen información, orientación, asesoría, acompañamiento y/o vinculación con redes de colaboración; fomenten la regularización migratoria; apoyen y orienten la integración educativa y búsqueda de empleo; incentiven el emprendimiento; desarrollen la capacidad lingüística y discursiva en torno al idioma castellano; entre otras acciones.

Servicio **entregado**___ Servicio **no entregado**___

5.1 De las siguientes alternativas, ¿Cuál caracteriza mejor las acciones que realiza el municipio respecto la identificación de procesos que determinan la entrega del servicio y detección de oportunidades de mejora?

0	1	2	3	4	5
Aunque no identificamos procesos, se entrega el servicio en función de la experiencia acumulada del equipo municipal.	Se cuenta con un estudio o diagnóstico que identifica algunos procesos principales del servicio.	Se cuenta con la descripción de la mayoría de los procesos principales del servicio.	Se cuenta con una descripción detallada de todos los procesos principales del servicio, cuya revisión anual permite identificar oportunidades de mejora.	Adicional a la alternativa anterior, también se cuenta con indicadores de desempeño para evaluar dichos procesos.	Adicional a las alternativas anteriores, se analizaron además los procesos de apoyo y se cuenta con una estrategia para el mejoramiento del servicio en el largo plazo.

5.2 De las siguientes alternativas, ¿Cuál caracteriza mejor las acciones que realiza el municipio para identificar necesidades específicas de la población migrante usuaria de servicios municipales?

0	1	2	3	4	5
No se hace.	Se realiza en función de la experiencia acumulada del equipo municipal.	Se cuenta con un estudio o diagnóstico de hace tres años o más donde se identifican y caracterizan necesidades de la población migrante a considerar para la prestación de algunos servicios municipales.	Se cuenta con un estudio o diagnóstico reciente (dos años o menos) donde se identifican y caracterizan necesidades de la población migrante a considerar para la prestación de la mayoría de los servicios municipales.	El municipio cuenta con mecanismos formales para identificar necesidades no cubiertas de la población migrante en la provisión de los servicios municipales desde un enfoque de derecho intercultural.	Adicional a la alternativa anterior, el diseño de los servicios municipales es revisado periódicamente (cada dos años o menos) para actualizarlo desde un enfoque de derecho intercultural.

5.3 De las siguientes alternativas, ¿Cuál caracteriza mejor las acciones que realiza el municipio para entregar información oportuna y completa a la población migrante sobre los servicios que entrega la municipalidad?

0	1	2	3	4	5
No se hace.	La población migrante usuaria de servicios municipales es orientada por el equipo municipal de acuerdo con su experiencia acumulada.	Se cuenta con un estudio o diagnóstico de hace tres años o más donde se identifican los tópicos de información más solicitados por la población migrante para algunos servicios municipales.	Se cuenta con un estudio o diagnóstico de reciente (dos años o menos) donde se identifican los tópicos de información más solicitados por la población migrante para la mayoría de los servicios municipales.	El municipio cuenta con mecanismos formales para revisar la calidad y completitud de la información que se entrega a la población migrante sobre los servicios municipales según un enfoque de derecho intercultural.	Adicional a la alternativa anterior, la información es actualizada recurrentemente para orientar oportunamente a la población migrante.

5.4 De las siguientes alternativas, ¿Cuál caracteriza mejor las acciones que realiza el municipio para diseñar e implementar un sistema de atención a población migrante usuaria de servicios municipales?

0	1	2	3	4	5
No se hace.	La población migrante usuaria de servicios municipales es atendida por el equipo municipal de acuerdo con su experiencia acumulada.	Se cuenta con algunos procedimientos para dar atención a la atención de población migrante usuaria de algunos servicios municipales.	Se cuenta con un sistema de atención usuaria que integra un enfoque de derecho intercultural hace un año o menos.	Se cuenta con un sistema de atención usuaria que integra un enfoque de derecho intercultural hace más de un año.	Adicional a la alternativa anterior, el municipio utiliza mecanismos para promover la entrega oportunidad de atención a la población migrante.

6. SEGURIDAD PÚBLICA COMUNAL

Realización de acciones de seguridad preventiva orientada a la detección y resolución de problemas, y/o derivación de estos a los estamentos municipales competentes.

Servicio **entregado**___ Servicio **no entregado**___

6.1 De las siguientes alternativas, ¿Cuál caracteriza mejor las acciones que realiza el municipio respecto la identificación de procesos que determinan la entrega del servicio y detección de oportunidades de mejora?

0	1	2	3	4	5
Aunque no identificamos procesos, se entrega el servicio en función de la experiencia acumulada del equipo municipal.	Se cuenta con un estudio o diagnóstico que identifica algunos procesos principales del servicio.	Se cuenta con la descripción de la mayoría de los procesos principales del servicio.	Se cuenta con una descripción detallada de todos los procesos principales del servicio, cuya revisión anual permite identificar oportunidades de mejora.	Adicional a la alternativa anterior, también se cuenta con indicadores de desempeño para evaluar dichos procesos.	Adicional a las alternativas anteriores, se analizaron además los procesos de apoyo y se cuenta con una estrategia para el mejoramiento del servicio en el largo plazo.

6.2 De las siguientes alternativas, ¿Cuál caracteriza mejor las acciones que realiza el municipio respecto la implementación de la Ley N°20.965, que crea Consejos Comunales de Seguridad Pública?

0	1	2	3	4	5
El Consejo Comunal de Seguridad Pública se encuentra constituido.	Adicional a la alternativa anterior, el Consejo ha aprobado un Diagnóstico Comunal de Seguridad Pública.	Adicional a lo anterior, también se cuenta con un Plan Comunal de Seguridad Pública.	Se han implementado algunas iniciativas del Plan Comunal de Seguridad Pública.	Se han implementado la mayoría de las iniciativas del Plan Comunal de Seguridad Pública.	Adicional a la alternativa anterior, el Plan Comunal de Seguridad es actualizado anualmente.

6.3 De las siguientes alternativas, ¿Cuál caracteriza mejor las acciones que realiza el municipio respecto la gestión de denuncias generadas por la población?

0	1	2	3	4	5
Las denuncias son recibidas y respondidas según la disponibilidad de recursos humanos y técnicos para ello.	Existe una o más vías para atender, recibir y registrar denuncias sobre seguridad pública (ej.: teléfono, correo electrónico).	Adicional a la alternativa anterior, las denuncias son analizadas y priorizadas mediante procedimientos bien definidos.	Se cuenta con mecanismos para registrar información sobre las respuestas a denuncias recibidas.	Adicional a la alternativa anterior, las denuncias respondidas son monitoreadas y evaluadas con posterioridad.	Adicional a la alternativa anterior, se realizan análisis estadísticos para mejorar el proceso de gestión de reclamos. (*)

(*) Ej.: identificación de tópicos frecuentes, pertinencia de la clasificación y derivación interna, tasa de denuncias respondidos, tiempo promedio de respuesta.

6.4 De las siguientes alternativas, ¿Cuál caracteriza mejor las acciones que la unidad a cargo de la seguridad pública comunal para interactuar con el resto de las direcciones o departamentos municipales?

0	1	2	3	4	5
La unidad a cargo realiza una labor aislada al resto de direcciones o departamentos del municipio.	La unidad a cargo interactúa esporádicamente con otras direcciones o departamentos del municipio en algunos temas específico de prevención del delito.	La unidad a cargo interactúa esporádicamente con otras direcciones o departamentos del municipio en algunos temas específico del Plan Comunal de Seguridad Pública.	La unidad a cargo interactúa permanentemente con otras direcciones o departamentos del municipio en las iniciativas del Plan Comunal de Seguridad Pública que lo requieran.	Adicional a la alternativa anterior, también se interactúa para emitir opinión en ordenanzas que se dicten en materias de convivencia vecinal y seguridad pública comunal.	Adicional a la alternativa anterior, la interacción se da según mecanismos formales.

6.5 De las siguientes alternativas, ¿Cuál caracteriza mejor las acciones que realiza el municipio para impulsar estrategias de prevención del delito en distintos territorios de la comuna?

0	1	2	3	4	5
No realiza trabajo territorial.	Se realizan visitas esporádicamente a algunos territorios tomando como referencia la percepción de la unidad a cargo de la seguridad pública comunal.	Se realizan visitas esporádicamente a algunos territorios según requerimientos de seguridad y denuncias de la población.	Se realizan visitas periódicamente a la mayoría de los territorios según requerimientos de seguridad y denuncias de la población.	Adicional a lo anterior, las visitas consideran procedimientos para responder a demandas según una frecuencia establecida acorde a requerimientos de seguridad y denuncias de la población.	Adicional a la alternativa anterior, los requerimientos de seguridad son levantados mediante mecanismos de participación formales aplicados periódicamente.

6.6 De las siguientes alternativas, ¿Cuál caracteriza mejor las acciones que realiza el municipio respecto el uso de datos para informar decisiones sobre seguridad pública comunal?

0	1	2	3	4	5
No se utilizan datos.	Se utilizan datos del último año de los delitos de mayor connotación social identificados en la comuna.	Se utilizan datos de los últimos dos años de la frecuencia y variación anual de los delitos de mayor connotación social identificados en la comuna.	Se utilizan datos de los últimos tres años de la frecuencia y variación anual de los delitos de mayor connotación social identificados en la comuna.	Se utilizan datos de los últimos cuatro o más años de la frecuencia y variación anual de los delitos de mayor connotación social identificados en la comuna.	Se utilizan datos de los últimos cuatro o más años de la frecuencia y variación anual de los delitos de mayor connotación social identificados en la comuna y de la percepción de vecinos y vecinas.

7. GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES

Proceso continuo de carácter social, profesional, técnico y científico de la formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de políticas, planes, programas, regulaciones, instrumentos, estándares, medidas y acciones permanentes para el conocimiento y la reducción del riesgo de desastres, con el propósito de evitar la generación de nuevos riesgos, reducir los existentes y gestionar el riesgo residual.

7.1 De las siguientes alternativas, ¿Cuál caracteriza mejor las acciones que realiza el municipio para identificar los riesgos de desastre existentes en su comuna?

0	1	2	3	4	5
No se hace.	La identificación de amenazas y vulnerabilidades comunales se realiza tomando la experiencia acumulada del equipo municipal.	Se cuenta con un estudio o diagnóstico que identifica las amenazas y vulnerabilidades comunales.	Se cuenta con un mecanismo para actualizar periódicamente las amenazas y vulnerabilidades comunales.	El mecanismo de actualización ha sido utilizado dos o más veces para ajustar las amenazas y vulnerabilidades comunales.	Adicional a la alternativa anterior, se cuenta con mecanismos de participación ciudadana para identificar nuevas amenazas y vulnerabilidades comunales.

7.2 De las siguientes alternativas, ¿Cuál caracteriza mejor las acciones que realiza el municipio respecto a la constitución del Comité Comunal para la gestión del riesgo de desastres, COGRID?

0	1	2	3	4	5
No se hace.	El Comité Comunal para la Gestión del Riesgo de Desastres está constituido.	El Comité Comunal para la Gestión del Riesgo de Desastres está constituido y ha elaborado un Instructivo de Operación y Funcionamiento.	El Comité Comunal para la Gestión del Riesgo de Desastres ha sesionado en la fase de Mitigación y Preparación.	Adicional a la alternativa anterior, el Comité Comunal para la Gestión del Riesgo de Desastres ha sesionado en la fase de Respuesta y Recuperación.	Adicional a lo anterior, el Comité Comunal para la Gestión del Riesgo de Desastres mantiene una estrecha coordinación y comunicación con el Comité del nivel superior que se encuentre constituido.

7.3 De las siguientes alternativas, ¿Cuál caracteriza mejor las acciones que realiza el municipio respecto el desarrollo del Plan Comunal de Emergencias y Anexos por Amenaza?

0	1	2	3	4	5
No se hace.	Se cuenta con Plan Comunal de Emergencias aprobado por Decreto Alcaldicio.	Se cuenta con Plan Comunal de Emergencias, actualizado hace dos años o menos.	Adicional a la alternativa anterior, el Plan Comunal de Emergencias ha sido ejercitado a través de simulaciones y/o simulacros y actualizado a partir de las lecciones aprendidas de esos ejercicios.	Adicional a la alternativa anterior, el Plan Comunal de Emergencias cuenta con planes de acuerdo con las amenazas identificadas en la comuna.	Adicional a la alternativa anterior, se cuenta con planes de emergencia o protocolos territoriales integrados con municipios vecinos (ayuda mutua) y de niveles político-administrativos superiores (uso escalonado de recursos).

7.4 De las siguientes alternativas, ¿Cuál caracteriza mejor las acciones que realiza el municipio respecto el desarrollo de planes para la reducción del riesgo de desastres?

0	1	2	3	4	5
No se hace.	Se cuenta con plan comunal para la reducción de riesgos aprobado por Decreto Alcaldicio.	Se cuenta con plan comunal para la reducción de riesgos actualizado hace dos años o menos.	Adicional a la alternativa anterior, se dispone de mecanismos participativos para formular el plan de reducción del riesgo destinados a identificar amenazas, vulnerabilidades, medidas estructurales y no estructurales, para mitigarlo.	Adicional a la alternativa anterior, el Plan Comunal para la Reducción de Riesgo ha sido integrado con otros instrumentos de gestión como PLADECO y/o Plan Regulador Comunal y/o Plan Estratégico Comunal.	Adicional a la alternativa anterior, se han identificado las fuentes de financiamiento (comunal, regional, nacional) para apoyar la implementación de medidas estructurales y no estructurales que mitiguen riesgos incorporadas en el Plan Comunal para la Reducción del Riesgo.

7.5 De las siguientes alternativas, ¿Cuál caracteriza mejor las acciones que realiza el municipio respecto al ejercicio y actualización de procedimientos de comunicación ante emergencias?

0	1	2	3	4	5
No se hace.	Los procedimientos de activación interna para la comunicación ante emergencias son conocidos y difundidos al interior de los equipos municipales responsables.	El procedimiento de activación interna para la comunicación ante emergencias se encuentra actualizado en los últimos dos años y ha sido ejercitado en simulaciones y/o simulacros a partir de las lecciones aprendidas de esos ejercicios.	Adicional a la alternativa anterior, se cuenta con procedimientos y protocolos de comunicación con organismos locales de respuesta.	Adicional a la alternativa anterior, los procedimientos y protocolos de comunicación con organismos locales de respuesta actualizados en los últimos dos años ha sido ejercitado en simulaciones y/o simulacros a partir de las lecciones aprendidas de esos ejercicios.	Adicional a la alternativa anterior, se cuenta con un sistema de comunicación con procedimientos y protocolos de articulación con organismos territoriales y SENAPRED Regional (Ex ONEMI).

7.6 De las siguientes alternativas, ¿Cuál caracteriza mejor la realidad del municipio respecto a la existencia de la Unidad de Gestión del Riesgo de Desastres comunal (GRD)?

0	1	2	3	4	5
No existe en la comuna.	No existe la Unidad de Gestión del Riesgo de Desastres, estas funciones son asumidas por otra unidad del organigrama municipal.	No existe la Unidad de Gestión del Riesgo de Desastres, estas funciones son asumidas por un(a) funcionario o funcionaria municipal.	La Unidad de Gestión del Riesgo de Desastres existe dentro de la estructura municipal con cargo a Programa de GRD financiado por SENAPRED (Ex ONEMI).	La Unidad de Gestión del Riesgo de Desastres existe dentro de la estructura y es financiada con presupuesto municipal.	Adicional a la alternativa anterior, se cuenta con presupuesto municipal designado para la implementación de acciones para la Reducción del Riesgo de Desastres (RRD).

7.7. De las siguientes alternativas, ¿Cuál caracteriza mejor las acciones que realiza el municipio en materia de desarrollo de competencias y capacitación en Gestión de Riesgo de Desastres (GRD) al personal municipal?

0	1	2	3	4	5
No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, se capacita a todo el personal municipal en materias de GRD, pero no se han incorporado en el Plan Anual de Capacitación.	Recientemente, hace un año o menos, se levantaron los perfiles de competencia en materias de GRD, para la detección de brechas de capacitación y se incorporaron en el Plan Anual de Capacitación.	Anualmente, se capacita al personal (planta, contrata y honorarios) en materias de GRD, de acuerdo con las brechas detectadas a través de los perfiles de competencia incluidos en el Plan Anual de Capacitación.	Adicionalmente a lo anterior, se ha incorporado al Manual de Perfiles de Competencias la capacitación en GRD en el Plan Anual de Capacitación dirigido a los cargos directivos.	Adicionalmente a lo anterior, el fortalecimiento de las competencias y capacitación en GRD ha sido incorporado dentro del Plan Estratégico Comunal.

8. OTORGAMIENTO DE LICENCIAS DE CONDUCIR

Otorgamiento de licencias de conducir, nuevas y renovaciones, que autoriza a personas naturales para conducir vehículos particulares, de transporte de pasajeros y de carga, que cumplan con los requisitos exigidos por la ley.

Servicio **entregado**___ Servicio **no entregado**___

8.1 De las siguientes alternativas, ¿Cuál caracteriza mejor las acciones que realiza el municipio respecto la identificación de procesos que determinan la entrega del servicio y detección de oportunidades de mejora?

0	1	2	3	4	5
Aunque no identificamos procesos, se entrega el servicio en función de la experiencia acumulada del equipo municipal.	Se cuenta con un estudio o diagnóstico que identifica algunos procesos principales del servicio.	Se cuenta con la descripción de la mayoría de los procesos principales del servicio.	Se cuenta con una descripción detallada de todos los procesos principales del servicio, cuya revisión anual permite identificar oportunidades de mejora.	Adicional a la alternativa anterior, también se cuenta con indicadores de desempeño para evaluar dichos procesos.	Adicional a las alternativas anteriores, se analizaron además los procesos de apoyo y se cuenta con una estrategia para el mejoramiento del servicio en el largo plazo.

8.2 De las siguientes alternativas, ¿Cuál caracteriza mejor las acciones que realiza el municipio respecto el cálculo y análisis de los costos asociados a la entrega del servicio?

0	1	2	3	4	5
El costo del servicio se estima anualmente para la elaboración del presupuesto municipal en base al presupuesto anterior.	Adicional a la alternativa anterior, se incluye un análisis para definir acciones que permitan aumentar la eficiencia del gasto.	Se cuenta con un estudio o diagnóstico que establece el costo de referencia del servicio, permitiendo revisar la ejecución del gasto al cierre de cada año.	Adicional a la alternativa anterior, semestralmente se hace un seguimiento a la ejecución todos los ítems presupuestarios que determinan el costo del servicio.	El costo de referencia del servicio se actualiza con una frecuencia establecida (cada tres años o menos) lo que permite tomar decisiones de gasto de los principales ítems presupuestarios.	Adicional a la alternativa anterior, el proceso se encuentra suficientemente documentado para ser replicado en periodos futuros.

8.3 De las siguientes alternativas, ¿Cuál caracteriza mejor las acciones que realiza el municipio respecto la gestión de los reclamos vinculados a la entrega del servicio?

0	1	2	3	4	5
Los reclamos son recibidos y respondidos según la disponibilidad de recursos humanos y técnicos del servicio.	Existe una o más vías para atender, recibir y registrar reclamos sobre la entrega del servicio (ej.: libro, buzón, correo electrónico).	Adicional a la alternativa anterior, los reclamos son clasificados y derivados internamente mediante un proceso definido.	Adicional a la alternativa anterior, los reclamos son revisados y respondidos por el personal del servicio.	Adicional a la alternativa anterior, los reclamos respondidos son monitoreados y evaluados.	Adicional a la alternativa anterior, se realizan análisis estadísticos para mejorar el proceso de gestión de reclamos. (*)

(*) Ej.: identificación de tópicos frecuentes, pertinencia de la clasificación y derivación interna, tasa de reclamos respondidos, tiempo promedio de respuesta.

8.4 De las siguientes alternativas, ¿Cuál caracteriza mejor las acciones que realiza el municipio respecto al seguimiento de la medición de la satisfacción ciudadana respecto la entrega del servicio?

0	1	2	3	4	5
No se hace.	Se hace seguimiento indirecto mediante los mecanismos establecidos en la Ley 20.500 (*).	Se hace seguimiento de la satisfacción del servicio tomando como referencia la percepción del personal municipal que interactúa con la ciudadanía.	Se realiza una medición, estudio o diagnóstico de satisfacción ciudadana respecto la entrega del servicio.	Se ha aplicado dos o más veces una misma metodología que permite cuantificar cambios en la satisfacción del servicio e identificar brechas que deben ser abordadas.	Adicional a la alternativa anterior, los resultados son evaluados según metas de satisfacción asociadas a una estrategia de largo plazo definida para el servicio.

(*) Medición del uso de información relevante dispuesta a la ciudadanía, realización de cuenta pública participativa, consultas ciudadanas realizadas, y/u operación formal de un Consejo Comunal de Organizaciones de la Sociedad Civil – COSOC.

9. OTORGAMIENTO DE PATENTES COMERCIALES

Otorgamiento de patentes comerciales, nuevas y renovaciones, a personas naturales y/o jurídicas constituidas legalmente que deseen establecer una actividad comercial en un local fijo ubicado en la comuna.

Servicio **entregado**___ Servicio **no entregado**___

9.1 De las siguientes alternativas, ¿Cuál caracteriza mejor las acciones que realiza el municipio respecto la identificación de procesos que determinan la entrega del servicio y detección de oportunidades de mejora?

0	1	2	3	4	5
Aunque no identificamos procesos, se entrega el servicio en función de la experiencia acumulada del equipo municipal.	Se cuenta con un estudio o diagnóstico que identifica algunos procesos principales del servicio.	Se cuenta con la descripción de la mayoría de los procesos principales del servicio.	Se cuenta con una descripción detallada de todos los procesos principales del servicio, cuya revisión anual permite identificar oportunidades de mejora.	Adicional a la alternativa anterior, también se cuenta con indicadores de desempeño para evaluar dichos procesos.	Adicional a las alternativas anteriores, se analizaron además los procesos de apoyo y se cuenta con una estrategia para el mejoramiento del servicio en el largo plazo.

9.2 De las siguientes alternativas, ¿Cuál caracteriza mejor las acciones que realiza el municipio respecto el cálculo y análisis de los costos asociados a la entrega del servicio?

0	1	2	3	4	5
El costo del servicio se estima anualmente para la elaboración del presupuesto municipal en base al presupuesto anterior.	Adicional a la alternativa anterior, se incluye un análisis para definir acciones que permitan aumentar la eficiencia del gasto.	Se cuenta con un estudio o diagnóstico que establece el costo de referencia del servicio, permitiendo revisar la ejecución del gasto al cierre de cada año.	Adicional a la alternativa anterior, semestralmente se hace un seguimiento a la ejecución todos los ítems presupuestarios que determinan el costo del servicio.	El costo de referencia del servicio se actualiza con una frecuencia establecida (cada tres años o menos) lo que permite tomar decisiones de gasto de los principales ítems presupuestarios.	Adicional a la alternativa anterior, el proceso se encuentra suficientemente documentado para ser replicado en periodos futuros.

9.3 De las siguientes alternativas, ¿Cuál caracteriza mejor las acciones que realiza el municipio respecto la gestión de los reclamos vinculados a la entrega del servicio?

0	1	2	3	4	5
Los reclamos son recibidos y respondidos según la disponibilidad de recursos humanos y técnicos del servicio.	Existe una o más vías para atender, recibir y registrar reclamos sobre la entrega del servicio (ej.: libro, buzón, correo electrónico).	Adicional a la alternativa anterior, los reclamos son clasificados y derivados internamente mediante un proceso definido.	Adicional a la alternativa anterior, los reclamos son revisados y respondidos por el personal del servicio.	Adicional a la alternativa anterior, los reclamos respondidos son monitoreados y evaluados.	Adicional a la alternativa anterior, se realizan análisis estadísticos para mejorar el proceso de gestión de reclamos. (*)

(*) Ej.: identificación de tópicos frecuentes, pertinencia de la clasificación y derivación interna, tasa de reclamos respondidos, tiempo promedio de respuesta.

9.4 De las siguientes alternativas, ¿Cuál caracteriza mejor las acciones que realiza el municipio respecto al seguimiento de la medición de la satisfacción ciudadana respecto la entrega del servicio?

0	1	2	3	4	5
No se hace.	Se hace seguimiento indirecto mediante los mecanismos establecidos en la Ley 20.500 (*).	Se hace seguimiento de la satisfacción del servicio tomando como referencia la percepción del personal municipal que interactúa con la ciudadanía.	Se realiza una medición, estudio o diagnóstico de satisfacción ciudadana respecto la entrega del servicio.	Se ha aplicado dos o más veces una misma metodología que permite cuantificar cambios en la satisfacción del servicio e identificar brechas que deben ser abordadas.	Adicional a la alternativa anterior, los resultados son evaluados según metas de satisfacción asociadas a una estrategia de largo plazo definida para el servicio.

(*) Medición del uso de información relevante dispuesta a la ciudadanía, realización de cuenta pública participativa, consultas ciudadanas realizadas, y/u operación formal de un Consejo Comunal de Organizaciones de la Sociedad Civil – COSOC.

10. OTORGAMIENTO DE PERMISOS DE CIRCULACIÓN

Otorgamiento de permisos, nuevos y renovaciones, a personas para vehículos particulares o de empresa, así como de locomoción colectiva o vehículos pesados, que cumplan con los requisitos exigidos por la ley.

Servicio **entregado**___ Servicio **no entregado**___

10.1 De las siguientes alternativas, ¿Cuál caracteriza mejor las acciones que realiza el municipio respecto la identificación de procesos que determinan la entrega del servicio y detección de oportunidades de mejora?

0	1	2	3	4	5
Aunque no identificamos procesos, se entrega el servicio en función de la experiencia acumulada del equipo municipal.	Se cuenta con un estudio o diagnóstico que identifica algunos procesos principales del servicio.	Se cuenta con la descripción de la mayoría de los procesos principales del servicio.	Se cuenta con una descripción detallada de todos los procesos principales del servicio, cuya revisión anual permite identificar oportunidades de mejora.	Adicional a la alternativa anterior, también se cuenta con indicadores de desempeño para evaluar dichos procesos.	Adicional a las alternativas anteriores, se analizaron además los procesos de apoyo y se cuenta con una estrategia para el mejoramiento del servicio en el largo plazo.

10.2 De las siguientes alternativas, ¿Cuál caracteriza mejor las acciones que realiza el municipio respecto el cálculo y análisis de los costos asociados a la entrega del servicio?

0	1	2	3	4	5
El costo del servicio se estima anualmente para la elaboración del presupuesto municipal en base al presupuesto anterior.	Adicional a la alternativa anterior, se incluye un análisis para definir acciones que permitan aumentar la eficiencia del gasto.	Se cuenta con un estudio o diagnóstico que establece el costo referencia del servicio, permitiendo revisar la ejecución del gasto al cierre de cada año.	Adicional a la alternativa anterior, semestralmente se hace un seguimiento a la ejecución todos los ítems presupuestarios que determinan el costo del servicio.	El costo de referencia del servicio se actualiza con una frecuencia establecida (cada tres años o menos) lo que permite tomar decisiones de gasto de los principales ítems presupuestarios.	Adicional a la alternativa anterior, el proceso se encuentra suficientemente documentado para ser replicado en periodos futuros.

10.3 De las siguientes alternativas, ¿Cuál caracteriza mejor las acciones que realiza el municipio respecto la gestión de los reclamos vinculados a la entrega del servicio?

0	1	2	3	4	5
Los reclamos son recibidos y respondidos según la disponibilidad de recursos humanos y técnicos del servicio.	Existe una o más vías para atender, recibir y registrar reclamos sobre la entrega del servicio (ej.: libro, buzón, correo electrónico).	Adicional a la alternativa anterior, los reclamos son clasificados y derivados internamente mediante un proceso definido.	Adicional a la alternativa anterior, los reclamos son revisados y respondidos por el personal del servicio.	Adicional a la alternativa anterior, los reclamos respondidos son monitoreados y evaluados.	Adicional a la alternativa anterior, se realizan análisis estadísticos para mejorar el proceso de gestión de reclamos. (*)

(*) Ej.: identificación de tópicos frecuentes, pertinencia de la clasificación y derivación interna, tasa de reclamos respondidos, tiempo promedio de respuesta.

10.4 De las siguientes alternativas, ¿Cuál caracteriza mejor las acciones que realiza el municipio respecto al seguimiento de la medición de la satisfacción ciudadana respecto la entrega del servicio?

0	1	2	3	4	5
No se hace.	Se hace seguimiento indirecto mediante los mecanismos establecidos en la Ley 20.500 (*).	Se hace seguimiento de la satisfacción del servicio tomando como referencia la percepción del personal municipal que interactúa con la ciudadanía.	Se realiza una medición, estudio o diagnóstico de satisfacción ciudadana respecto la entrega del servicio.	Se ha aplicado dos o más veces una misma metodología que permite cuantificar cambios en la satisfacción del servicio e identificar brechas que deben ser abordadas.	Adicional a la alternativa anterior, los resultados son evaluados según metas de satisfacción asociadas a una estrategia de largo plazo definida para el servicio.

(*) Medición del uso de información relevante dispuesta a la ciudadanía, realización de cuenta pública participativa, consultas ciudadanas realizadas, y/u operación formal de un Consejo Comunal de Organizaciones de la Sociedad Civil – COSOC.

11. OTORGAMIENTO DE PERMISOS DE EDIFICACIÓN DE OBRAS

Otorgamiento de permisos de edificación a todas las obras que se realicen dentro de la comuna.

Servicio **entregado**___ Servicio **no entregado**___

11.1 De las siguientes alternativas, ¿Cuál caracteriza mejor las acciones que realiza el municipio respecto la identificación de procesos que determinan la entrega del servicio y detección de oportunidades de mejora?

0	1	2	3	4	5
Aunque no identificamos procesos, se entrega el servicio en función de la experiencia acumulada del equipo municipal.	Se cuenta con un estudio o diagnóstico que identifica algunos procesos principales del servicio.	Se cuenta con la descripción de la mayoría de los procesos principales del servicio.	Se cuenta con una descripción detallada de todos los procesos principales del servicio, cuya revisión anual permite identificar oportunidades de mejora.	Adicional a la alternativa anterior, también se cuenta con indicadores de desempeño para evaluar dichos procesos.	Adicional a las alternativas anteriores, se analizaron además los procesos de apoyo y se cuenta con una estrategia para el mejoramiento del servicio en el largo plazo.

11.2 De las siguientes alternativas, ¿Cuál caracteriza mejor las acciones que realiza el municipio respecto el cálculo y análisis de los costos asociados a la entrega del servicio?

0	1	2	3	4	5
El costo del servicio se estima anualmente para la elaboración del presupuesto municipal en base al presupuesto anterior.	Adicional a la alternativa anterior, se incluye un análisis para definir acciones que permitan aumentar la eficiencia del gasto.	Se cuenta con un estudio o diagnóstico que establece el costo de referencia del servicio, permitiendo revisar la ejecución del gasto al cierre de cada año.	Adicional a la alternativa anterior, semestralmente se hace un seguimiento a la ejecución todos los ítems presupuestarios que determinan el costo del servicio.	El costo de referencia del servicio se actualiza con una frecuencia establecida (cada tres años o menos) lo que permite tomar decisiones de gasto de los principales ítems presupuestarios.	Adicional a la alternativa anterior, el proceso se encuentra suficientemente documentado para ser replicado en periodos futuros.

11.3 De las siguientes alternativas, ¿Cuál caracteriza mejor las acciones que realiza el municipio respecto la gestión de los reclamos vinculados a la entrega del servicio?

0	1	2	3	4	5
Los reclamos son recibidos y respondidos según la disponibilidad de recursos humanos y técnicos del servicio.	Existe una o más vías para atender, recibir y registrar reclamos sobre la entrega del servicio (ej.: libro, buzón, correo electrónico).	Adicional a la alternativa anterior, los reclamos son clasificados y derivados internamente mediante un proceso definido.	Adicional a la alternativa anterior, los reclamos son revisados y respondidos por el personal del servicio.	Adicional a la alternativa anterior, los reclamos respondidos son monitoreados y evaluados.	Adicional a la alternativa anterior, se realizan análisis estadísticos para mejorar el proceso de gestión de reclamos. (*)

(*) Ej.: identificación de tópicos frecuentes, pertinencia de la clasificación y derivación interna, tasa de reclamos respondidos, tiempo promedio de respuesta.

11.4 De las siguientes alternativas, ¿Cuál caracteriza mejor las acciones que realiza el municipio respecto al seguimiento de la medición de la satisfacción ciudadana respecto la entrega del servicio?

0	1	2	3	4	5
No se hace.	Se hace seguimiento indirecto mediante los mecanismos establecidos en la Ley 20.500 (*).	Se hace seguimiento de la satisfacción del servicio tomando como referencia la percepción del personal municipal que interactúa con la ciudadanía.	Se realiza una medición, estudio o diagnóstico de satisfacción ciudadana respecto la entrega del servicio.	Se ha aplicado dos o más veces una misma metodología que permite cuantificar cambios en la satisfacción del servicio e identificar brechas que deben ser abordadas.	Adicional a la alternativa anterior, los resultados son evaluados según metas de satisfacción asociadas a una estrategia de largo plazo definida para el servicio.

(*) Medición del uso de información relevante dispuesta a la ciudadanía, realización de cuenta pública participativa, consultas ciudadanas realizadas, y/u operación formal de un Consejo Comunal de Organizaciones de la Sociedad Civil – COSOC.

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

Realización de acciones que organicen y den acceso a la oferta estatal de programas asociadas a políticas de protección social. Ello considera la orientación en la postulación de 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). Asimismo, se considera la asistencia a la postulación individual u organizada a las diferentes alternativas habitacionales que ofrece la Política Social de Vivienda.

Servicio **entregado**___ Servicio **no entregado**___

12.1 De las siguientes alternativas, ¿Cuál caracteriza mejor las acciones que realiza el municipio respecto la identificación de procesos que determinan la entrega del servicio y detección de oportunidades de mejora?

0	1	2	3	4	5
Aunque no identificamos procesos, se entrega el servicio en función de la experiencia acumulada del equipo municipal.	Se cuenta con un estudio o diagnóstico que identifica algunos procesos principales del servicio.	Se cuenta con la descripción de la mayoría de los procesos principales del servicio.	Se cuenta con una descripción detallada de todos los procesos principales del servicio, cuya revisión anual permite identificar oportunidades de mejora.	Adicional a la alternativa anterior, también se cuenta con indicadores de desempeño para evaluar dichos procesos.	Adicional a las alternativas anteriores, se analizaron además los procesos de apoyo y se cuenta con una estrategia para el mejoramiento del servicio en el largo plazo.

12.2 De las siguientes alternativas, ¿Cuál caracteriza mejor las acciones que realiza el municipio respecto el cálculo y análisis de los costos asociados a la entrega del servicio?

0	1	2	3	4	5
El costo del servicio se estima anualmente para la elaboración del presupuesto municipal en base al presupuesto anterior.	Adicional a la alternativa anterior, se incluye un análisis para definir acciones que permitan aumentar la eficiencia del gasto.	Se cuenta con un estudio o diagnóstico que establece el costo de referencia del servicio, permitiendo revisar la ejecución del gasto al cierre de cada año.	Adicional a la alternativa anterior, semestralmente se hace un seguimiento a la ejecución todos los ítems presupuestarios que determinan el costo del servicio.	El costo de referencia del servicio se actualiza con una frecuencia establecida (cada tres años o menos) lo que permite tomar decisiones de gasto de los principales ítems presupuestarios.	Adicional a la alternativa anterior, el proceso se encuentra suficientemente documentado para ser replicado en periodos futuros.

12.3 De las siguientes alternativas, ¿Cuál caracteriza mejor las acciones que realiza el municipio respecto la gestión de los reclamos vinculados a la entrega del servicio?

0	1	2	3	4	5
Los reclamos son recibidos y respondidos según la disponibilidad de recursos humanos y técnicos del servicio.	Existe una o más vías para atender, recibir y registrar reclamos sobre la entrega del servicio (ej.: libro, buzón, correo electrónico).	Adicional a la alternativa anterior, los reclamos son clasificados y derivados internamente mediante un proceso definido.	Adicional a la alternativa anterior, los reclamos son revisados y respondidos por el personal del servicio.	Adicional a la alternativa anterior, los reclamos respondidos son monitoreados y evaluados.	Adicional a la alternativa anterior, se realizan análisis estadísticos para mejorar el proceso de gestión de reclamos. (*)

(*) Ej.: identificación de tópicos frecuentes, pertinencia de la clasificación y derivación interna, tasa de reclamos respondidos, tiempo promedio de respuesta.

12.4 De las siguientes alternativas, ¿Cuál caracteriza mejor las acciones que realiza el municipio respecto al seguimiento de la medición de la satisfacción ciudadana respecto la entrega del servicio?

0	1	2	3	4	5
No se hace.	Se hace seguimiento indirecto mediante los mecanismos establecidos en la Ley 20.500 (*).	Se hace seguimiento de la satisfacción del servicio tomando como referencia la percepción del personal municipal que interactúa con la ciudadanía.	Se realiza una medición, estudio o diagnóstico de satisfacción ciudadana respecto la entrega del servicio.	Se ha aplicado dos o más veces una misma metodología que permite cuantificar cambios en la satisfacción del servicio e identificar brechas que deben ser abordadas.	Adicional a la alternativa anterior, los resultados son evaluados según metas de satisfacción asociadas a una estrategia de largo plazo definida para el servicio.

(*) Medición del uso de información relevante dispuesta a la ciudadanía, realización de cuenta pública participativa, consultas ciudadanas realizadas, y/u operación formal de un Consejo Comunal de Organizaciones de la Sociedad Civil – COSOC.

13. FOMENTO PRODUCTIVO

Realización de asesorías y capacitaciones a emprendedores en dimensiones técnicas y de gestión para ajustar sus expectativas de negocio y comercializar sus productos (bienes y/o servicios).

Servicio **entregado**___ Servicio **no entregado**___

13.1 De las siguientes alternativas, ¿Cuál caracteriza mejor las acciones que realiza el municipio respecto la identificación de procesos que determinan la entrega del servicio y detección de oportunidades de mejora?

0	1	2	3	4	5
Aunque no identificamos procesos, se entrega el servicio en función de la experiencia acumulada del equipo municipal.	Se cuenta con un estudio o diagnóstico que identifica algunos procesos principales del servicio.	Se cuenta con la descripción de la mayoría de los procesos principales del servicio.	Se cuenta con una descripción detallada de todos los procesos principales del servicio, cuya revisión anual permite identificar oportunidades de mejora.	Adicional a la alternativa anterior, también se cuenta con indicadores de desempeño para evaluar dichos procesos.	Adicional a las alternativas anteriores, se analizaron además los procesos de apoyo y se cuenta con una estrategia para el mejoramiento del servicio en el largo plazo.

13.2 De las siguientes alternativas, ¿Cuál caracteriza mejor las acciones que realiza el municipio respecto el cálculo y análisis de los costos asociados a la entrega del servicio?

0	1	2	3	4	5
El costo del servicio se estima anualmente para la elaboración del presupuesto municipal en base al presupuesto anterior.	Adicional a la alternativa anterior, se incluye un análisis para definir acciones que permitan aumentar la eficiencia del gasto.	Se cuenta con un estudio o diagnóstico que establece el costo de referencia del servicio, permitiendo revisar la ejecución del gasto al cierre de cada año.	Adicional a la alternativa anterior, semestralmente se hace un seguimiento a la ejecución todos los ítems presupuestarios que determinan el costo del servicio.	El costo de referencia del servicio se actualiza con una frecuencia establecida (cada tres años o menos) lo que permite tomar decisiones de gasto de los principales ítems presupuestarios.	Adicional a la alternativa anterior, el proceso se encuentra suficientemente documentado para ser replicado en periodos futuros.

13.3 De las siguientes alternativas, ¿Cuál caracteriza mejor las acciones que realiza el municipio respecto la gestión de los reclamos vinculados a la entrega del servicio?

0	1	2	3	4	5
Los reclamos son recibidos y respondidos según la disponibilidad de recursos humanos y técnicos del servicio.	Existe una o más vías para atender, recibir y registrar reclamos sobre la entrega del servicio (ej.: libro, buzón, correo electrónico).	Adicional a la alternativa anterior, los reclamos son clasificados y derivados internamente mediante un proceso definido.	Adicional a la alternativa anterior, los reclamos son revisados y respondidos por el personal del servicio.	Adicional a la alternativa anterior, los reclamos respondidos son monitoreados y evaluados.	Adicional a la alternativa anterior, se realizan análisis estadísticos para mejorar el proceso de gestión de reclamos. (*)

(*) Ej.: identificación de tópicos frecuentes, pertinencia de la clasificación y derivación interna, tasa de reclamos respondidos, tiempo promedio de respuesta.

13.4 De las sguientes alternativas, ¿Cuál caracteriza mejor las acciones que realiza el municipio respecto al seguimiento de la medición de la satisfacción ciudadana respecto la entrega del servicio?

0	1	2	3	4	5
No se hace.	Se hace seguimiento indirecto mediante los mecanismos establecidos en la Ley 20.500 (*).	Se hace seguimiento de la satisfacción del servicio tomando como referencia la percepción del personal municipal que interactúa con la ciudadanía.	Se realiza una medición, estudio o diagnóstico de satisfacción ciudadana respecto la entrega del servicio.	Se ha aplicado dos o más veces una misma metodología que permite cuantificar cambios en la satisfacción del servicio e identificar brechas que deben ser abordadas.	Adicional a la alternativa anterior, los resultados son evaluados según metas de satisfacción asociadas a una estrategia de largo plazo definida para el servicio.

(*) Medición del uso de información relevante dispuesta a la ciudadanía, realización de cuenta pública participativa, consultas ciudadanas realizadas, y/u operación formal de un Consejo Comunal de Organizaciones de la Sociedad Civil – COSOC.

14. INTERMEDIACIÓN LABORAL

Entrega de información y orientación para el empleo y la capacitación en base a oportunidades detectadas en el mercado laboral y programas ejecutados por el Estado.

Servicio **entregado**___ Servicio **no entregado**___

14.1 De las siguientes alternativas, ¿Cuál caracteriza mejor las acciones que realiza el municipio respecto la identificación de procesos que determinan la entrega del servicio y detección de oportunidades de mejora?

0	1	2	3	4	5
Aunque no identificamos procesos, se entrega el servicio en función de la experiencia acumulada del equipo municipal.	Se cuenta con un estudio o diagnóstico que identifica algunos procesos principales del servicio.	Se cuenta con la descripción de la mayoría de los procesos principales del servicio.	Se cuenta con una descripción detallada de todos los procesos principales del servicio, cuya revisión anual permite identificar oportunidades de mejora.	Adicional a la alternativa anterior, también se cuenta con indicadores de desempeño para evaluar dichos procesos.	Adicional a las alternativas anteriores, se analizaron además los procesos de apoyo y se cuenta con una estrategia para el mejoramiento del servicio en el largo plazo.

14.2 De las siguientes alternativas, ¿Cuál caracteriza mejor las acciones que realiza el municipio respecto el cálculo y análisis de los costos asociados a la entrega del servicio?

0	1	2	3	4	5
El costo del servicio se estima anualmente para la elaboración del presupuesto municipal en base al presupuesto anterior.	Adicional a la alternativa anterior, se incluye un análisis para definir acciones que permitan aumentar la eficiencia del gasto.	Se cuenta con un estudio o diagnóstico que establece el costo de referencia del servicio, permitiendo revisar la ejecución del gasto al cierre de cada año.	Adicional a la alternativa anterior, semestralmente se hace un seguimiento a la ejecución todos los ítems presupuestarios que determinan el costo del servicio.	El costo de referencia del servicio se actualiza con una frecuencia establecida (cada tres años o menos) lo que permite tomar decisiones de gasto de los principales ítems presupuestarios.	Adicional a la alternativa anterior, el proceso se encuentra suficientemente documentado para ser replicado en periodos futuros.

14.3 De las siguientes alternativas, ¿Cuál caracteriza mejor las acciones que realiza el municipio respecto la gestión de los reclamos vinculados a la entrega del servicio?

0	1	2	3	4	5
Los reclamos son recibidos y respondidos según la disponibilidad de recursos humanos y técnicos del servicio.	Existe una o más vías para atender, recibir y registrar reclamos sobre la entrega del servicio (ej.: libro, buzón, correo electrónico).	Adicional a la alternativa anterior, los reclamos son clasificados y derivados internamente mediante un proceso definido.	Adicional a la alternativa anterior, los reclamos son revisados y respondidos por el personal del servicio.	Adicional a la alternativa anterior, los reclamos respondidos son monitoreados y evaluados.	Adicional a la alternativa anterior, se realizan análisis estadísticos para mejorar el proceso de gestión de reclamos. (*)

(*) Ej.: identificación de tópicos frecuentes, pertinencia de la clasificación y derivación interna, tasa de reclamos respondidos, tiempo promedio de respuesta.

14.4 De las siguientes alternativas, ¿Cuál caracteriza mejor las acciones que realiza el municipio respecto al seguimiento de la medición de la satisfacción ciudadana respecto la entrega del servicio?

0	1	2	3	4	5
No se hace.	Se hace seguimiento indirecto mediante los mecanismos establecidos en la Ley 20.500 (*).	Se hace seguimiento de la satisfacción del servicio tomando como referencia la percepción del personal municipal que interactúa con la ciudadanía.	Se realiza una medición, estudio o diagnóstico de satisfacción ciudadana respecto la entrega del servicio.	Se ha aplicado dos o más veces una misma metodología que permite cuantificar cambios en la satisfacción del servicio e identificar brechas que deben ser abordadas.	Adicional a la alternativa anterior, los resultados son evaluados según metas de satisfacción asociadas a una estrategia de largo plazo definida para el servicio.

(*) Medición del uso de información relevante dispuesta a la ciudadanía, realización de cuenta pública participativa, consultas ciudadanas realizadas, y/u operación formal de un Consejo Comunal de Organizaciones de la Sociedad Civil – COSOC.

15. SUBSIDIOS Y BENEFICIOS MUNICIPALES

Entrega de subsidios y beneficios materiales que satisfagan necesidades inmediatas que presente una persona o grupo familiar con extrema carencia de recursos en momentos críticos.

Servicio **entregado**___ Servicio **no entregado**___

15.1 De las siguientes alternativas, ¿Cuál caracteriza mejor las acciones que realiza el municipio respecto la identificación de procesos que determinan la entrega del servicio y detección de oportunidades de mejora?

0	1	2	3	4	5
Aunque no identificamos procesos, se entrega el servicio en función de la experiencia acumulada del equipo municipal.	Se cuenta con un estudio o diagnóstico que identifica algunos procesos principales del servicio.	Se cuenta con la descripción de la mayoría de los procesos principales del servicio.	Se cuenta con una descripción detallada de todos los procesos principales del servicio, cuya revisión anual permite identificar oportunidades de mejora.	Adicional a la alternativa anterior, también se cuenta con indicadores de desempeño para evaluar dichos procesos.	Adicional a las alternativas anteriores, se analizaron además los procesos de apoyo y se cuenta con una estrategia para el mejoramiento del servicio en el largo plazo.

15.2 De las siguientes alternativas, ¿Cuál caracteriza mejor las acciones que realiza el municipio respecto el cálculo y análisis de los costos asociados a la entrega del servicio?

0	1	2	3	4	5
El costo del servicio se estima anualmente para la elaboración del presupuesto municipal en base al presupuesto anterior.	Adicional a la alternativa anterior, se incluye un análisis para definir acciones que permitan aumentar la eficiencia del gasto.	Se cuenta con un estudio o diagnóstico que establece el costo de referencia del servicio, permitiendo revisar la ejecución del gasto al cierre de cada año.	Adicional a la alternativa anterior, semestralmente se hace un seguimiento a la ejecución todos los ítems presupuestarios que determinan el costo del servicio.	El costo de referencia del servicio se actualiza con una frecuencia establecida (cada tres años o menos) lo que permite tomar decisiones de gasto de los principales ítems presupuestarios.	Adicional a la alternativa anterior, el proceso se encuentra suficientemente documentado para ser replicado en periodos futuros.

15.3 De las siguientes alternativas, ¿Cuál caracteriza mejor las acciones que realiza el municipio respecto la gestión de los reclamos vinculados a la entrega del servicio?

0	1	2	3	4	5
Los reclamos son recibidos y respondidos según la disponibilidad de recursos humanos y técnicos del servicio.	Existe una o más vías para atender, recibir y registrar reclamos sobre la entrega del servicio (ej.: libro, buzón, correo electrónico).	Adicional a la alternativa anterior, los reclamos son clasificados y derivados internamente mediante un proceso definido.	Adicional a la alternativa anterior, los reclamos son revisados y respondidos por el personal del servicio.	Adicional a la alternativa anterior, los reclamos respondidos son monitoreados y evaluados.	Adicional a la alternativa anterior, se realizan análisis estadísticos para mejorar el proceso de gestión de reclamos. (*)

(*) Ej.: identificación de tópicos frecuentes, pertinencia de la clasificación y derivación interna, tasa de reclamos respondidos, tiempo promedio de respuesta.

15.4 De las siguientes alternativas, ¿Cuál caracteriza mejor las acciones que realiza el municipio respecto al seguimiento de la medición de la satisfacción ciudadana respecto la entrega del servicio?

0	1	2	3	4	5
No se hace.	Se hace seguimiento indirecto mediante los mecanismos establecidos en la Ley 20.500 (*).	Se hace seguimiento de la satisfacción del servicio tomando como referencia la percepción del personal municipal que interactúa con la ciudadanía.	Se realiza una medición, estudio o diagnóstico de satisfacción ciudadana respecto la entrega del servicio.	Se ha aplicado dos o más veces una misma metodología que permite cuantificar cambios en la satisfacción del servicio e identificar brechas que deben ser abordadas.	Adicional a la alternativa anterior, los resultados son evaluados según metas de satisfacción asociadas a una estrategia de largo plazo definida para el servicio.

(*) Medición del uso de información relevante dispuesta a la ciudadanía, realización de cuenta pública participativa, consultas ciudadanas realizadas, y/u operación formal de un Consejo Comunal de Organizaciones de la Sociedad Civil – COSOC.

RESUMEN DE RESPUESTAS DIAGNÓSTICO DE SERVICIOS MUNICIPALES

Servicio	Pregunta	0	1	2	3	4	5
1. Espacios Públicos Recreativos	1.1						
	1.2						
	1.3						
	1.4						
2. Residuos Sólidos Domiciliarios	2.1						
	2.2						
	2.3						
	2.4						
3. Alumbrado Público	3.1						
	3.2						
	3.3						
	3.4						
4. Tenencia Responsable de animales de compañía y prevención de zoonosis	4.1						
	4.2						
	4.3						
	4.4						
5. Apoyo a la población migrante	5.1						
	5.2						
	5.3						
	5.4						
6. Seguridad Pública Comunal	6.1						
	6.2						
	6.3						
	6.4						
	6.5						
	6.6						
7. Gestión del Riesgo de Desastres	7.1						
	7.2						
	7.3						
	7.4						
	7.5						
	7.6						
	7.7						

8. Otorgamiento de Licencias de conducir	8.1						
	8.2						
	8.3						
	8.4						
9. Otorgamiento de Patentes comerciales	9.1						
	9.2						
	9.3						
	9.4						
10. Otorgamiento de Permisos de circulación	10.1						
	10.2						
	10.3						
	10.4						
11. Otorgamiento de Permisos de edificación de obras	11.1						
	11.2						
	11.3						
	11.4						
12. Subsidios y Becas estatales y apoyo a la postulación a la vivienda	12.1						
	12.2						
	12.3						
	12.4						
13. Fomento Productivo	13.1						
	13.2						
	13.3						
	13.4						
14. Intermediación Laboral	14.1						
	14.2						
	14.3						
	14.4						
15. Subsidios y Beneficios municipales	15.1						
	15.2						
	15.3						
	15.4						
PUNTAJE TOTAL 65 PREGUNTAS (Puntaje máximo por pregunta: 5 puntos. Puntaje máximo total: 325 puntos)							

TERCERA PARTE
Diagnóstico de secciones especiales

ANTECEDENTES

Esta tercera parte consulta por secciones de la gestión municipal que son de carácter transversal, y que, en consecuencia, no es posible delimitar en las secciones anteriores. Se trata de Enfoque de Género, Enfoque de Derechos e Integridad y Probidad Municipal.

Es importante consignar que el enfoque de género y derechos en la gestión municipal, en procesos de levantamiento de información en años anteriores, se abordaba en las respuestas a las preguntas formuladas en cada ámbito, mientras que la promoción de la integridad y probidad municipal se consideraba como una sección especial, agrupada entre los servicios municipales. El Diagnóstico Nacional 2023 crea una sección especial, reconociendo y destacando su transversalidad en la gestión.

A diferencia del Diagnóstico General, Gestión Global, la comparación de puntajes entre municipalidades para el Diagnóstico Servicios y el Diagnóstico Ámbitos Especiales no es pertinente, ya que no todos los municipios entregan los mismos servicios.

INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN

Todos los formularios se conforman de preguntas con seis alternativas de respuesta. Se solicita a quienes responden seleccionar la alternativa que mejor caracterice las acciones que realiza el municipio en las dimensiones consultadas. Es decir, se pide seleccionar la alternativa que mejor represente (o más cercana) de la situación actual del municipio para cada pregunta.

Para una correcta aplicación de este formulario, la información a completar debe ser trabajada por un grupo de personas con conocimiento de la sección a evaluar.

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

1. ENFOQUE DE GÉNERO EN LA GESTIÓN MUNICIPAL

El municipio constituye la unidad territorial más cercana a la ciudadanía, a las personas, a las mujeres y las familias por el impacto directo que tiene en la concreción de medidas. Es donde se conjugan las relaciones entre la demanda y las soluciones en el ámbito social, económico, familiar, laboral, político y cultural.

El enfoque de género en la gestión municipal resulta relevante para generar igualdad en el acceso a los bienes y servicios que se ofrece a los/las ciudadanos/as y debe implementarse en las principales políticas e instrumentos del municipio. Se aplica tanto a nivel interno, como en las acciones, productos, beneficios que se entregan a la comunidad. Puede estar presente en un capítulo especial pero también en forma transversal, en cada tema que corresponda al municipio.

Es importante diferenciar las necesidades de hombres y mujeres para su entrega, ya que, de no ser así, no se cumple con el objetivo de mejorar la calidad de vida de esas personas. Las necesidades no son iguales y si no se distinguen podrían perpetuarse las desigualdades.

Los programas, proyectos y acciones de desarrollo son pertinentes al género, porque afectan directa o indirectamente y de manera distinta a la población, que está constituida por mujeres y hombres. Por lo tanto, será preciso transversalizar el género en todos los ámbitos, especialmente en los instrumentos de planificación y desarrollo; esto es, incluir mecanismos que contemplen las diferencias entre mujeres y hombres, asociadas a las necesidades, roles, recursos y oportunidades distintas para uno y otro género.

Esta sección se realizó con la colaboración del Ministerio de la Mujer y Equidad de Género.

1.1 ¿Cómo en el municipio se identifican las necesidades, acceso a recursos y prioridades de hombres y mujeres en los ámbitos sociales de educación, salud, vivienda, trabajo, entre otros?

0	1	2	3	4	5
No se hace.	Recientemente, **hace un año o menos**, contamos con un **mecanismo** para identificar las necesidades de acceso de hombres y mujeres en **algunos** ámbitos sociales.	Recientemente, **hace un año o menos**, contamos con un **mecanismo** para identificar las necesidades de hombres y mujeres en la **mayoría** de los ámbitos sociales.	Desde **hace más de un año**, utilizamos **un procedimiento** para identificar las necesidades de hombre y mujeres en la **mayoría** de los ámbitos sociales.	Desde **hace más de dos años**, utilizamos **el procedimiento** para identificar las necesidades, acceso a recursos y prioridades de hombres y mujeres en la **mayoría** de los ámbitos sociales.	Desde **hace más de dos años**, utilizamos **el procedimiento** definido para identificar las necesidades, acceso a recursos y prioridades de hombre y mujeres en **todos** los ámbitos sociales, educación, salud, vivienda, trabajo, entre otros.

1.2 ¿Cómo en el municipio se tiene en cuenta la opinión y conocimientos de las mujeres y de los hombres en la elaboración del Plan de Desarrollo Comunal, PLADECO?

0	1	2	3	4	5
No se hace.	Recientemente, **hace un año o menos**, la Secretaría Comunal de Planificación, SECPLA, invita informalmente a participar a hombres y mujeres en la elaboración del PLADECO.	Recientemente, **hace un año o menos**, la SECPLA cuenta con un **mecanismo** para la participación de hombres y mujeres en la elaboración del PLADECO, incorporando entre otros, lenguaje inclusivo de género transversal en el documento.	Desde **hace más de un año**, la SECPLA cuenta con un **mecanismo** para asegurar la participación de hombres y mujeres en la elaboración del PLADECO, incorporando entre otros, lenguaje inclusivo de género transversal en el documento.	Desde **hace más de dos años**, la SECPLA utiliza **un procedimiento** para asegurar la participación de hombres y mujeres en la elaboración del PLADECO, incorporando entre otros, lenguaje inclusivo de género transversal en el documento.	Desde **hace más de dos años**, la SECPLA utiliza **el procedimiento** definido para asegurar la participación de hombres y mujeres en la elaboración del PLADECO, incorporando lenguaje inclusivo de género transversal en el documento, utilizando información estadística secundaria según sexo, analizando brechas de hombres y mujeres por sector, etc.

1.3 ¿Cómo se analiza en la municipalidad para la elaboración del Plan de Desarrollo Comunal, PLADECO, las diferencias entre hombres y mujeres en los sectores seguridad, vivienda, educación, salud, pobreza, demografía, sistemas de información, lineamientos estratégicos, presupuestos, etc.?

0	1	2	3	4	5
No se hace.	Recientemente, **hace un año o menos**, se analizan las diferencias entre hombres y mujeres en **algunos** sectores en la elaboración del PLADECO.*	Recientemente, **hace un año o menos**, contamos con un **mecanismo** para analizar las diferencias entre hombres y mujeres en **algunos** sectores en la elaboración del PLADECO.*	Desde **hace más de un año**, contamos con un **mecanismo** para analizar las diferencias entre hombres y mujeres en la **mayoría** de los sectores (seguridad, vivienda, educación, salud, pobreza, etc.) en la elaboración del PLADECO.*	Desde **hace más de dos años**, utilizamos **un procedimiento** para analizar las diferencias entre hombres y mujeres en la **mayoría** de los sectores (seguridad, vivienda, educación, salud, pobreza, etc.) en la elaboración del PLADECO.*	**Desde hace más de dos años**, utilizamos **el procedimiento** definido para analizar las diferencias entre hombres y mujeres en **todos** los sectores en la elaboración del PLADECO.*

***NOTA:** Sector primario: relacionado con la actividad agrícola, pesquera y minera. Sector Secundario: actividades de la industria manufacturera, electricidad y construcción. Sector terciario de bienes y servicios: comercio, transporte, comunicaciones y servicios.

1.4 ¿Cómo la municipalidad refleja (o incorpora) las necesidades y demandas de hombres y mujeres en los proyectos o programas?

0	1	2	3	4	5
No se hace.	Recientemente, **hace un año o menos**, contamos con un **mecanismo** para incorporar las necesidades y demandas de hombres y mujeres en **algunos** proyectos o programas.	Recientemente, **hace un año o menos**, contamos con **un procedimiento** para incorporar las necesidades de hombres y mujeres de **algunos** de los proyectos o programas.	Desde **hace más de un año**, utilizamos **el procedimiento** para incorporar las necesidades de hombres y mujeres en **algunos** de los proyectos o programas.	Desde **hace más de dos años**, utilizamos **el procedimiento** definido para incorporar las necesidades de acceso a recursos y prioridades de hombres y mujeres en la **mayoría** proyectos o programas.	Desde **hace más de dos años**, utilizamos **el procedimiento** definido para incorporar las necesidades de acceso a recursos y prioridades de hombres y mujeres en **todos** los proyectos o programas del municipio.

1.5 ¿Desde hace cuánto tiempo y cómo el municipio incorpora el enfoque de género en los Términos de Referencia (TTR)?

0	1	2	3	4	5
No se hace.	Recientemente, **hace un año o menos**, incorporamos el enfoque de género en **algunos** TTR.	Recientemente, **hace un año o menos**, disponemos de un **mecanismo** para incorporar el enfoque de género en **algunos** TTR.	Desde **hace más de un año**, disponemos de el procedimiento para incorporar enfoque de género en algunos TTR.	Desde **hace más de dos años**, incorporamos enfoque de género en la mayoría de los TTR.	Desde **hace más de dos años**, incorporamos enfoque de género en todos los TTR y aseguramos que el adjudicatario conoce y aplica este enfoque.

1.6 ¿Desde hace cuánto tiempo y cómo la municipalidad elabora el Plan Anual de Capacitación, considerando el enfoque de género?

0	1	2	3	4	5
No se hace.	Recientemente, **hace un año o menos**, contamos con un **mecanismo** para incluir el enfoque de género en la elaboración del Plan Anual de Capacitación.	Recientemente, **hace un año o menos**, contamos con un **mecanismo** para elaborar el Plan Anual de Capacitación, incorporando cuota de género paritaria.	Desde **hace más de un año**, utilizamos **un procedimiento** definido para la implementación del Plan Anual de Capacitación, con cuota de género paritaria.	Desde **hace más de dos años**, utilizamos **el procedimiento** definido para la implementación del Plan Anual de Capacitación, con cuota de género paritaria e inclusión de temáticas de género.	Desde **hace más de dos años**, utilizamos **el procedimiento** definido para la implementación del Plan Anual de Capacitación, con cuota de género paritaria, inclusión de temáticas de género y espacios de discusión y reflexión respecto a género.

1.7 ¿Cómo y hace cuánto tiempo los datos que se utilizan para la toma de decisiones se encuentran desagregados por sexo?

0	1	2	3	4	5
No se hace.	Recientemente, **hace un año o menos,** los datos que se utilizan están muy poco o casi nada desagregados por sexo.	Recientemente, **hace un año o menos**, los datos que se utilizan están algo desagregados por sexo y se han comenzado a profundizar.	**Hace más de un año** que se utilizan datos desagregados por sexo y cada vez más se cuenta con nuevos indicadores.	Desde **hace más de dos años**, se utilizan datos desagregados por sexo, se generan nuevos indicadores y se han identificado brechas de género a nivel local.	Desde **hace más de dos años** que se utilizan datos desagregados por sexo en todos los ámbitos disponibles a nivel local, así como de brechas de género en nuevos temas, para la toma de decisiones y gestión municipal.

1.8 ¿Desde hace cuánto tiempo y cómo, la municipalidad aborda situaciones de maltrato, acoso laboral, acoso sexual y situaciones de todo tipo de violencia contra la mujer (física, sexual, psicológica)?

0	1	2	3	4	5
No se hace.	Recientemente, **hace un año o menos**, contamos con un **mecanismo** para denunciar cualquier situación de maltrato, acoso laboral, acoso sexual, y situaciones de todo tipo de violencia contra la mujer (física, sexual, psicológica).	Recientemente, **hace un año o menos**, contamos con un **mecanismo** y protocolos de acción para denunciar cualquier situación de maltrato, acoso laboral, acoso sexual, y situaciones de todo tipo de violencia contra la mujer (física, sexual, psicológica).	**Hace más de un año**, utilizamos **un procedimiento** definido para denunciar cualquier situación de maltrato, acoso laboral, acoso sexual, y situaciones de todo tipo de violencia contra la mujer (física, sexual, psicológica) Este procedimiento es difundido y trabajado participativamente.	Desde **hace más de dos años**, utilizamos **el procedimiento** definido para denunciar cualquier situación de maltrato, acoso laboral, acoso sexual, y situaciones de todo tipo de violencia contra la mujer (física, sexual, psicológica) Este procedimiento es difundido y trabajado participativamente, junto con políticas de prevención y educación en todas las unidades municipales.	Desde **hace más de dos años** utilizamos **el procedimiento** definido para denunciar cualquier situación de maltrato, acoso laboral, acoso sexual, y situaciones de todo tipo de violencia contra la mujer (física, sexual, psicológica) Se realiza acompañamiento a la/el denunciante. Este procedimiento es difundido y trabajado participativamente, junto con políticas de prevención y educación en todas las unidades municipales.

2. ENFOQUE DE DERECHOS HUMANOS EN LA GESTIÓN MUNICIPAL

Este enfoque de políticas públicas es un marco conceptual para el proceso de desarrollo humano, que está basado en normas internacionales y está orientado a la promoción y la protección de estos derechos. Su propósito es analizar las desigualdades que se encuentran en el centro de los problemas de desarrollo y corregir las prácticas discriminatorias y el desigual reparto de poder que obstaculiza el desarrollo (ACNUDH, 2006).

Esta sección se realizó con la colaboración de la Subsecretaría de Derechos Humanos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de Chile, la cual busca promover la incorporación de este enfoque en las políticas públicas en Chile, en el entendido que contribuye a mejorar la gestión del Estado y ayuda a prevenir que este incurra en responsabilidad internacional por vulnerarlos.

Dado que Chile ha asumido obligaciones internacionales en este ámbito, reconocidas a través de la Constitución Política, es necesario avanzar hacia una mayor y mejor comprensión del rol del Estado y de los procesos de gestión pública en este campo, que incorporen el enfoque de derechos.

2.1 ¿Cómo y desde hace cuánto tiempo el municipio identifica las necesidades y acceso de los habitantes de la comuna respecto de derechos sociales tales como: educación, salud, vivienda, trabajo, entre otros?

0	1	2	3	4	5
No se hace.	Recientemente, **hace un año o menos**, se identifican las necesidades y acceso de los habitantes de **algunos** derechos sociales (educación, salud, vivienda, trabajo, entre otros).	Recientemente, **hace un año o menos**, contamos con un **mecanismo** para identificar las necesidades y acceso de los habitantes en **algunos** derechos sociales.	Desde **hace más de un año**, contamos con un **mecanismo** para identificar las necesidades y acceso de los habitantes en la **mayoría** de los derechos sociales.	Desde **hace más de dos años**, utilizamos **un procedimiento** para identificar las necesidades y acceso de los habitantes en la **mayoría** de los derechos sociales.	Desde **hace más de dos años**, utilizamos **el procedimiento** definido para identificar las necesidades y acceso de los habitantes en **todos** los derechos sociales.

2.2 ¿Cómo y desde hace cuánto tiempo el municipio cuenta con programas de formación en derechos humanos para el personal municipal, con especial énfasis en el respeto a la diversidad, la convivencia y el bien común?

0	1	2	3	4	5
No se hace.	Recientemente, **hace un año o menos**, formamos al personal municipal en derechos humanos.	Recientemente, **hace un año o menos**, contamos con un programa para formar al personal municipal en derechos humanos.	Desde **hace más de un año**, contamos con un programa para formar al personal municipal en derechos humanos, con énfasis en el respeto de la diversidad.	Desde **hace más de dos años**, contamos con un programa para formar al personal municipal en derecho humanos con énfasis en el respeto de la diversidad y la convivencia.	Desde **hace más de dos años**, contamos con un programa para formar al personal municipal en derecho humanos con énfasis en el respeto de la diversidad, la convivencia y el bien común.

2.3 ¿Cómo y desde hace cuánto tiempo se consideran las diferencias de acceso de los habitantes en los sectores seguridad, vivienda, educación, salud, pobreza, sistemas de información, lineamientos estratégicos, presupuestos, etc., en la elaboración del Plan de Desarrollo Comunal (PLADECO)?

0	1	2	3	4	5
No se hace.	Recientemente, **hace un año o menos**, en la Secretaría Comunal de Planificación, SECPLA, se analizan las diferencias de los habitantes en **algunos** sectores (seguridad, vivienda, educación, salud, pobreza, etc.) en la elaboración del PLADECO.	Recientemente, **hace un año o menos**, la SECPLA cuenta con un **mecanismo** para analizar las diferencias entre los habitantes en **algunos** sectores en la elaboración del PLADECO.	Desde **hace más de un año**, en la SECPLA se cuenta con un **mecanismo** para analizar las diferencias entre los habitantes en la **mayoría** de los sectores en la elaboración del PLADECO.	Desde **hace más de dos años**, en la SECPLA se utiliza **un procedimiento** definido para analizar las diferencias entre los habitantes en la **mayoría** de los sectores en la elaboración del PLADECO.	Desde **hace más de dos años**, en la SECPLA se utiliza **el procedimiento** definido para analizar las diferencias entre los habitantes en **todos** los sectores en la elaboración del PLADECO.

2.4 ¿Cómo y desde hace cuánto tiempo el municipio realiza acciones para que los habitantes de la comuna puedan acceder a información pública transparente y eficaz, en castellano y/u otras lenguas relevantes para la comunidad?

0	1	2	3	4	5
No se hace.	Recientemente, **hace un año o menos**, contamos con un **mecanismo** para realizar algunas acciones de difusión de la información a nivel interno de la municipalidad.	Recientemente, **hace un año o menos,** contamos con un mecanismo para realizar **algunas** acciones de difusión de la información a nivel interno y externo de la municipalidad.	Desde **hace más de un año,** utilizamos **un procedimiento** definido para realizar algunas acciones de difusión de la información a nivel interno y externo de la municipalidad.	**Hace más de dos años**, existe una unidad de comunicaciones que implementa un sistema de difusión de la información interna y externa de la municipalidad.	Además de lo anterior, la unidad procesa, analiza e implementa un sistema de difusión de la información interna y externa de la municipalidad. Actualiza y difunde la información permanentemente, en castellano y otras lenguas relevantes.

2.5 ¿Cómo y desde cuándo el municipio diseña y/o aplica acciones para el desarrollo integral y libre de violencia de niños, niñas y jóvenes?

0	1	2	3	4	5
No se hace.	Recientemente, **hace un año o menos**, contamos con un **mecanismo** para apoyar el desarrollo de niños y niñas.	Recientemente, **hace un año o menos**, contamos con un **mecanismo** y protocolos de acción para apoyar el desarrollo integral de niños y niñas.	**Hace más de un año**, utilizamos **un procedimiento** definido para denunciar cualquier situación de violencia a niños y niñas de la comuna.	Desde **hace más de dos años**, utilizamos **el procedimiento** definido para denunciar cualquier situación de violencia a niños y niñas de la comuna, donde se diseñan políticas de prevención y educación a la comunidad.	Desde **hace más de dos años**, contamos con una Oficina de Protección de Derechos (OPD) de la infancia, donde se diseñan e implementa el sistema comunal de protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, para su desarrollo integral y libre de violencia.

3. INTEGRIDAD Y PROBIDAD MUNICIPAL

Realización de acciones y prácticas que prevengan la corrupción y promuevan el comportamiento ético de quienes trabajan en el municipio. 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.

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

0	1	2	3	4	5
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	Recientemente, **hace un año o menos**, el alcalde o alcaldesa y la mayoría de las jefaturas comunican a sus equipos, la prioridad de la integridad y la 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, la prioridad de la integridad y la probidad en la gestión municipal y lo han incorporado en las metas y planes de trabajo, en la mayoría de sus áreas.	Desde **hace más de dos años**, el alcalde o alcaldesa, y la mayoría de las jefaturas comunican a sus equipos, 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.	Desde **hace más de dos años** el alcalde o alcaldesa, 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.

3.2 ¿Desde hace cuánto tiempo y cómo, el alcalde o alcaldesa se comprometen con la integridad y la probidad en la municipalidad?

0	1	2	3	4	5
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.	Recientemente, **hace un año o menos**, el alcalde o alcaldesa se compromete con la integridad y la probidad, formalizándolo en las políticas de personal y capacitaciones.	Desde **hace más de un año**, el alcalde o alcaldesa se compromete con la integridad y la probidad, formalizándolo en las políticas de personal, capacitaciones y cuentas públicas.	Desde **hace más de dos años**, el alcalde o alcaldesa se compromete con la integridad y la probidad, formalizándolo en las políticas de personal, capacitaciones, cuentas públicas y en el Plan de Desarrollo Comunal.	Desde **hace más de dos años**, el alcalde o alcaldesa se compromete con la integridad y probidad, formalizándolo en las políticas de personal, capacitaciones, cuentas públicas, en el Plan de Desarrollo, en conjunto con una política de integridad que conforma y entrega funciones a un Comité de Integridad.

3.3 ¿Desde hace cuánto tiempo y 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	4	5
No se hace.	Recientemente, **hace un año o menos**, los funcionarios/as de planta y contrata han recibido, al menos una vez, capacitación sobre integridad y probidad.	Recientemente, **hace un año o menos**, se realizan actividades anuales, donde participan funcionarios/as de planta y contrata que son capacitados en materias de integridad y probidad.	Desde **hace más de un año**, funcionarios y funcionarias de planta y contrata, directivos y autoridades, son capacitados anualmente en los riesgos de integridad y probidad.	Desde **hace más de dos años**, los funcionarios/as de planta, contrata y honorarios, directivos y autoridades, son capacitados anualmente en los riesgos 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.

3.4 ¿Desde hace cuánto tiempo y cómo, se socializa entre los funcionarios y funcionarias las orientaciones que establece el Código de Ética o Conducta?

0	1	2	3	4	5
No se hace.	Recientemente, **hace un año o menos**, un Comité de Integridad desarrolla capacitaciones sobre el código de ética o conducta a **algunas** unidades municipales.	Recientemente, **hace un año o menos**, un Comité de Integridad desarrolla capacitaciones anuales sobre el código de ética o conducta a la **mayoría** de las unidades municipales.	Desde **hace más de un año**, un Comité de Integridad desarrolla capacitaciones anuales sobre el código de ética y conducta a **todo** el personal municipal (autoridades, directivos, funcionarios (as) de planta, contrata, honorarios).	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).	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), donde se incluyen evaluaciones y un plan de fiscalización.

3.5 ¿Desde hace cuánto tiempo y cómo se facilitan las consultas o denuncias de falta de probidad e integridad municipal?

0	1	2	3	4	5
No se hace.	Recientemente, **hace un año o menos**, contamos con un canal de consultas y denuncias sobre faltas a la integridad abierto a **algunos** funcionarios/as.	Recientemente, **hace un año o menos**, contamos con un canal de consultas y denuncias anónimas sobre faltas a la integridad abierto a la **mayoría** de funcionarios(as).	Desde **hace más de un año**, contamos con un canal de consultas y denuncias anónimas sobre faltas a la integridad abierto a **todos** los funcionarios y funcionarias (planta, contrata y honorarios).	Desde **hace más de dos años**, contamos con un canal de consultas y denuncias anónimas sobre faltas a la integridad abierto a **todos** los funcionarios y funcionarias (planta, contrata y honorarios), haciendo seguimiento de estas.	Desde **hace más de dos años**, contamos con un canal de consultas y denuncias anónimas sobre faltas a la integridad abierto a **todos** los funcionarios y funcionarias (planta, contrata y honorarios), haciendo seguimiento de estas y abriendo procesos de investigación en caso de denuncias.

3.6 ¿Desde hace cuánto tiempo y cómo, el municipio evalúa y gestiona los riesgos de integridad y probidad?

0	1	2	3	4	5
No se hace.	Recientemente, **hace un año o menos**, se cuenta con una metodología donde se identifican los riesgos de integridad en **algunos** procesos de la institución.	Recientemente, **hace un año o menos,** se cuenta con una metodología liderada por el alcalde o alcaldesa donde se identifican los riesgos de integridad la **mayoría** de 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.	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.	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, se implementan medidas de gestión de riesgos, y se informan a la totalidad de los funcionarios y funcionarias.

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

0	1	2	3	4	5
No tenemos datos.	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 un listado de acciones, registro de participantes, y evaluación de estas acciones de los **últimos tres años**.	Tenemos un listado de acciones, registro de participantes, y evaluación de estas acciones, realizado con el Comité de Integridad, de los **últimos tres 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 DE SECCIONES ESPECIALES

Sección de evaluación	Pregunta	0	1	2	3	4	5
Enfoque de género	1.1						
	1.2						
	1.3						
	1.4						
	1.5						
	1.6						
	1.7						
	1.8						
Enfoque de derechos humanos	2.1						
	2.2						
	2.3						
	2.4						
	2.5						
Integridad y probidad municipal	3.1						
	3.2						
	3.3						
	3.4						
	3.5						
	3.6						
	3.7						
PUNTAJE TOTAL 20 PREGUNTAS (Puntaje máximo por pregunta: 5 puntos. Puntaje máximo total: 100 puntos)							

ANEXO 1: FORMATO ACTA 2023

ACTA 2023

ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE

Diagnóstico Nacional 2023, Calidad de la Gestión Municipal

HORA INICIO	HORAS
HORA TÉRMINO	HORAS
FECHA	/ /2023

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

ANEXO 2: NÓMINA DE PARTICIPANTES

NÓMINA DE PARTICIPANTES

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

ANEXO 3: GLOSARIO

GLOSARIO

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 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.
Acciones preventivas	Aquellas acciones que se anticipan al surgimiento de un problema y lo eliminan antes de que se produzca.
Actividad	Conjunto de tareas necesarias para mantener, de forma permanente y continua, el desarrollo de un proceso.
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.
Amenaza	Fenómeno de origen natural, biológico o antrópico, que puede ocasionar pérdidas, daños o trastornos a las personas, infraestructura, servicios, modos de vida o medio ambiente.
Bienes inmuebles	Que no pueden moverse del lugar en que están, tales como tierras, locales, vivienda, etc.
Bienes muebles	Que pueden trasladarse de un lugar a otro, como equipos computacionales, maquinaría, vehículos, herramientas, etc.
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.
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.).
Competencias	Facultad que tiene cualquier empleado o directivo público para conocer de las materias que la ley ha colocado dentro de la esfera de sus atribuciones.
Desempeño	Acciones o comportamientos medibles, que son relevantes para el logro de los objetivos de la Municipalidad.
Despliegue de una práctica	Amplitud o alcance que tiene una práctica utilizada para abordar un elemento de gestión.
Discapacidad	El artículo 5º de la Ley 20.422 define el término "persona con discapacidad" como aquella que teniendo una o más deficiencias físicas, mentales, sea por causa psíquica o intelectual, o sensoriales, de carácter temporal o permanente, al interactuar con diversas barreras presentes en el entorno, ve impedida o restringida su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás.
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 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.
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.
Equipamiento	Son todos los elementos de soporte para el funcionamiento de los equipos. Ejemplo: escritorio, estantes, archivadores, racks, etc.
Estrategia	Determinación de los objetivos o propósitos de mediano y largo plazo de la organización y los planes de acción a seguir para alcanzarlos.
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.
Evidencia	Información cuya veracidad puede demostrarse por medio de la observación, medición, ensayo u otros medios.
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.
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.
Gestión de cobranzas	Procedimientos dedicados a la recaudación de los ingresos municipales
Gestión del Riesgo de Desastres	Proceso continuo de carácter social, profesional, técnico y científico de la formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de políticas, planes, programas, regulaciones, instrumentos, estándares, medidas y acciones permanentes para el conocimiento y la reducción del riesgo de desastres, con el propósito de evitar la generación de nuevos riesgos de desastres, reducir los existentes y gestionar el riesgo residual.
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.
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.
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".
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.
Indicadores de cumplimiento	Parámetro para medir el alcance de los objetivos planteados en relación con un determinado procedimiento, gestión, entre otras.

Indicadores de resultados	Parámetro para medir el resultado de la implementación de una política, proyecto, gestión, entre otros, y, por lo tanto, identificar oportunidades de mejora y adaptación de las metas establecidas.
Indicadores de satisfacción	Parámetro para medir cuál es el nivel de satisfacción de una persona, en relación con un determinado servicio.
Infraestructura	Instalaciones que proporcionan los servicios básicos para el desarrollo de las funciones municipales.
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.
Ley N°21.364, 2021	Establece el Sistema Nacional de Prevención y Respuesta ante Desastres, sustituye la Oficina Nacional de Emergencia por el Servicio Nacional de Prevención y Respuesta antes Desastres.
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 específicos	Son los resultados y beneficios cuantificables esperados cuando se lleva a cabo una estrategia.
Objetivos estratégicos	Propósitos organizacionales por alcanzar en el mediano o largo plazo en coherencia con su misión.
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.
Plan anual de capacitación	Conjunto de acciones de capacitación dirigidas a los funcionarios y funcionarias municipales a ejecutar durante el año, se presenta al Concejo Municipal junto con el presupuesto y define las áreas prioritarias de capacitación, criterios de selección y condiciones de acceso igualitario de las personas.
Plan Comunal de Emergencia	Instrumento de gestión que contempla la coordinación y funcionamiento del sistema para el empleo de sus capacidades disponibles en el nivel comunal para la Fase de Respuesta. Este instrumento establecerá como anexo diversas materias específicas de acuerdo con las instrucciones entregadas por el Servicio Nacional de Prevención y Respuesta ante Desastres SENAPRED (ex ONEMI).
Plan Comunal para la Reducción del Riesgo de Desastres	Instrumento de gestión que abarca la planificación para la reducción del riesgo de desastres y que definirá objetivos estratégicos, acciones, metas, plazos y responsabilidades que permitan materializar los establecido en la Política Nacional para la Reducción del Riesgo de Desastres. Los Planes comunales para la reducción del riesgo de desastres serán desarrollados por la Unidad de Gestión del Riesgo de desastres de la comuna, o por quien haya sido encomendado en dicha función, previo informe del SENAPRED (ex ONEMI) en conformidad con los términos establecidos en el reglamento.

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 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.
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 Estratégico Municipal	Plan que contiene la planificación estratégica definida para la municipalidad en un período determinado.
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.
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 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 esta.
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.
Recursos materiales	Medios utilizados como elementos básicos en la producción de bienes o servicios en la actividad administrativa o productiva.
Riesgos	Probabilidad de experimentar daños y pérdidas de vidas humanas, sociales, económicas o ambientales en un área en particular y durante un tiempo definido, como consecuencia de la interacción dinámica entre alguna amenaza y la vulnerabilidad de los elementos expuestos a ésta.
Salud laboral	Se refiere al estado físico psíquico, emocional y social de los trabajadores y trabajadoras en relación con las características que se desarrollan en su lugar de trabajo (infraestructura, ambiente laboral, beneficios, etc.)
Seguridad laboral	Conjunto de acciones, técnicas y procedimientos que tienen por objetivo minimizar, evitar o eliminar los riesgos que pueden derivar en accidentes en el desenvolvimiento de su trabajo.
Sistema	Conjunto de procesos interrelacionados entre sí, que operan tras un objetivo común.
Sistema de calidad	Estructura organizativa, procedimientos, procesos y recursos necesarios para implantar la gestión de calidad en el municipio.
Sistema de evaluación	Sistema dedicado a comprender el funcionamiento y los resultados de una gestión, procedimiento, política pública, entre otros.

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.
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.
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.
Vulnerabilidades	Aquellas condiciones determinadas por factores o procesos físicos, sociales, institucionales, económicos o ambiéntales que aumentan la susceptibilidad de una persona, una comunidad, los bienes, infraestructuras o servicios, a los efectos de las amenazas.