



**SUBDERE**  
Subsecretaría de  
Desarrollo Regional  
y Administrativo

Ministerio del  
Interior y  
Seguridad Pública



# DIAGNÓSTICO NACIONAL 2016

## CALIDAD DE LA GESTIÓN MUNICIPAL

*División Municipalidades*



## ÍNDICE

<b>I</b>	<b>ANTECEDENTES</b>	<b>2</b>
<b>II</b>	<b>OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO NACIONAL 2016</b>	<b>3</b>
<b>III</b>	<b>INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN</b>	<b>3</b>
<b>IV</b>	<b>MÉTRICA DE EVALUACIÓN</b>	<b>5</b>
<b>V</b>	<b>METODOLOGÍA PARA RESPONDER EL CUESTIONARIO</b>	<b>5</b>
<b>VI</b>	<b>PRIMERA PARTE: DIAGNÓSTICO GENERAL</b>	<b>7</b>
<b>VII</b>	<b>RESUMEN DE RESPUESTAS DIAGNÓSTICO GENERAL</b>	<b>29</b>
<b>VIII</b>	<b>SEGUNDA PARTE: DIAGNÓSTICO SERVICIOS MUNICIPALES</b>	<b>31</b>
	Introducción	31
	Instructivo para la Aplicación	32
	1.- Servicio Áreas Verdes y Jardines	33
	2.- Servicio Recolección de Residuos Sólidos Domiciliarios (RSD)	36
	3.- Servicio Alumbrado Público	38
	4.- Servicio Registro Social de Hogares (RSH)	40
	5.- Servicio Patentes Comerciales	42
	6.- Servicio Licencias de Conducir	44
	7.- Servicio Permisos de Circulación	46
<b>IX</b>	<b>RESUMEN RESPUESTAS DIAGNÓSTICO SERVICIOS MUNICIPALES</b>	<b>48</b>
<b>X</b>	<b>ACTA FINAL DIAGNÓSTICO 2016</b>	<b>49</b>

## I. ANTECEDENTES

La División de Municipalidades de la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo (SUBDERE) tiene, entre sus tareas prioritarias, el desarrollo institucional de los municipios. Para ello, diseñó un sistema de Medición, Diagnóstico y Autoevaluación, para identificar brechas y poner en marcha, en las áreas que requieren, un Plan de Fortalecimiento e instalar una cultura de Mejora Continua, al interior de sus equipos de trabajo.

El instrumento que se ha utilizado en tres oportunidades (2010, 2013 y 2015), para conocer el nivel de gestión institucional, ha sido el *Diagnóstico Nacional: Calidad de la Gestión Municipal*.

**La versión 2016 de dicho Diagnóstico, contiene dos modificaciones a tener en consideración:**

1.- Si bien el orden, así como el contenido de las preguntas, no se modificó, algunas de ellas fueron ligeramente ajustadas en su redacción, facilitando su comprensión. Sin embargo, en lo que se refiere a las alternativas de respuesta, éstas fueron modificadas cada vez que se estimó necesario hacer más evidente la progresión de las respuestas, tanto desde el punto de vista del enfoque como del despliegue, así como de los resultados.

2.- Un segundo cambio, en este caso de mayor importancia, lo constituye la incorporación de un conjunto de preguntas relativas a siete servicios municipales, respecto de los cuales se requiere conocer el estado actual de los niveles de prestación, con el propósito de determinar la brecha respecto de los estándares básicos establecidos, así como los medios de verificación correspondientes, definidos en un estudio encargado por SUBDERE y que constituye la base de la política pública de mejoramiento de los servicios que las municipalidades otorgan a los vecinos y vecinas. Estos servicios son:

**Servicios a la Comunidad y la Calidad de su entorno:**

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

**Servicio de Protección Social:**

- Servicio de Actualización y Nuevos Ingresos al Registro Social De Hogares

**Servicios de Trámites Municipales:**

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

En esta nueva sección, cada uno de estos servicios despliega su propio conjunto de preguntas, las que se ordenan en dos secciones diferentes:

- Preguntas sobre **procesos y resultados**, que mantiene la metodología del Diagnóstico Nacional, es decir, cada pregunta tiene cuatro alternativas de respuesta (a, b, c y d), de las cuales el municipio debe seleccionar aquella que se ajuste más a su realidad.
- Preguntas sobre **datos catastrales**. Esta sección representa un cambio en la metodología, ya que en este caso, las municipalidades tendrán que responder con datos específicos. Frente a la pregunta si tiene datos, las alternativas son dos:
  - **NO TIENE DATOS**, para lo cual bastará con seleccionar la alternativa correspondiente.
  - **SI TIENE DATOS**, deberá completar dos campos: **AÑO DEL DATO** y **VALOR DEL DATO**.

## II. OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO NACIONAL 2016

### Para la SUBDERE:

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

### Para el Municipio:

Conocer el estado de su gestión, para orientar el mejoramiento de sus planes, programas e inversiones y así entregar mejores servicios a los vecinos y vecinas de la comuna. Adicionalmente, desde este año, se podrá conocer los niveles de gestión y de datos de siete servicios específicos.

## III. INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN

Este año, el Diagnóstico Nacional se aplicará nuevamente a los 345 municipios del país, con el fin de conocer el estado de su gestión, mediante el análisis de doce (12) ámbitos que representan las distintas áreas de acción de la municipalidad.

La información que emane del Diagnóstico Nacional será pública y los datos recopilados integrarán, junto a otros indicadores, el factor para la asignación y distribución del Fondo de Incentivo a la Gestión Municipal, FIGEM.

Como soporte operativo, se realizarán talleres regionales de difusión del instrumento, se pondrá a disposición una mesa telefónica de ayuda (226363621), se entregará información en línea en la página <http://calidadmunicipal.subdere.gov.cl> y se activará el correo electrónico: [diagnostico2016@subdere.gov.cl](mailto:diagnostico2016@subdere.gov.cl).

El "Diagnóstico Nacional 2016, Calidad de la Gestión Municipal", constituye un instrumento para el autodiagnóstico del nivel de gestión municipal y está inspirado en el Modelo de Gestión Municipal de la SUBDERE. Consiste en un cuestionario, con 78 preguntas, que son examinadas por un equipo municipal, a través del cual es posible conocer, de manera rápida y sencilla, el estado de su gestión, detectando elementos objetivos para orientar el mejoramiento.

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

Las preguntas están agrupadas en doce Ámbitos de Gestión:

1. Estrategia
2. Liderazgo
3. Competencias de las personas
4. Capacitación
5. Bienestar y seguridad en el trabajo
6. Ingresos municipales
7. Presupuesto municipal
8. Recursos materiales
9. Satisfacción de usuarios y usuarias
10. Comunicación con usuarios y usuarias
11. Procesos de prestación de los Servicios Municipales
12. Procesos de apoyo para la prestación de los Servicios Municipales

## IV. MÉTRICA DE EVALUACIÓN

### a) Método de evaluación de Procesos: Enfoque y Despliegue

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

### b) Método de evaluación de Resultados

Es la medición que se hace a través de la existencia o no de datos de indicadores. En este caso, el mejoramiento continuo estará determinado por la existencia de datos de indicadores en diferentes niveles de progresión y análisis. La inexistencia de sistemas de control de datos de indicadores, dará cuenta, por el contrario, de la ausencia de una estrategia de mejoramiento continuo.

## V. METODOLOGÍA PARA RESPONDER EL CUESTIONARIO

Las Contrapartes Municipales, que estarán a la cabeza de este proceso, deberán tener en cuenta las siguientes consideraciones:

**a. Conformar** un grupo, de aproximadamente 15 personas de la Municipalidad, para contestar en forma conjunta las preguntas de este cuestionario. Estas personas deben estar en conocimiento de las prácticas de gestión de la municipalidad y debe considerar al menos a:

- Alcalde o Alcaldesa
- Administrador o Administradora Municipal
- Secretario o Secretaria Municipal
- Director o Directora de Finanzas
- Director o Directora de Control
- Director o Directora de Obras
- Director o Directora de Tránsito
- Director o Directora de Desarrollo Comunitario
- Secretario o Secretaria Comunal de Planificación
- Representantes de las Asociaciones de Funcionarios y Funcionarias de la Municipalidad.
- Jefe de Personal

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

**b. Planificar** jornadas de trabajo que conste de:

30 minutos para que los participantes se instalen y definan las condiciones de trabajo (evitar interrupciones, celulares en silencio, etc.).

90 minutos de trabajo, al término de lo cual debieran haber respondido al menos hasta el Ámbito de Gestión previsto por el equipo de trabajo.

30 minutos de pausa, y

90 minutos más de trabajo, para terminar, en lo posible, con la totalidad de los Ámbitos de Gestión.

**c. Disponer** de recursos técnicos y materiales para el desarrollo de la jornada considerando, al menos, un lugar cómodo y con adecuadas condiciones para el trabajo a realizar, con el equipamiento necesario: computador, proyector y telón, etc.

**d. Distribuir** con, al menos, tres (3) días de anticipación a la jornada, este facsímil del Instrumento, para ser leído antes de su aplicación.

**e. Designar** personas que lean las preguntas, para que, en consenso, seleccionen las alternativas que más se aproximen a la realidad de su Municipalidad.

**f. Registrar**, en este facsímil del Instrumento Diagnóstico Nacional 2016, Calidad de la Gestión, las respuestas seleccionadas por los participantes.

**g. Levantar** el Acta con los nombres de los participantes, las principales observaciones al proceso, su duración y una breve descripción de la reunión. Esta Acta deberá ser firmada por el Alcalde o Alcaldesa, el Secretario o Secretaria Municipal, el Director o Directora de Control y un representante de las asociaciones de funcionarios y funcionarias de la municipalidad. Se adjunta formato de Acta, al final del documento, que debe utilizar, la cual deberá ser escaneada e ingresada a la aplicación web al momento de cargar las respuestas del municipio.

Además, téngase presente que:

- Se habilitará una plataforma Web, disponible para todos los municipios, donde deberán ingresar y enviar a SUBDERE las respuestas que seleccionaron durante la aplicación del Instrumento de Diagnóstico y adjuntar el Acta (escaneada) que respalda la adecuada realización del proceso. Para ello, el Secretario o Secretaria Municipal recibirá las indicaciones correspondientes vía correo electrónico "diagnostico2016@subdere.gov.cl".
- Al terminar de responder el Diagnóstico en la plataforma Web se generará, de manera automática, una tabla con el puntaje final obtenido por la municipalidad y los resultados para cada Ámbito de Gestión evaluado. Adicionalmente, se visualizará una representación gráfica de estos resultados, con el objetivo de facilitar su interpretación.
- Se sugiere que la información del Diagnóstico sea presentada y analizada con el equipo que participó en la resolución del cuestionario, así como con la totalidad del personal municipal.



## VI. PRIMERA PARTE: DIAGNÓSTICO GENERAL

1 ESTRATEGIA		Se refiere a cómo la Municipalidad establece su estrategia, sus objetivos estratégicos y sus planes de acción, de corto y largo plazo, y se organiza para alcanzarlos. Específicamente, se hace referencia a definiciones institucionales que permitirán programar la acción municipal en el ámbito específico de los servicios municipales. También examina cómo se despliegan estos planes en la organización y cómo se hace seguimiento de su desempeño.			
1.1	¿Cómo la Municipalidad establece su misión, visión y valores?	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
		No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, a través de un trabajo participativo de todos los estamentos municipales, hemos definido nuestra misión, visión y valores.	Tenemos definidas la misión, visión y valores de la Municipalidad, son conocidos por <b>todas las jefaturas</b> y la actualizamos periódicamente.	Tenemos definidas la misión, visión y valores de la Municipalidad, son conocidos por <b>todos los funcionarios y funcionarias</b> y están de manera visible, al menos, en lugares de acceso y atención de público.
1.2	¿Cómo la Municipalidad define objetivos y metas anuales para el cumplimiento de la visión?	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
		No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, hemos definido objetivos y metas anuales para el cumplimiento de la visión.	Anualmente, en el segundo semestre, definimos objetivos y metas anuales para el cumplimiento de la visión, para <b>algunos</b> servicios y/o direcciones de la Municipalidad.	Anualmente, en el segundo semestre del año, se definen objetivos y metas anuales para <b>todos</b> los servicios y direcciones de la Municipalidad.
1.3	¿Cómo la Municipalidad alinea las metas del mejoramiento de la gestión municipal (PMGM) con la visión de la Municipalidad?	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
		No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, hemos alineado las metas PMGM en base a los objetivos de visión de la Municipalidad.	Anualmente, las metas PMGM son definidas en base a los objetivos de visión y de mejoramiento de la gestión municipal. Igualmente, formulamos metas que movilizan <b>parcialmente</b> al personal municipal.	Anualmente, las metas PMGM son definidas en base a los objetivos de visión y de mejoramiento de la gestión municipal. Igualmente, formulamos metas que movilizan a <b>todo</b> el personal de la municipalidad.
1.4	¿Cómo se hace seguimiento del avance respecto de las metas definidas para el cumplimiento de la visión y el mejoramiento de la gestión municipal (PMGM)?	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
		No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, hacemos seguimiento periódico del avance respecto de las metas definidas para el cumplimiento de la visión y el mejoramiento de la gestión municipal.	Anualmente, hacemos seguimiento periódico del avance respecto de las metas para el cumplimiento de la visión y el mejoramiento de la gestión municipal y son conocidas por las jefaturas.	Hacemos seguimiento periódico del avance respecto de las metas para el cumplimiento de la visión y el mejoramiento de la gestión municipal y sus resultados son conocidos por todo el personal municipal.

1.5	¿Cómo el Alcalde o Alcaldesa y los directivos, analizan el avance de la Municipalidad respecto a sus metas y objetivos de visión?	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
		No se hace.	Puntualmente, el Alcalde o Alcaldesa convoca a los directivos para analizar el avance de la Municipalidad, respecto a sus metas y objetivos.	Periódicamente, el Alcalde o Alcaldesa y los directivos, analizan el avance de la Municipalidad, respecto a sus metas y objetivos, en <b>algunas</b> de sus Direcciones y/o Servicios.	Periódicamente, el Alcalde o Alcaldesa y los directivos, analizan el avance de la Municipalidad, respecto a sus metas y objetivos, en <b>todas</b> las Direcciones y/o Servicios.
1.6	¿Cómo la Municipalidad reconoce al personal y/o equipos de trabajo por resultados respecto a metas y objetivos de visión?	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
		No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, la Municipalidad cuenta con un sistema de reconocimiento por resultados, respecto a metas y objetivos de visión. Esto aplica a personal de <b>planta y contrata</b> .	Tenemos un sistema de reconocimiento anual que considera incentivos por cumplimiento de metas de misión y de mejoramiento de la gestión municipal, sin embargo sólo aplica a personal de <b>planta y contrata</b> .	El sistema de reconocimiento anual se aplica a todas las personas que trabajan en la Municipalidad, independiente de su calidad contractual, y es conocido por <b>todos</b> .
1.7	¿Cómo el Alcalde o Alcaldesa informa al Concejo sobre el avance de cumplimiento de las metas y objetivos de visión?	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
		No se hace.	Puntualmente, el Alcalde o Alcaldesa informa, en reuniones de Concejo, sobre el avance de cumplimiento de las metas y objetivos, cuando éste lo solicita.	Periódicamente, el Alcalde o Alcaldesa presenta al Concejo el estado de avance del cumplimiento de <b>algunas</b> metas y objetivos.	Periódicamente, desde hace más de un año, el Alcalde o Alcaldesa presenta al <b>Concejo</b> el estado de cumplimiento de <b>todas</b> las metas y objetivos de visión, como resultado de la gestión municipal.
1.8	¿Tiene la Municipalidad datos del cumplimiento de metas y objetivos anuales?	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
		No tenemos datos.	Tenemos datos del último año para <b>algunas</b> metas y objetivos.	Tenemos datos del último año para <b>todas</b> las metas y objetivos.	Tenemos datos de al menos los últimos 3 años para <b>todas</b> las metas y objetivos.

<h2 style="margin: 0;">2 LIDERAZGO</h2> <p style="margin: 0;">Se refiere a cómo la dirección de la Municipalidad conduce y evalúa el desempeño de la organización, con miras a desarrollar y mantener una Municipalidad eficaz, eficiente y con servicios de calidad.</p>					
2.1	<p>¿Cómo la Municipalidad establece y actualiza su organigrama y la definición de las funciones y responsabilidades de cada cargo?</p>	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
		No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, hemos actualizado el organigrama de la Municipalidad, en el que se definen las funciones y responsabilidades de los <b>cargos directivos y profesionales.</b>	Periódicamente, actualizamos el organigrama de la Municipalidad y en él están definidas las funciones y responsabilidades de los <b>cargos directivos y profesionales.</b>	Periódicamente, actualizamos el organigrama de la Municipalidad y en él están definidas las funciones y responsabilidades de <b>todos los cargos</b> , además de directivos y profesionales.
2.2	<p>¿Cómo se comunican y coordinan las distintas unidades de trabajo para el cumplimiento de metas y objetivos?</p>	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
		No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, contamos con instancias de coordinación y comunicación a objeto de dar cumplimiento de metas y objetivos, en <b>algunas</b> unidades de trabajo.	Desde hace más de un año, contamos con instancias de coordinación y comunicación a objeto de dar cumplimiento de metas y objetivos, en <b>algunas</b> unidades de trabajo.	Desde hace más de un año, contamos con instancias de coordinación y comunicación a objeto de dar cumplimiento de metas y objetivos, en <b>todas</b> las unidades de trabajo.
2.3	<p>¿Cómo el Alcalde o Alcaldesa y los directivos participan y desarrollan actividades para que los funcionarios y funcionarias orienten su trabajo a la satisfacción de usuarios y usuarias?</p>	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
		No se hacen actividades.	Recientemente, hace un año o menos, el Alcalde o Alcaldesa y los directivos, han realizado actividades con funcionarios y funcionarias, de <b>algunos</b> servicios, para que orienten su trabajo a la satisfacción de usuarios y usuarias.	Periódicamente, desde hace más de un año, el Alcalde o Alcaldesa y los directivos, realizan actividades con funcionarios y funcionarias, de <b>algunos</b> servicios, para que orienten su trabajo a la satisfacción de usuarios y usuarias.	Periódicamente, desde hace más de un año, el Alcalde o Alcaldesa y los directivos, realizan actividades con funcionarios y funcionarias, de <b>todos</b> los servicios, para que orienten su trabajo a la satisfacción de usuarios y usuarias.

2.4	¿Cómo el Alcalde o Alcaldesa y los directivos promueven la iniciativa y proactividad en su personal?	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
		No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, el Alcalde o Alcaldesa y <b>algunos</b> directivos, realizan acciones para promover la iniciativa y proactividad del personal a su cargo.	Periódicamente, el Alcalde o Alcaldesa y <b>algunos</b> directivos, realizan acciones para promover la iniciativa y proactividad del personal a su cargo.	Periódicamente, el Alcalde o Alcaldesa y <b>todos</b> los directivos, realizan acciones para promover la iniciativa y proactividad del personal a su cargo.
2.5	¿Cómo el Alcalde o Alcaldesa establece mecanismos de control interno para asegurar el cumplimiento de la legislación, de los procedimientos y de los compromisos institucionales?	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
		No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, contamos con una unidad y/o mecanismos de control interno para asegurar, <b>parcialmente</b> , el cumplimiento de la legislación, de los procedimientos y de los compromisos institucionales.	Desde hace más de un año, contamos con una unidad y/o con mecanismos de control interno para asegurar, <b>parcialmente</b> , el cumplimiento de la legislación, de los procedimientos y de los compromisos institucionales.	Desde hace más de un año, contamos con una unidad y/o con mecanismos de control interno para asegurar, <b>totalmente</b> , el cumplimiento de la legislación, de los procedimientos y de los compromisos institucionales.
2.6	¿Cómo el Alcalde o Alcaldesa define los métodos para publicar y mantener actualizada la información pública?	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
		No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, hemos definido métodos para publicar y mantener, <b>parcialmente</b> , actualizada la información pública.	Desde hace más de un año, contamos con métodos para publicar y mantener, <b>parcialmente</b> , actualizada la información pública.	Desde hace más de un año, contamos con métodos para publicar y mantener, <b>totalmente</b> , actualizada la información pública.

<h3>3 COMPETENCIAS DE LAS PERSONAS</h3> <p>Se refiere a cómo las políticas y procesos de gestión del personal contribuyen a materializar los planes y resultados globales de la Municipalidad, cómo los procesos de evaluación del desempeño y reconocimiento apoyan el cumplimiento de esos resultados globales.</p>					
3.1	<p><b>¿Cómo la Municipalidad define y actualiza la política de recursos humanos?</b></p>	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
		No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, hemos definido la política de recursos humanos de la Municipalidad y su alcance abarca a todo el personal de <b>planta y contrata</b> .	Tenemos una política de recursos humanos que es actualizada periódicamente y es conocida por todos. Su alcance, abarca a todo el personal de <b>planta y contrata</b> .	Tenemos una política de recursos humanos que es actualizada periódicamente, está publicada y es conocida por todos. El alcance abarca al personal de <b>planta y contrata</b> , además del <b>personal a honorarios</b> .
3.2	<p><b>¿Cómo se identifican y actualizan las competencias (educación, capacitación y experiencia) y habilidades para los cargos requeridas para el desarrollo de sus labores?</b></p>	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
		No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, están definidos los requisitos (educación, capacitación, habilidades y experiencia), así como las funciones y responsabilidades específicas en la Municipalidad, para los cargos de <b>planta y contrata</b> .	Periódicamente, se identifican y actualizan las competencias y habilidades, en base a las funciones y responsabilidades que desarrolla en la Municipalidad, para los cargos de <b>planta y contrata</b> .	Periódicamente, se identifican y actualizan las competencias y habilidades, en base a las funciones y responsabilidades que desarrolla en la Municipalidad, para los cargos de <b>planta, contrata y honorarios</b> .
3.3	<p><b>¿Cómo la Municipalidad asegura que sus mecanismos de selección y reclutamiento del personal garantizan que las personas que entran a ocupar cargos cumplan con las competencias y habilidades definidas?</b></p>	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
		Se cumple de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.	Además del cumplimiento de las disposiciones legales vigentes, se definen competencias y habilidades para todos los cargos directivos.	Además del cumplimiento de las disposiciones legales vigentes, se definen competencias y habilidades para todos los cargos directivos y profesionales, de <b>planta y contrata</b> .	Además del cumplimiento de las disposiciones legales vigentes, se definen competencias y habilidades para todo el personal de la Municipalidad: <b>planta, contrata y honorarios</b> .

3.4	<p><b>¿Cómo se evalúa el desempeño de las personas que trabajan en la Municipalidad para identificar fortalezas y oportunidades de mejora?</b></p>	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
		<p>Se realiza según lo indicado en el procedimiento que estipula la Ley.</p>	<p>Se aplica el sistema de calificaciones a personal de <b>planta y contrata</b>, en la que se identifican algunas fortalezas y oportunidades de mejora.</p>	<p>Se aplica el sistema de calificaciones a personal de <b>planta, contrata y honorarios</b> a suma alzada, en la que se identifican <b>algunas</b> fortalezas y oportunidades de mejora.</p>	<p>Se aplica el sistema de calificaciones a todo el personal de la Municipalidad (<b>planta, contrata y honorarios</b>) y se identifican <b>todas</b> fortalezas y oportunidades de mejora.</p>
3.5	<p><b>¿Cómo se mantienen actualizados los antecedentes (datos de ingreso, contrato, remuneraciones, puestos de trabajo, capacitaciones, resultados de la evaluación de desempeño, etc.) de funcionarios y funcionarias de la Municipalidad?</b></p>	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
		<p>No se hace.</p>	<p>Recientemente, hace un año o menos, contamos con un mecanismo de actualización de antecedentes del personal de <b>planta y contrata</b>.</p>	<p>Desde hace más de un año, se actualizan los antecedentes del personal de <b>planta y contrata</b>.</p>	<p>Desde hace más de un año, se actualizan los antecedentes de todo el personal de la Municipalidad: <b>planta, contrata y honorarios</b>.</p>

<h2 style="margin: 0;">4 CAPACITACIÓN</h2> <p style="margin: 0;">Se refiere a cómo la Municipalidad gestiona la educación y la capacitación de su personal para apoyar el logro de los objetivos y cómo mide su impacto y resultados en la gestión.</p>					
4.1	¿Cómo se detectan las necesidades de capacitación del personal de la Municipalidad?	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
		No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, se cuenta con un mecanismo de detección de necesidades de capacitación de todas las unidades. Esto aplica al personal de <b>planta y contrata</b> de la Municipalidad.	Anualmente, todas las unidades detectan las necesidades de capacitación. Esto aplica al personal de <b>planta y contrata</b> de la Municipalidad.	Anualmente, todas las unidades detectan las necesidades de capacitación. Esto aplica a todo el personal de la Municipalidad: <b>planta, contrata y honorarios.</b>
4.2	¿Cómo se elabora el programa anual de capacitación?	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
		No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, se ha definido un mecanismo para elaborar el programa anual de capacitación. Esto aplica al personal de <b>planta y contrata.</b>	Anualmente, elaboramos el programa anual de capacitación, mediante el mecanismo establecido. Esto aplica al personal de <b>planta y contrata.</b>	Anualmente, elaboramos el programa anual de capacitación, mediante el mecanismo establecido. Esto aplica a todo el personal de la municipalidad: <b>planta, contrata y honorarios.</b>
4.3	¿Cómo se hace seguimiento a la implementación del Programa de Capacitación?	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
		No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, se ha definido un mecanismo para hacer seguimiento <b>parcial</b> a la implementación del Programa de Capacitación.	Periódicamente, desde hace más de un año, se hace seguimiento a <b>algunas</b> actividades del Programa de Capacitación, a través del mecanismo establecido.	Periódicamente, desde hace más de un año, se hace seguimiento a <b>todas</b> las actividades del Programa de Capacitación, a través del mecanismo establecido.
4.4	¿Cómo se hace evaluación del cumplimiento de los objetivos de aprendizaje de cada actividad de capacitación?	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
		No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, se ha definido un mecanismo para evaluar el cumplimiento de los objetivos de aprendizaje de <b>algunas</b> actividades de capacitación.	Periódicamente, desde hace más de un año, se evalúa el cumplimiento de los objetivos de aprendizaje de <b>algunas</b> actividades de capacitación, a través del mecanismo establecido.	Periódicamente, desde hace más de un año, se evalúa el cumplimiento de los objetivos de aprendizaje de <b>todas</b> las actividades de capacitación, a través del mecanismo establecido.

4.5	¿Tiene datos de la cantidad de personas al año que ha participado en actividades de capacitación respecto al total de personas que trabajan en la Municipalidad?	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
		No tenemos datos.	Tenemos datos del último año, del personal de <b>planta y contrata.</b>	Tenemos datos de los últimos 3 años, diferenciando entre hombres y mujeres, del personal de <b>planta y contrata.</b>	Tenemos series históricas (más de tres años), diferenciando entre hombres y mujeres del personal de <b>planta, contrata y honorarios.</b>
4.6	¿Tiene datos de la cantidad promedio de horas anuales de capacitación que se han llevado a cabo por persona?	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
		No tenemos datos.	Tenemos datos del último año del personal de <b>planta y contrata.</b>	Tenemos datos de los últimos 3 años, diferenciando entre hombres y mujeres, del personal de <b>planta y contrata.</b>	Tenemos series históricas (más de tres años), diferenciando entre hombres y mujeres del personal de <b>planta, contrata y honorarios.</b>
4.7	¿Tiene datos de la cantidad de personas que han participado en actividades de capacitación?	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
		No tenemos datos.	Tenemos datos del último año del personal de <b>planta y contrata.</b>	Tenemos datos de los últimos 3 años, diferenciando entre hombres y mujeres, del personal de <b>planta y contrata.</b>	Tenemos series históricas (más de tres años), diferenciando entre hombres y mujeres del personal de <b>planta, contrata y honorarios.</b>



<b>5 BIENESTAR Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO</b> Se refiere a cómo la Municipalidad mantiene un ambiente de trabajo que conduzca al bienestar de todo su personal; cómo protege su salud, seguridad y calidad de vida y cómo gestiona un mejoramiento permanente de esas condiciones.					
5.1	¿Cómo se determinan las condiciones del lugar de trabajo que afectan al bienestar de funcionarios y funcionarias de la Municipalidad?	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
		No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, se ha definido y establecido un mecanismo a través del cual se determinan las condiciones sanitarias y ambientales, con distinción de género, que afecta la operación de <b>algunas</b> instalaciones municipales.	Periódicamente, desde hace más de un año, el Comité Paritario revisa y actualiza las condiciones sanitarias y ambientales, con distinción de género, que afecta la operación de <b>algunas</b> instalaciones municipales.	Periódicamente, desde hace más de un año, el Comité Paritario revisa y actualiza las condiciones sanitarias y ambientales, con distinción de género, que afecta la operación de <b>todas</b> las instalaciones municipales.
5.2	¿Cómo la Municipalidad busca mantener y/o mejorar las condiciones del lugar de trabajo de funcionarios y funcionarias?	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
		No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, se cuenta con un mecanismo mediante el cual se detectan, presupuestan y ejecutan mejoras en las condiciones que afectan la operación de <b>algunas</b> instalaciones municipales.	Periódicamente, desde hace más de un año, el Comité Paritario implementa el mecanismo mediante el cual se detectan, presupuestan y ejecutan mejoras en las condiciones que afectan la operación de <b>algunas</b> instalaciones municipales.	Periódicamente, desde hace más de un año, el Comité Paritario implementa el mecanismo mediante el cual se detectan, presupuestan y ejecutan mejoras en las condiciones que afectan la operación de <b>todas</b> las instalaciones municipales.
5.3	¿Cómo la Municipalidad identifica riesgos que puedan ocasionar accidentes en el lugar de trabajo de funcionarios y funcionarias?	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
		No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, se cuenta con un mecanismo (tipo matriz de riesgos) mediante el cual se identifican y se resuelven situaciones de riesgo que puedan ocasionar accidentes en <b>algunas</b> instalaciones municipales.	Periódicamente, desde hace más de un año, el Comité Paritario actualiza la matriz de riesgos para identificar y resolver aquellas situaciones que puedan ocasionar accidentes en <b>algunas</b> instalaciones municipales.	Periódicamente, desde hace más de un año, el Comité Paritario actualiza la matriz de riesgos para identificar y resolver aquellas situaciones que puedan ocasionar accidentes en <b>todas</b> las instalaciones municipales.

5.4	¿Cómo la Municipalidad desarrolla procedimientos de reacción en caso de emergencias?	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
		No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, se cuenta con un mecanismo a través del cual se identifican las medidas, vías y planos de evacuación que deben ser activadas y ocupadas en casos de emergencias, en <b>algunas</b> áreas de la Municipalidad.	Periódicamente, desde hace más de un año, el Comité Paritario revisa y actualiza las medidas, vías y planos de evacuación que deben ser activadas y ocupadas en casos de emergencias, en <b>algunas</b> áreas de la Municipalidad. Se realizan ejercicios de simulacros periódicos.	Periódicamente, desde hace más de un año, el Comité Paritario revisa y actualiza las medidas, vías y planos de evacuación que deben ser activadas y ocupadas en casos de emergencias, en <b>todas</b> las áreas de la Municipalidad. Se realizan ejercicios de simulacros periódicos.
5.5	¿Cómo se evalúa el nivel de satisfacción de las personas que trabajan en la Municipalidad?	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
		No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, se cuenta con un mecanismo mediante el cual se evalúa el nivel de satisfacción del personal de los funcionarios de <b>planta y contrata.</b>	Periódicamente, desde hace más de un año, se aplica el mecanismo mediante el cual se evalúa el nivel de satisfacción del personal de los funcionarios de <b>planta y contrata.</b>	Periódicamente, desde hace más de un año, se aplica el mecanismo mediante el cual se evalúa el nivel de satisfacción del personal de todo el personal: <b>planta, contrata y honorarios.</b>
5.6	¿Tiene datos del nivel de satisfacción de las personas que trabajan en la Municipalidad?	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
		No tenemos datos.	Tenemos datos del último año, diferenciando entre hombres y mujeres del personal de <b>planta y contrata.</b>	Tenemos gráficos o tablas con los datos de los últimos 3 años diferenciando entre hombres y mujeres del personal de <b>planta y contrata.</b>	Tenemos series históricas de datos (más de tres años) diferenciando entre hombres y mujeres de <b>todo el personal.</b>
5.7	¿Tiene datos de la tasas de siniestralidad, accidentabilidad, gravedad y frecuencia?	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
		No tenemos datos.	Tenemos datos del <b>último año</b> , para la <b>mitad</b> de los indicadores señalados.	Tenemos datos del <b>último año</b> , para <b>todos</b> los indicadores señalados.	Tenemos series históricas de datos ( <b>más de tres años</b> ) para la <b>mitad</b> de indicadores señalados.
5.8	¿Tiene datos del valor de la cotización básica y adicional de la prima del Seguro Social contra Riesgos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales?	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
		No tenemos datos.	Tenemos datos del <b>último año</b> para la <b>mitad</b> de los indicadores señalados.	Tenemos datos de <b>hasta tres años de todos</b> los indicadores señalados.	Tenemos series históricas de datos ( <b>más de tres años</b> ) para la <b>mitad</b> de indicadores señalados.

<b>6 INGRESOS MUNICIPALES</b> Se refiere a cómo la Municipalidad gestiona los ingresos municipales para asegurar el funcionamiento eficaz y eficiente de sus procesos y la sustentabilidad a largo plazo de las finanzas municipales.					
6.1	¿Cómo se identifican y proyectan los ingresos de la Municipalidad para el año?	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
		No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, se cuenta con un procedimiento para identificar y proyectar los ingresos del próximo año.	Periódicamente, desde hace más de un año, se identifican y proyectan los ingresos y, en <b>algunas</b> unidades de las que generan ingresos, se actualiza la información.	Periódicamente, desde hace más de un año, se identifican y proyectan los ingresos y, en <b>todas</b> las unidades de las que generan ingresos, se actualiza la información.
6.2	¿Cómo se desarrollan planes para lograr los ingresos propios esperados?	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
		No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, <b>algunas</b> unidades de las que generan ingresos, desarrollan planes para lograr ingresos propios.	Periódicamente, desde hace más de un año, <b>algunas</b> unidades de las que generan ingresos, desarrollan planes para lograr ingresos propios.	Periódicamente, desde hace más de un año, <b>todas</b> las unidades de las que generan ingresos, desarrollan planes para lograr ingresos propios.
6.3	¿Cómo la Municipalidad hace gestión de cobranzas?	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
		No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, contamos con un procedimiento para hacer gestión de cobranzas en <b>algunas</b> de las unidades que generan ingresos.	Periódicamente, desde hace más de un año, contamos con un procedimiento para hacer gestión de cobranzas en <b>algunas</b> de las unidades que generan ingresos.	Periódicamente, desde hace más de un año, contamos con un procedimiento para hacer gestión de cobranzas en <b>todas</b> las unidades que generan ingresos.
6.4	¿Tiene datos de los ingresos propios permanentes (IPP)?	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
		No tenemos datos.	Tenemos datos del último año para la <b>mitad</b> de las unidades que generan ingresos.	Tenemos datos de hasta tres años de <b>todas</b> las unidades que generan ingresos.	Tenemos series históricas de datos (más de tres años), para <b>todas</b> las unidades que generan ingresos.

6.5	¿Tiene datos de los ingresos de la Municipalidad que no se han cobrado (en monto total y el porcentaje respecto de los ingresos propios totales)?	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
		No tenemos datos.	Tenemos datos del último año para la <b>mitad</b> de las unidades que generan ingresos.	Tenemos datos de hasta tres años de <b>todas</b> de las unidades que generan ingresos.	Tenemos series históricas de datos (más de tres años), para <b>todas</b> las unidades que generan ingresos.
6.6	¿Tiene datos de los ingresos de la Municipalidad que no se han pagado (en monto total y el porcentaje respecto de los ingresos propios totales)?	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
		No tenemos datos.	Tenemos datos del último año para la <b>mitad</b> de las unidades que generan ingresos.	Tenemos datos de hasta tres años de <b>todas</b> de las unidades que generan ingresos.	Tenemos series históricas de datos (más de tres años), para <b>todas</b> las unidades que generan ingresos.

7 PRESUPUESTO MUNICIPAL					
Se refiere a cómo la Municipalidad planifica y gestiona el Presupuesto Municipal, para garantizar la representación de las necesidades financieras del personal, las unidades y todos los involucrados en la prestación de servicios a la comunidad para el cumplimiento de la misión y visión de la Municipalidad.					
7.1	¿Cómo se elabora el presupuesto anual de la Municipalidad?	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
		El encargado de finanzas toma el presupuesto del año anterior y lo reajusta según IPC.	Recientemente, un equipo del municipio, en base a las necesidades de cada unidad, toma el presupuesto del año anterior, lo reajusta según IPC y agrega las nuevas actividades a ejecutar.	Anualmente, el Comité de Hacienda, o equivalente, encargado de elaborar el presupuesto, establece las necesidades de cada unidad y define las actividades planificadas para el año.	Anualmente, el Comité de Hacienda o equivalente, encargado de elaborar el presupuesto, establece las necesidades de cada unidad, define las actividades planificadas para el año e identifica cada ítem a utilizar, su cantidad y costo.
7.2	¿Cómo se consideran las prioridades de la comunidad en la elaboración del presupuesto?	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
		No se hace.	Recientemente, desde hace un año o menos, contamos con un procedimiento para incorporar <b>algunas</b> prioridades de la comunidad.	Anualmente, contamos con un procedimiento para incorporar <b>algunas</b> prioridades de la comunidad.	Anualmente, contamos con un procedimiento para incorporar el <b>mayor número</b> posible de las prioridades de la comunidad.
7.3	¿Cómo se realiza seguimiento al presupuesto?	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
		No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, contamos con un procedimiento de seguimiento del presupuesto.	Desde hace más de un año, contamos con un procedimiento de seguimiento periódico del presupuesto, por <b>algunas</b> direcciones y/o departamentos.	Desde hace más de un año, contamos con un procedimiento de seguimiento periódico del presupuesto, por <b>todas</b> las direcciones y/o departamentos.
7.4	¿Cómo se analiza la información referente al presupuesto y se presenta al Alcalde o Alcaldesa y al Concejo?	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
		No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, contamos con un procedimiento para analizar la información del presupuesto con el Alcalde o Alcaldesa.	Periódicamente, desde hace más de un año, contamos con un procedimiento para analizar la información del presupuesto con el Alcalde o Alcaldesa.	Periódicamente, desde hace más de un año, contamos con un procedimiento para analizar la información del presupuesto con el Alcalde o Alcaldesa y se presenta al Concejo.

7.5	<b>¿Cómo evalúan el alcalde o alcaldesa, los directivos y el Concejo el desempeño financiero de la Municipalidad?</b>	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
		No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, contamos con un procedimiento para que el Alcalde o Alcaldesa evalúen el desempeño financiero.	Periódicamente, desde hace más de un año, se evalúa el desempeño financiero de la Municipalidad, de acuerdo al procedimiento establecido.	Periódicamente, desde hace más de un año, se evalúa el desempeño financiero de la municipalidad, de acuerdo al procedimiento establecido y, además, se informa al Concejo.
7.6	<b>¿Tiene datos de la cantidad de personas e instituciones de la comunidad que participan en la definición del presupuesto?</b>	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
		No tenemos datos.	Tenemos datos del último año de personas e instituciones que participan en la definición del presupuesto.	Tenemos datos de los últimos tres años de personas e instituciones que participan en la definición del presupuesto.	Tenemos series históricas de datos (más de tres años), de personas e instituciones que participan en la definición del presupuesto.
7.7	<b>¿Tiene datos de los montos y porcentaje del presupuesto que decide la comunidad participativamente?</b>	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
		No tenemos datos.	Tenemos datos del último año de montos y porcentajes del presupuesto que decide la comunidad participativamente.	Tenemos datos de los últimos tres años de montos y porcentajes del presupuesto que decide la comunidad participativamente.	Tenemos series históricas de datos (más de tres años), que muestran el aumento de montos y porcentajes del presupuesto que decide la comunidad participativamente.
7.8	<b>¿Tiene datos de los gastos totales sobre los ingresos totales?</b>	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
		No tenemos datos.	Tenemos datos del último año de gastos totales sobre los ingresos totales.	Tenemos datos de los últimos tres años de gastos totales sobre los ingresos totales.	Tenemos series históricas de datos (más de tres años), de gastos totales sobre los ingresos totales.
7.9	<b>¿Tiene datos de los gastos fijos sobre Ingresos Propios Permanentes?</b>	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
		No tenemos datos.	Tenemos datos del último año de gastos fijos sobre Ingresos Propios Permanentes.	Tenemos datos de los últimos tres años de gastos fijos sobre Ingresos Propios Permanentes.	Tenemos series históricas de datos (más de tres años), de gastos fijos sobre Ingresos Propios Permanentes.
7.10	<b>¿Tiene datos de los retrasos en pagos previsionales, facturas de proveedores vencidas y adelantos que recibe la Municipalidad?</b>	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
		No tenemos datos.	Tenemos datos del último año de los retrasos en pagos previsionales, facturas de proveedores vencidas y adelantos que recibe la Municipalidad	Tenemos datos de los últimos tres años de los retrasos en pagos previsionales, facturas de proveedores vencidas y adelantos que recibe la Municipalidad.	Tenemos series históricas de datos (más de tres años), de los retrasos en pagos previsionales, facturas de proveedores vencidas y adelantos que recibe la Municipalidad.

<h2 style="margin: 0;">8 RECURSOS MATERIALES</h2> <p style="margin: 0;">Se refiere a cómo la Municipalidad planifica y gestiona el uso y mantención de los recursos materiales, equipos e infraestructura para asegurar las condiciones de prestación de servicios alineadas con la planificación de la Municipalidad.</p>					
8.1	¿Cómo se elabora y controla el inventario de los recursos materiales de la Municipalidad?	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
		No se hace.	Tenemos un listado de recursos materiales de la Municipalidad.	Periódicamente, desde hace más de un año, actualizamos el inventario de todos los recursos materiales de la Municipalidad.	Periódicamente, desde hace más de un año, actualizamos el inventario, considerando todos los recursos materiales de la Municipalidad, sus características, estado, ubicación y responsable de su administración.
8.2	¿Cómo se hace el seguimiento y mantención de los recursos materiales, equipos e infraestructura de la Municipalidad?	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
		No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, hacemos seguimiento en base al inventario y hacemos mantención <b>según demanda</b> .	Periódicamente, desde hace más de un año, hacemos seguimiento en base al inventario y hacemos mantención <b>según demanda</b> .	Periódicamente, desde hace más de un año, hacemos seguimiento en base al inventario y hacemos mantención <b>programada</b> .
8.3	¿Cómo se programa, gestiona y controla el uso de bienes materiales?	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
		No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, contamos con un procedimiento para programar, gestionar y controlar su uso.	Periódicamente, desde hace más de un año, contamos con un procedimiento para programar, gestionar y controlar su uso, para <b>algunos</b> bienes materiales.	Periódicamente, desde hace más de un año, contamos con un procedimiento para programar, gestionar y controlar su uso, para <b>todos</b> los bienes materiales.

<h2 style="margin: 0;">9 SATISFACCIÓN DE USUARIOS Y DE USUARIAS</h2> <p style="margin: 0;">Se refiere a cómo la Municipalidad determina los requerimientos y expectativas de sus usuarios y usuarias para desarrollar nuevas oportunidades de mejoramiento de procesos y cómo determina su satisfacción.</p>					
9.1	¿Cómo se caracterizan a los usuarios y usuarias de cada servicio municipal?	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
		No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, contamos con un procedimiento para caracterizar a los usuarios y usuarias de <b>algunos</b> servicios municipales.	Periódicamente, desde hace más de un año, contamos con un procedimiento para caracterizar a los usuarios y usuarias de <b>algunos</b> servicios municipales.	Periódicamente, desde hace más de un año, contamos con un procedimiento para caracterizar a los usuarios y usuarias de <b>todos</b> los servicios municipales.
9.2	¿Cómo se identifican las principales necesidades y expectativas de los distintos grupos de usuarios y de usuarias?	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
		No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, hemos creado un procedimiento de captación de necesidades y expectativas de usuarios y de usuarias de <b>algunos</b> servicios.	Periódicamente, desde hace más de un año, aplicamos el procedimiento de captación de necesidades y expectativas de usuarios y de usuarias, de <b>algunos</b> servicios.	Periódicamente desde hace más de un año, aplicamos el procedimiento de captación de necesidades y expectativas de usuarios y de usuarias, de <b>todos</b> los servicios.
9.3	¿Cómo se traducen las necesidades y expectativas de usuarios y de usuarias en la mejora de los servicios?	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
		No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, contamos con un mecanismo para traducir las necesidades y expectativas de usuarios y de usuarias de <b>algunos</b> servicios.	Periódicamente desde hace más de un año, aplicamos el mecanismo para traducir las necesidades y expectativas de usuarios y de usuarias de <b>algunos</b> servicios.	Periódicamente, desde hace más de un año, aplicamos el mecanismo para traducir las necesidades y expectativas de usuarios y de usuarias de <b>todos</b> los servicios.
9.4	¿Cómo el Alcalde o Alcaldesa y directivos, dan a conocer a los funcionarios y funcionarias de la municipalidad, los principales requerimientos de los usuarios y usuarias de cada servicio?	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
		No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, contamos con un mecanismo para dar a conocer los principales requerimientos de usuarios y de usuarias de <b>algunos</b> servicios.	Periódicamente, desde hace más de un año, contamos con un mecanismo para dar a conocer los principales requerimientos de usuarios y de usuarias de <b>algunos</b> servicios.	Periódicamente, desde hace más de un año, contamos con un mecanismo para dar a conocer los principales requerimientos de usuarios y de usuarias de <b>todos</b> los servicios.



9.5	<b>¿Cómo se mide la satisfacción e insatisfacción de los usuarios y de las usuarias de sus servicios?</b>	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
		No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, contamos con un mecanismo para conocer la satisfacción e insatisfacción de usuarios y de usuarias de <b>algunos</b> servicios.	Periódicamente, desde hace más de un año, aplicamos el mecanismo de medición de satisfacción e insatisfacción de usuarios y de usuarias de <b>algunos</b> servicios.	Periódicamente, desde hace más de un año, aplicamos el mecanismo de medición de satisfacción e insatisfacción de usuarios y de usuarias de <b>todos</b> los servicios.
9.6	<b>¿Tiene datos de satisfacción de usuarias y usuarias de los servicios municipales?</b>	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
		No tenemos datos.	Tenemos datos del último año.	Tenemos datos de los últimos 3 años para usuarios y para usuarias.	Tenemos series históricas de datos (más de 3 años) para usuarios y para usuarias.

<b>10 COMUNICACIÓN CON USUARIOS Y USUARIAS</b> Se refiere a cómo la Municipalidad facilita la comunicación con usuarios y usuarias para garantizar el acceso y la calidad en la prestación de los servicios municipales y cómo se hace cargo del mejoramiento continuo de esa comunicación.					
10.1	¿Cómo se definen y administran los canales de comunicación pertinentes para cada servicio para entregar información a usuarios y usuarias?	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
		No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, definimos canales de comunicación pertinentes para <b>algunos</b> servicios.	Periódicamente, desde hace más de un año, contamos con un mecanismo para definir y administrar canales de comunicación pertinentes, según el perfil de usuarios y de usuarias, en <b>algunos</b> servicios.	Periódicamente, desde hace más de un año, contamos con un mecanismo para definir y administrar canales de comunicación, según el perfil de usuarios y de usuarias, en <b>todos</b> los servicios.
10.2	¿Cómo se da acceso y atención a los usuarios y usuarias que requieren del servicio?	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
		Sólo se dan a conocer los horarios y lugares de atención al público por servicio.	Recientemente, hace un año o menos, además de los horarios y lugares de atención, se realizan acciones para mejorar las condiciones físicas de acceso en <b>algunos</b> servicios.	Desde hace más de un año, además de los horarios y lugares de atención, se agrega la instalación de señalética e información de requisitos para acceder a <b>algunos</b> servicios.	Desde hace más de un año, además de los horarios y lugares de atención, se agrega la instalación de señalética e información de requisitos para acceder a <b>todos</b> los servicios.
10.3	¿Cómo se identifican y gestionan los puntos de contacto claves con los usuarios y usuarias?	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
		No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, identificamos <b>algunos</b> puntos de contacto claves.	Desde hace más de un año, identificamos para <b>algunos</b> servicios, los puntos de contacto con los usuarios y usuarias definiendo para cada uno protocolos de atención.	Desde hace más de un año, identificamos para <b>todos</b> los servicios, los puntos de contacto con los usuarios y usuarias definiendo para cada uno protocolos de atención.
10.4	¿Cómo se reciben y tratan los reclamos, quejas, comentarios y sugerencias de los usuarios y usuarias?	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
		Se reciben, en algunas instancias, pero no mantenemos registro.	Recientemente, hace un año o menos, se reciben en la Oficina de Información, Reclamo y Sugerencia (OIRS), para luego ser derivadas a los servicios correspondientes y dar respuesta a cada requerimiento.	Desde hace más de un año, contamos con diversos medios para recibir los reclamos, quejas y sugerencias los que son centralizados en la OIRS, para su derivación a los servicios y dar respuesta a cada requerimiento.	Además del procedimiento anterior, hacemos seguimiento a la gestión del reclamo, queja o sugerencia y analizamos la información para identificar oportunidades de mejora para cada servicio.
10.5	¿Tiene datos de los tiempos de respuesta a reclamos y quejas de usuarios y de usuarias?	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
		No tenemos datos.	Tenemos datos del último año.	Tenemos datos de los últimos 3 años para usuarios y para usuarias.	Tenemos series históricas de datos (más de 3 años) para usuarios y para usuarias.

<span style="font-size: 2em; font-weight: bold;">11</span>		<b>PROCESOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS MUNICIPALES</b>			
<span style="font-size: 2em; font-weight: bold;">11</span>		Este criterio examina los aspectos clave de los procesos de prestación de los servicios municipales.			
11.1	<b>¿Cómo la Municipalidad establece y actualiza políticas de prestación de servicios municipales?</b>	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
		No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, hemos definido líneas de prestación de algunos servicios municipales, las que no se han constituido en una política.	Desde hace más de un año tenemos establecida una política de prestación para <b>algunos</b> servicios municipales.	Desde hace más de un año tenemos establecidas y actualizadas políticas de prestación para <b>todos</b> los servicios municipales.
11.2	<b>¿Cómo la Municipalidad identifica los procesos de entrega de los servicios municipales?</b>	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
		No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, hemos hecho levantamiento de procesos de entrega de algunos servicios.	Desde hace más de un año, tenemos levantados los procesos de entrega de <b>algunos</b> servicios.	Desde hace más de un año, tenemos levantados los procesos de entrega de <b>todos</b> los servicios.
11.3	<b>¿Cómo se establecen indicadores y estándares de prestación de los servicios?</b>	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
		No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, hemos definido indicadores para <b>algunos</b> servicios.	Desde hace más de un año, hemos definido indicadores y estándares para <b>algunos</b> servicios.	Desde hace más de un año, tenemos establecidos indicadores y estándares para <b>todos</b> los servicios.
11.4	<b>¿Cómo se controla la calidad de los procesos de entrega de los servicios municipales?</b>	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
		No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, contamos con un mecanismo para controlar la calidad de los procesos de entrega de algunos servicios municipales.	Desde hace más de un año, tenemos establecidos procedimientos para controlar la calidad de los procesos de entrega de <b>algunos</b> servicios municipales.	Desde hace más de un año, tenemos establecidos procedimientos para controlar la calidad de los procesos de entrega de <b>todos</b> los servicios municipales.

11.5	En los servicios pertinentes ¿cómo la Municipalidad establece procedimientos de inspección hacia la comunidad que permitan asegurar el cumplimiento de las disposiciones legales y municipales?	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
		No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, contamos con un mecanismo de inspección, si corresponde, para <b>algunos</b> servicios.	Desde hace más de un año, tenemos establecidos procedimientos de inspección, si corresponde, para <b>algunos</b> servicios.	Desde hace más de un año, tenemos establecidos procedimientos de inspección, si corresponde, para <b>todos</b> los servicios.
11.6	¿Tiene datos sobre el cumplimiento de los estándares de prestación de los servicios?	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
		No tenemos datos.	Tenemos datos del último año.	Tenemos datos de los últimos 3 años, sobre el cumplimiento de los estándares de prestación de los servicios, con <b>distinción de género</b> , cuando corresponda.	Tenemos series históricas de datos (más de 3 años) sobre el cumplimiento de los estándares de prestación de los servicios, con <b>distinción de género</b> , cuando corresponda.
11.7	¿Tiene datos de los indicadores de gestión de los procesos de los servicios municipales?	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
		No tenemos datos.	Tenemos datos del último año.	Tenemos datos de los últimos 3 años, de indicadores de gestión de los procesos de los servicios municipales.	Tenemos series históricas de datos (más de 3 años) de indicadores de gestión de los procesos de los servicios municipales.

<h2 style="margin: 0;">12 PROCESOS DE APOYO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS MUNICIPALES</h2> <p style="margin: 0;">Cómo la Municipalidad controla y mejora la eficiencia y eficacia de sus procesos de apoyo, proveedores y organismos asociados</p>					
12.1	¿Cómo la Municipalidad identifica y controla los procesos de apoyo de la Municipalidad como: tesorería, contabilidad, jurídica, informática, etc.?	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
		No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, hemos identificado <b>algunos</b> procesos de apoyo de los servicios.	Desde hace más de un año, tenemos establecidos procedimientos para identificar y controlar <b>algunos</b> procesos de apoyo de los servicios.	Desde hace más de un año, tenemos establecidos procedimientos para identificar y controlar <b>todos</b> los procesos de apoyo de los servicios.
12.2	¿Cómo la Municipalidad administra y mantiene el Archivo Municipal?	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
		Existe un archivo, aunque no se gestiona.	Recientemente, hace un año o menos, hemos definido un procedimiento para gestionar <b>parte</b> del Archivo Municipal.	Desde hace más de un año, tenemos establecidos procedimientos para la gestión integral de <b>parte</b> del Archivo Municipal.	Desde hace más de un año, tenemos establecidos procedimientos para la gestión integral de <b>todo</b> el Archivo Municipal.
12.3	¿Cómo se identifica a los organismos asociados relacionados con el servicio?	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
		No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, hemos definido un procedimiento para identificar los organismos asociados con <b>algunos</b> servicios.	Desde hace más de un año, tenemos establecido un procedimiento para identificar <b>algunos</b> organismos asociados con los servicios.	Desde hace más de un año, tenemos establecido un procedimiento para identificar <b>todos</b> los organismos asociados con los servicios.
12.4	¿Cómo se identifican los principales productos o servicios adquiridos a los proveedores para el desarrollo del servicio?	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
		No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, hemos definido un procedimiento para identificar <b>algunos</b> de los principales productos o servicios adquiridos.	Desde hace más de un año, tenemos establecido un procedimiento para <b>identificar algunos</b> de los principales productos o servicios adquiridos.	Desde hace más de un año, tenemos establecido un procedimiento para <b>identificar la totalidad</b> de los principales productos o servicios adquiridos.

12.5	¿Cómo se evalúa a los proveedores una vez recibidos los productos o servicios contratados?	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
		No se hace.	Recientemente, hace un año o menos, tenemos establecido un procedimiento para evaluar a los proveedores de <b>algunos</b> productos o servicios contratados.	Desde hace más de un año, tenemos establecido un procedimiento para evaluar a los proveedores de <b>algunos</b> productos o servicios contratados.	Desde hace más de un año, tenemos establecido un procedimiento para evaluar a los proveedores de <b>todos</b> los productos o servicios contratados.
12.6	¿Tiene datos de los indicadores de gestión de los procesos de soporte?	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
		No tenemos datos.	Tenemos datos del último año.	Tenemos datos de los últimos 3 años, de indicadores de gestión de los procesos de soporte.	Tenemos series históricas de datos (más de 3 años) de indicadores de gestión de los procesos de soporte.
12.7	¿Tiene datos de los indicadores de evaluación de proveedores?	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
		No tenemos datos.	Tenemos datos de una vez que lo hicimos.	Tenemos gráficos o tablas con los datos de los últimos 3 años.	Los gráficos o tablas muestran que ha mejorado la calidad de los servicios y productos de los proveedores.

## VII. RESUMEN DE RESPUESTAS DIAGNÓSTICO GENERAL

Marque con una "X" la letra de la alternativa seleccionada:

ÁMBITO DE EVALUACIÓN	Nº Pregunta	a	b	c	d
<b>1 ESTRATEGIA</b>	1.1				
	1.2				
	1.3				
	1.4				
	1.5				
	1.6				
	1.7				
	1.8				
<b>2 LIDERAZGO</b>	2.1				
	2.2				
	2.3				
	2.4				
	2.5				
	2.6				
<b>3 COMPETENCIA DE LAS PERSONAS</b>	3.1				
	3.2				
	3.3				
	3.4				
	3.5				
<b>4 CAPACITACIÓN</b>	4.1				
	4.2				
	4.3				
	4.4				
	4.5				
	4.6				
	4.7				
<b>5 BIENESTAR Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO</b>	5.1				
	5.2				
	5.3				
	5.4				
	5.5				
	5.6				
	5.7				
	5.8				

ÁMBITO DE EVALUACIÓN	Nº Pregunta	a	b	c	d
<b>6 INGRESOS MUNICIPALES</b>	6.1				
	6.2				
	6.3				
	6.4				
	6.5				
	6.6				
<b>7 PRESUPUESTO MUNICIPAL</b>	7.1				
	7.2				
	7.3				
	7.4				
	7.5				
	7.6				
	7.7				
	7.8				
	7.9				
	7.10				
<b>8 RECURSOS MATERIALES</b>	8.1				
	8.2				
	8.3				
<b>9 SATISFACCIÓN DE USUARIOS Y USUARIAS</b>	9.1				
	9.2				
	9.3				
	9.4				
	9.5				
	9.6				
<b>10 COMUNICACIÓN CON USUARIOS Y USUARIAS</b>	10.1				
	10.2				
	10.3				
	10.4				
	10.5				
<b>11 PROCESOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS</b>	11.1				
	11.2				
	11.3				
	11.4				
	11.5				
	11.6				
	11.7				
<b>12 PROCESOS DE APOYO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS MUNICIPALES</b>	12.1				
	12.2				
	12.3				
	12.4				
	12.5				
	12.6				
	12.7				
<b>TOTAL</b>					



## VIII. SEGUNDA PARTE: DIAGNÓSTICO SERVICIOS MUNICIPALES

### Introducción

Adicionalmente a los datos de gestión recopilados en la Primera Parte de este Diagnóstico Nacional 2016, se agrega esta nueva sección, que contará con dos áreas a responder: una primera, con datos de procesos y resultados de cada uno de siete servicios municipales y, una segunda, con un catastro de una serie de datos para recopilar información detallada, por servicio.

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

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

#### **Servicios a la Comunidad y la Calidad de su entorno:**

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

#### **Servicio de Protección Social:**

- Servicio de Actualización y Nuevos Ingresos al Registro Social De Hogares

#### **Servicios de Trámites Municipales:**

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

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

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

### Instructivo para la Aplicación

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

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

Para la aplicación de esta sección del cuestionario, se solicita tener en cuenta las mismas consideraciones que se observaron para responder el Diagnóstico Nacional de la Calidad Municipal (Primera parte).

Sin embargo, en las preguntas sobre **DATOS CATASTRALES DE PRESTACIONES**, las respuestas se marcan de la siguiente manera:

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

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

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

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

<h2 style="text-align: center;">SERVICIO DE CONSTRUCCIÓN Y MANTENCIÓN DE ÁREAS VERDES Y JARDINES</h2>				
<h1 style="font-size: 2em;">1</h1>	<p>El Servicio de Áreas Verdes y Jardines comprende la construcción y mantención de áreas verdes y jardines y su equipamiento. Se entenderá por área verde la “superficie de terreno destinada preferentemente al esparcimiento o circulación peatonal, conformada generalmente por especies vegetales y otros elementos complementarios”.</p>			
	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
<p>1.1. ¿Cómo la Municipalidad identifica y mejora los <b>procesos</b> que involucran la construcción y mantención de áreas verdes?</p>	<p>No se hace.</p>	<p>Se cuenta con un mecanismo definido para <b>identificar</b> los procesos.</p>	<p>Se cuenta con un mecanismo definido para <b>identificar y mejorar algunos</b> procesos.</p>	<p>Tenemos identificados e iniciado el <b>mejoramiento</b> de <b>todos</b> los procesos.</p>
<p>1.2. ¿Cómo la Municipalidad calcula y analiza los <b>costos</b> de la construcción de áreas verdes?</p>	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
	<p>No se hace.</p>	<p>Se cuenta con un mecanismo definido de estimación global de costos para <b>algunos</b> ítems de este Servicio.</p>	<p>Se cuenta con un mecanismo definido de cálculo y análisis detallado de costos para <b>algunos</b> ítems de este Servicio.</p>	<p>Se cuenta con un mecanismo de cálculo y análisis detallado de costos para <b>todos los ítems</b> de este Servicio.</p>
<p>1.3. ¿Cómo la Municipalidad calcula y analiza los <b>costos</b> de la mantención de áreas verdes?</p>	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
	<p>No se hace.</p>	<p>Se cuenta con un mecanismo definido de estimación global de costos para <b>algunos</b> ítems de este Servicio.</p>	<p>Se cuenta con un mecanismo definido de cálculo y análisis detallado de costos para <b>algunos</b> ítems de este Servicio.</p>	<p>Se cuenta con un mecanismo de cálculo y análisis detallado de costos para <b>todos los ítems</b> de este Servicio.</p>
<p>1.4. En cuanto a la <b>Dirección</b> del Servicio:</p>	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
	<p>Existe una persona encargada.</p>	<p>Hay una persona encargada <b>nombrada por Decreto.</b></p>	<p>Hay una persona encargada <b>nombrada por Decreto y/o un equipo idóneo</b>, pero no tienen definidas sus funciones para abordar adecuadamente la tarea.</p>	<p>Hay una persona encargada, <b>nombrada por Decreto, con un equipo, con funciones y atribuciones</b> definidas para abordar adecuadamente la tarea.</p>

1.5. ¿Cómo la Municipalidad hace gestión y responde los <b>reclamos</b> de la comunidad respecto del Servicio?	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
	No se hace.	Se cuenta con un mecanismo de <b>recepción</b> de reclamos (libro, buzón, correo electrónico, etc.), respecto del Servicio.	Se cuenta con un mecanismo para <b>recibir y responder</b> los reclamos respecto del Servicio.	Se cuenta con un <b>Sistema Integrado de Reclamos de Atención</b> a través del cual se registran, clasifican, derivan, responden y se hace seguimiento de los reclamos respecto del servicio.
1.6. ¿Cómo la Municipalidad <b>mide</b> la satisfacción e insatisfacción de usuarios y usuarias respecto del Servicio?	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
	No se mide.	Se cuenta con un instrumento de medición, que se ha aplicado una vez en los dos últimos años respecto de <b>algunas</b> áreas verdes.	Se cuenta con un instrumento de medición que se ha aplicado anualmente los últimos dos años, respecto de al menos el 30% de las áreas verdes de <b>mayor cobertura</b> , definidas por el municipio.	Se cuenta con un sistema de medición que se ha aplicado anualmente desde hace tres años o más, respecto de al menos el 50% de las áreas verdes de <b>mayor cobertura</b> , definidas por el municipio.
1.7. ¿Tiene <b>datos</b> del tiempo de respuesta a los reclamos del Servicio?	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
	No tenemos datos.	Tenemos datos de un año.	Tenemos datos de dos años.	Tenemos series históricas de datos (tres años o más).

## Datos catastrales de prestaciones Áreas Verdes

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

### Prestación: Construcción de Áreas Verdes

Indicador	No tenemos datos	Tenemos datos	
		Año del último registro	Valor del Indicador
m <sup>2</sup> de áreas verdes construidas por habitante en zonas urbanas			
m <sup>2</sup> de áreas verdes construidas por habitante en zonas rurales			
m <sup>2</sup> de superficie con cobertura vegetal respecto de m <sup>2</sup> de áreas verdes en zonas urbanas			
Cantidad de luminarias por unidad de área verde (1.000 m <sup>2</sup> )			
Costo Total Anual de la construcción de áreas verdes por m <sup>2</sup>			

### Prestación: Mantenimiento de Áreas Verdes

Indicador	No Tenemos datos	Tenemos datos	
		Año del último registro	Valor del Indicador
% de m <sup>2</sup> de áreas verdes comunales con mantención respecto de m <sup>2</sup> de áreas verdes totales en zonas urbanas			
% de m <sup>2</sup> de áreas verdes comunales con mantención respecto de m <sup>2</sup> de áreas verdes totales en zonas rurales			
Costo m <sup>2</sup> anual de la mantención de áreas verdes en la comuna en zonas urbanas			
Costo m <sup>2</sup> anual de la mantención de áreas verdes en la comuna en zonas rurales			
Tasa de respuesta de reclamos de usuarios y usuarias de la mantención en un año			

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

2

Este Servicio consiste, por una parte, en el retiro y transporte de los residuos sólidos que se generan a nivel domiciliario, incluyendo las viviendas y aquellos lugares que generan residuos asimilables a los de éstas, como locales comerciales, establecimientos educacionales, etc., y por otra, el Servicio de disposición final de los residuos, ya sea en rellenos sanitarios o en vertederos que cuenten con la debida autorización.

2.1. ¿Cómo la Municipalidad identifica y mejora los <b>procesos</b> de recolección y transporte de residuos sólidos domiciliarios de la comuna?	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
	No se hace.	Se cuenta con un mecanismo definido para <b>identificar</b> los procesos.	Se cuenta con un mecanismo definido para <b>identificar y mejorar algunos</b> procesos.	Tenemos identificados e iniciado el mejoramiento de <b>todos</b> los procesos.
2.2. ¿Cómo la Municipalidad calcula y analiza los <b>costos</b> de la recolección y transporte de los residuos sólidos domiciliarios de la comuna?	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
	No se hace.	Se cuenta con un mecanismo definido de estimación global de costos para <b>algunos</b> ítems de este Servicio.	Se cuenta con un mecanismo definido de cálculo y análisis detallado de costos para <b>algunos</b> ítems de este Servicio.	Se cuenta con un mecanismo de cálculo y análisis detallado de costos para <b>todos los ítems</b> de este Servicio.
2.3. ¿Como la municipalidad se asegura que se recolecten todos los RSD generados y que sean depositados en un vertedero y/o relleno sanitario autorizado para ello?	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
	No se hace.	Hace un año o menos, iniciamos una campaña educativa para enseñar a los vecinos y vecinas el lugar, forma, día y hora en que se retiran los RSD.	Hace más de un año se retira la totalidad de los RSD que los vecinos ponen en las puertas de sus domicilios, sin embargo aún hay vecinos que utilizan micro vertederos clandestinos.	Hace más de un año se retira la totalidad de los RSD generados, coincidiendo en cantidad con los retirados y por ende se minimiza la posibilidad de vertederos clandestinos.
2.4. En cuanto a la <b>Dirección</b> del Servicio:	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
	Existe una persona encargada.	Hay una persona encargada <b>nombrada por Decreto</b> .	Hay una persona encargada <b>nombrada por Decreto y/o un equipo idóneo</b> , pero no tienen definidas sus funciones para abordar adecuadamente la tarea.	Hay una persona encargada, <b>nombrada por Decreto, con un equipo, con funciones y atribuciones</b> definidas para abordar adecuadamente la tarea.
2.5. ¿Cómo la Municipalidad hace gestión de <b>reclamos</b> respecto del Servicio?	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
	No se hace.	Se cuenta con un mecanismo de recepción de reclamos (libro, buzón, correo electrónico, etc.), respecto del Servicio.	Se cuenta con un mecanismo para recibir y responder los reclamos respecto del Servicio.	Se cuenta con un <b>Sistema Integrado de Atención de Reclamos</b> a través del cual se registran, clasifican, derivan, responden y se hace seguimiento de los reclamos respecto del servicio.

2.6. ¿Cómo la municipalidad mide la satisfacción e insatisfacción de usuarios y usuarias respecto del servicio?	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
	No se mide	Se cuenta con un instrumento de medición, que se ha aplicado una vez en los dos últimos años en algunos sectores de la comuna	Se cuenta con un instrumento de medición, que se ha aplicado anualmente los últimos dos años, en diversos sectores o barrios de la comuna que representan al menos el 30% de la población comunal	Se cuenta con un sistema de medición, que se ha aplicado anualmente desde hace tres años o más, en diversos sectores o barrios de la comuna que representan al menos el 50% de la población comunal.
2.7. ¿Tiene <b>datos</b> del tiempo de respuesta a los reclamos del Servicio?	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
	No tenemos datos	Tenemos datos de <b>un año</b>	Tenemos datos de <b>dos años</b>	Tenemos series históricas de datos ( <b>tres años o más</b> )

## Datos catastrales de prestaciones Residuos Sólidos Domiciliarios, RSD

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

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

<b>3 SERVICIO DE INSTALACIÓN Y MANTENCIÓN DE ALUMBRADO PÚBLICO, PROCESOS Y RESULTADOS</b> Este servicio comprende la instalación y/o recambio masivo de luminarias, así como la mantención del alumbrado público, que incluye asegurar el funcionamiento en forma continua del servicio, manteniendo o mejorando sus condiciones de diseño y calidad, la reparación de eventuales fallas y la provisión de los repuestos necesarios para subsanarlas.				
	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
3.1. ¿Cómo la Municipalidad identifica y mejora los <b>procesos</b> que involucran la operación y el mantenimiento del alumbrado público de la comuna?	No se hace.	Se cuenta con un mecanismo definido para <b>identificar</b> los procesos.	Se cuenta con un mecanismo definido para <b>identificar y mejorar algunos</b> procesos.	Tenemos identificados e iniciado el mejoramiento de <b>todos</b> los procesos.
3.2. ¿Cómo la Municipalidad calcula y analiza los <b>costos</b> del alumbrado público de la comuna?	No se hace.	Se cuenta con un mecanismo definido de estimación global de costos para <b>algunos</b> ítems de este Servicio.	Se cuenta con un mecanismo definido de cálculo y análisis detallado de costos para <b>algunos</b> ítems de este Servicio.	Se cuenta con un mecanismo de cálculo y análisis detallado de costos para <b>todos los ítems</b> de este Servicio.
3.3. En cuanto a la <b>Dirección</b> del Servicio:	Existe una persona encargada.	Hay una persona encargada <b>nombrada por Decreto</b> .	Hay una persona encargada <b>nombrada por Decreto y/o un equipo idóneo</b> , pero no tienen definidas sus funciones para abordar adecuadamente la tarea.	Hay una persona encargada, <b>nombrada por Decreto, con un equipo, con funciones y atribuciones</b> definidas para abordar adecuadamente la tarea.
3.4. ¿Cómo la Municipalidad hace gestión de <b>reclamos</b> respecto del Servicio?	No se hace.	Se cuenta con un mecanismo de recepción de reclamos (libro, buzón, correo electrónico, etc.), respecto del Servicio.	Se cuenta con un mecanismo para recibir y responder los reclamos respecto del Servicio.	Se cuenta con un <b>Sistema Integrado de Atención de Reclamos</b> a través del cual se registran, clasifican, derivan, responden y se hace seguimiento de los reclamos respecto del servicio.
3.5. ¿Cómo la municipalidad mide la satisfacción e insatisfacción de usuarios y usuarias respecto del servicio?	No se mide.	Se cuenta con un instrumento de medición, que se ha aplicado una vez en los dos últimos años en algunos sectores de la comuna.	Se cuenta con un instrumento de medición, que se ha aplicado anualmente los últimos dos años, en diversos sectores o barrios de la comuna que representan al menos el 30% de la población comunal.	Se cuenta con un sistema de medición, que se ha aplicado anualmente desde hace tres años o más, en diversos sectores o barrios de la comuna que representan al menos el 50% de las población comunal.
3.6. ¿Tiene <b>datos</b> del tiempo de respuesta a los reclamos del Servicio?	No tenemos datos.	Tenemos datos de <b>un año</b> .	Tenemos datos de <b>dos años</b> .	Tenemos series históricas de datos ( <b>tres años o más</b> ).



## Datos catastrales de prestaciones Alumbrado Público

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

### Prestación: Instalación y recambio de Alumbrado Público

Indicador	No tenemos datos	Tenemos datos	
		Año del último Registro	Valor del Indicador
Número de luminarias instaladas por kilómetro cuadrado en sector urbano			
Inversión anual municipal de instalación y/o recambio de luminaria.			
Costo promedio de instalación y/o recambio por luminaria			

### Prestación: Mantenición de Alumbrado Público

Indicador	No tenemos datos	Tenemos datos	
		Año del último Registro	Valor del Indicador
Porcentaje de luminarias comunales con mantención efectiva en relación al número de luminarias comunales totales			
Costo promedio de mantención, por luminaria			
Tiempo promedio de respuesta a fallas			
Costo del consumo mensual total			
Costo consumo mensual por luminaria			

<b>4 SERVICIO DE ACTUALIZACIÓN Y NUEVOS INGRESOS AL REGISTRO SOCIAL DE HOGARES, PROCESOS Y RESULTADOS</b> El nuevo Servicio de Registro Social de Hogares consta de dos prestaciones: actualizar, rectificar y complementar datos a usuarios con Ficha de Protección Social (FPS); y aplicar formulario de ingreso al Registro Social de Hogares (RSH), a quienes no posean FPS.				
4.1. ¿Cómo la Municipalidad identifica y mejora los <b>procesos</b> que involucran la actualización y los nuevos ingresos del Registro Social de Hogares?	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
	No se hace.	Se cuenta con un mecanismo definido para <b>identificar</b> los procesos.	Se cuenta con un mecanismo definido para <b>identificar y mejorar algunos</b> procesos.	Tenemos identificados e iniciado el mejoramiento de <b>todos</b> los procesos.
4.2. ¿Cómo la Municipalidad calcula y analiza los <b>costos</b> del Servicio de Registro Social de Hogares?	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
	No se hace	Se cuenta con un mecanismo definido de estimación global de costos para <b>algunos</b> ítems de este Servicio.	Se cuenta con un mecanismo definido de cálculo y análisis detallado de costos para <b>algunos</b> ítems de este Servicio.	Se cuenta con un mecanismo de cálculo y análisis detallado de costos para <b>todos los ítems</b> de este Servicio.
4.3. En cuanto a la <b>Dirección</b> del Servicio:	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
	Existe una persona encargada.	Hay una persona encargada <b>nombrada por Decreto</b> .	Hay una persona encargada <b>nombrada por Decreto y/o un equipo</b> idóneo, pero no tienen definidas sus funciones para abordar adecuadamente la tarea.	Hay una persona encargada, <b>nombrada por Decreto, con un equipo, con funciones y atribuciones</b> definidas para abordar adecuadamente la tarea.
4.4. ¿Cómo la Municipalidad hace gestión de <b>reclamos</b> respecto del Servicio?	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
	No se hace.	Se cuenta con un mecanismo de <b>recepción</b> de reclamos (libro, buzón, correo electrónico, etc.), respecto del Servicio.	Se cuenta con un mecanismo para <b>recibir y responder</b> los reclamos respecto del Servicio.	Se cuenta con un <b>Sistema Integrado de Atención de Reclamos</b> a través del cual se registran, clasifican, derivan, responden y se hace seguimiento de los reclamos respecto del servicio.
4.5. ¿Tienes datos del tiempo de respuesta a los reclamos del Servicio?	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
	No tenemos datos.	Tenemos datos de <b>un año</b> .	Tenemos datos de <b>dos años</b> .	Tenemos <b>series históricas de datos</b> (tres años o más).

## Datos catastrales de prestaciones Registro Social de Hogares (RSH)

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

### **Prestación: Actualización del Registro Social de Hogares (RSH)**

Indicador	No tenemos datos	Tenemos datos	
		Año del último Registro	Valor del Indicador
Porcentaje de actualizaciones mensuales realizadas, de RSH, con respecto a los registros anteriores (Ficha de Protección Social, FPS)			
Porcentaje de actualizaciones mensuales realizadas, de RSH, con respecto al número de registros (FPS) programados para el mismo periodo			
Tiempo promedio, en horas, de actualización de un RSH			
Costo unitario de actualización de un RSH			

### **Prestación: Nuevos ingresos del Registro Social de Hogares (RSH)**

Indicador	No tenemos datos	Tenemos datos	
		Año del último Registro	Valor del Indicador
Porcentaje de nuevos ingresos de RSH realizados mensualmente, con respecto al número de nuevos ingresos solicitados			
Tiempo promedio, en horas, para completar un nuevo ingreso de un RSH			
Costo unitario del RSH de nuevo ingreso			

<b>SERVICIO DE OTORGAMIENTO Y RENOVACIÓN DE PATENTES COMERCIALES, PROCESOS Y RESULTADOS</b>				
<b>5</b> Este servicio consiste en otorgar patentes comerciales a todas las personas naturales y/o jurídicas constituidas legalmente, que deseen establecer una actividad comercial en un local fijo ubicado en la comuna, y que cumplan con los requisitos establecidos. Las prestaciones principales son la obtención de patente comercial por primera vez y la renovación de patente comercial.	<input type="radio"/> a)	<input type="radio"/> b)	<input type="radio"/> c)	<input type="radio"/> d)
	5.1. ¿Cómo la Municipalidad identifica y mejora los <b>procesos</b> que involucra la entrega de Patentes Comerciales en la comuna?	No se hace.	Se cuenta con un mecanismo definido para <b>identificar</b> los procesos.	Se cuenta con un mecanismo definido para <b>identificar y mejorar algunos</b> procesos.
5.2. ¿Cómo la Municipalidad calcula y analiza los <b>costos</b> del Servicio de Patentes Comerciales?	<input type="radio"/> a)	<input type="radio"/> b)	<input type="radio"/> c)	<input type="radio"/> d)
	No se hace.	Se cuenta con un mecanismo definido de estimación global de costos para <b>algunos</b> ítems de este Servicio.	Se cuenta con un mecanismo definido de cálculo y análisis detallado de costos para <b>algunos</b> ítems de este Servicio.	Se cuenta con un mecanismo de cálculo y análisis detallado de costos para <b>todos los ítems</b> de este Servicio.
5.3. En cuanto a la <b>Dirección</b> del Servicio:	<input type="radio"/> a)	<input type="radio"/> b)	<input type="radio"/> c)	<input type="radio"/> d)
	Existe una persona encargada.	Hay una persona encargada <b>nombrada por Decreto</b> .	Hay una persona encargada <b>nombrada por Decreto y/o un equipo idóneo</b> , pero no tienen definidas sus funciones para abordar adecuadamente la tarea.	Hay una persona encargada, <b>nombrada por Decreto, con un equipo, con funciones y atribuciones</b> definidas para abordar adecuadamente la tarea.
5.4. ¿Cómo la Municipalidad hace gestión de <b>reclamos</b> respecto del Servicio?	<input type="radio"/> a)	<input type="radio"/> b)	<input type="radio"/> c)	<input type="radio"/> d)
	No se hace.	Se cuenta con un mecanismo de recepción de reclamos (libro, buzón, correo electrónico, etc.), respecto del Servicio.	Se cuenta con un mecanismo para recibir y responder los reclamos respecto del Servicio.	Se cuenta con un <b>Sistema Integrado de Atención de Reclamos</b> a través del cual se registran, clasifican, derivan, responden y se hace seguimiento de los reclamos respecto del servicio.

5.5. ¿Cómo la municipalidad mide la satisfacción e insatisfacción de usuarios y usuarias respecto del servicio?	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
	No se mide.	Se cuenta con un instrumento de medición, que se ha aplicado una vez en los dos últimos años y que es representativo de la opinión de al menos el 30% de los usuarios del servicio.	Se cuenta con un instrumento de medición, que se ha aplicado anualmente los últimos dos años, y que es representativo de la opinión del 30% de los usuarios del servicio, pero menos del 50%.	Se cuenta con un sistema de medición, que se ha aplicado anualmente desde hace tres años o más que es representativo de la opinión de al menos el 50% de los usuarios.
5.6. ¿Tiene <b>datos</b> del tiempo de respuesta a los reclamos del Servicio, diferenciado entre usuarios y usuarias?	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
	No tenemos datos.	Tenemos datos de un año.	Tenemos datos de dos años.	Tenemos series históricas de datos (tres años o más).

## Datos catastrales de prestaciones Patentes Comerciales

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

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

# 6

## SERVICIO DE OTORGAMIENTO Y RENOVACIÓN DE LICENCIAS DE CONDUCIR, PROCESOS Y RESULTADOS

Este servicio consiste en otorgar licencias de conducir a todos los conductores y conductoras de vehículos tanto particulares como de transporte de pasajeros y de carga que cumplan con los requisitos establecidos. Comprende el otorgamiento de licencias nuevas o su renovación.

6.1. ¿Cómo la Municipalidad identifica y mejora los <b>procesos</b> que involucra la entrega de Licencias de Conducir en la comuna?	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
	No se hace.	Se cuenta con un mecanismo definido para <b>identificar</b> los procesos.	Se cuenta con un mecanismo definido para <b>identificar y mejorar algunos</b> procesos.	Tenemos identificados e iniciado el mejoramiento de <b>todos</b> los procesos.
6.2. ¿Cómo la Municipalidad calcula y analiza los <b>costos</b> del Servicio de Licencia de Conducir?	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
	No se hace.	Se cuenta con un mecanismo definido de estimación global de costos para <b>algunos</b> ítems de este Servicio.	Se cuenta con un mecanismo definido de cálculo y análisis detallado de costos para <b>algunos</b> ítems de este Servicio.	Se cuenta con un mecanismo de cálculo y análisis detallado de costos para <b>todos los ítems</b> de este Servicio.
6.3. En cuanto a la <b>Dirección</b> del Servicio:	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
	Existe una persona encargada.	Hay una persona encargada <b>nombrada por Decreto</b> .	Hay una persona encargada <b>nombrada por Decreto y/o un equipo idóneo</b> , pero no tienen definidas sus funciones para abordar adecuadamente la tarea.	Hay una persona encargada, <b>nombrada por Decreto, con un equipo, con funciones y atribuciones</b> definidas para abordar adecuadamente la tarea.
6.4. ¿Cómo la Municipalidad hace gestión de <b>reclamos</b> respecto del Servicio?	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
	No se hace.	Se cuenta con un mecanismo de recepción de reclamos (libro, buzón, correo electrónico, etc.), respecto del Servicio.	Se cuenta con un mecanismo para recibir y responder los reclamos respecto del Servicio.	Se cuenta con un <b>Sistema Integrado de Atención de Reclamos</b> a través del cual se registran, clasifican, derivan, responden y se hace seguimiento de los reclamos respecto del servicio.

6.5. ¿Cómo la municipalidad mide la satisfacción e insatisfacción de usuarios y usuarias respecto del servicio?	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
	No se mide.	Se cuenta con un instrumento de medición, que se ha aplicado una vez en los dos últimos años y que es representativo de la opinión de al menos el 30% de los usuarios del servicio.	Se cuenta con un instrumento de medición, que se ha aplicado anualmente los últimos dos años, y que es representativo de la opinión del 30% de los usuarios del servicio, pero menos del 50%.	Se cuenta con un sistema de medición, que se ha aplicado anualmente desde hace tres años o más que es representativo de la opinión de al menos el 50% de los usuarios.
6.6. ¿Tiene <b>datos</b> del tiempo de respuesta a los reclamos del Servicio, diferenciado entre usuarios y usuarias?	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
	No tenemos datos.	Tenemos datos de <b>un año.</b>	Tenemos datos de <b>dos años.</b>	Tenemos series históricas de datos ( <b>tres años o más</b> ).

## Datos catastrales de prestaciones Licencias de Conducir

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

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

<b>7 SERVICIO DE OTORGAMIENTO Y RENOVACIÓN DE PERMISOS DE CIRCULACIÓN, PROCESOS Y RESULTADOS</b>				
Este Servicio consiste en otorgar y/o renovar el Permiso de Circulación a todos los propietarios de vehículos nuevos, tanto particulares o de empresas, como de locomoción colectiva o vehículos pesados.				
	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
7.1. ¿Cómo la Municipalidad identifica y mejora los <b>procesos</b> que involucra la entrega de Permisos de Circulación en la comuna?	No se hace.	Se cuenta con un mecanismo definido para <b>identificar</b> los procesos.	Se cuenta con un mecanismo definido para <b>identificar y mejorar algunos</b> procesos.	Tenemos identificados e iniciado el mejoramiento de <b>todos</b> los procesos.
	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
7.2. ¿Cómo la Municipalidad calcula y analiza los <b>costos</b> del Servicio de Permiso de Circulación de la comuna?	No se hace.	Se cuenta con un mecanismo definido de estimación global de costos para <b>algunos</b> ítems de este Servicio.	Se cuenta con un mecanismo definido de cálculo y análisis detallado de costos para <b>algunos</b> ítems de este Servicio.	Se cuenta con un mecanismo de cálculo y análisis detallado de costos para <b>todos los ítems</b> de este Servicio.
	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
7.3. En cuanto a la <b>Dirección</b> del Servicio:	Existe una persona encargada.	Hay una persona encargada <b>nombrada por Decreto</b> .	Hay una persona encargada <b>nombrada por Decreto y/o un equipo idóneo</b> , pero no tienen definidas sus funciones para abordar adecuadamente la tarea.	Hay una persona encargada, <b>nombrada por Decreto, con un equipo, con funciones y atribuciones</b> definidas para abordar adecuadamente la tarea.
	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
7.4. ¿Cómo la Municipalidad hace gestión de <b>reclamos</b> respecto del Servicio?	No se hace.	Se cuenta con un mecanismo de recepción de reclamos (libro, buzón, correo electrónico, etc.), respecto del Servicio.	Se cuenta con un mecanismo para recibir y responder los reclamos respecto del Servicio.	Se cuenta con un <b>Sistema Integrado de Reclamos</b> a través del cual se registran, clasifican, derivan, responden y se hace seguimiento de los reclamos respecto del servicio.



7.5. ¿Cómo la municipalidad mide la satisfacción e insatisfacción de usuarios y usuarias respecto del servicio?	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
	No se mide.	Se cuenta con un instrumento de medición, que se ha aplicado una vez en los dos últimos años y que es representativo de la opinión de al menos el 30% de los usuarios del servicio.	Se cuenta con un instrumento de medición, que se ha aplicado anualmente los últimos dos años, y que es representativo de la opinión del 30% de los usuarios del servicio, pero menos del 50%.	Se cuenta con un sistema de medición, que se ha aplicado anualmente desde hace tres años o más que es representativo de la opinión de al menos el 50% de los usuarios.
7.6. ¿Tiene <b>datos</b> del tiempo de respuesta a los reclamos del Servicio?	a) <input type="radio"/>	b) <input type="radio"/>	c) <input type="radio"/>	d) <input type="radio"/>
	No tenemos datos.	Tenemos datos de <b>un año.</b>	Tenemos datos de <b>dos años.</b>	Tenemos series históricas de datos ( <b>tres años o más</b> ).

## Datos catastrales de prestaciones Permisos de Circulación

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

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

## IX. RESUMEN RESPUESTAS DIAGNÓSTICO SERVICIOS MUNICIPALES

ÁMBITO DE EVALUACIÓN	PREGUNTA	a	b	c	d
1 ÁREAS VERDES	1.1				
	1.2				
	1.3				
	1.4				
	1.5				
	1.6				
	1.7				
2 RECOLECCIÓN RESIDUOS SÓLIDOS DOMICILIARIOS	2.1				
	2.2				
	2.3				
	2.4				
	2.5				
	2.6				
	2.7				
3 ALUMBRADO PÚBLICO	3.1				
	3.2				
	3.3				
	3.4				
	3.5				
	3.6				
4 REGISTRO SOCIAL DE HOGARES	4.1				
	4.2				
	4.3				
	4.4				
	4.5				
5 PATENTES COMERCIALES	5.1				
	5.2				
	5.3				
	5.4				
	5.5				
	5.6				
6 LICENCIAS DE CONDUCIR	6.1				
	6.2				
	6.3				
	6.4				
	6.5				
	6.6				
7 PERMISOS DE CIRCULACIÓN	7.1				
	7.2				
	7.3				
	7.4				
	7.5				
	7.6				
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>				

# ACTA

I. MUNICIPALIDAD DE

## DIAGNÓSTICO NACIONAL 2016 CALIDAD DE LA GESTIÓN MUNICIPAL

Hora Inicio	Horas
Hora Terminó	Horas
Fecha	

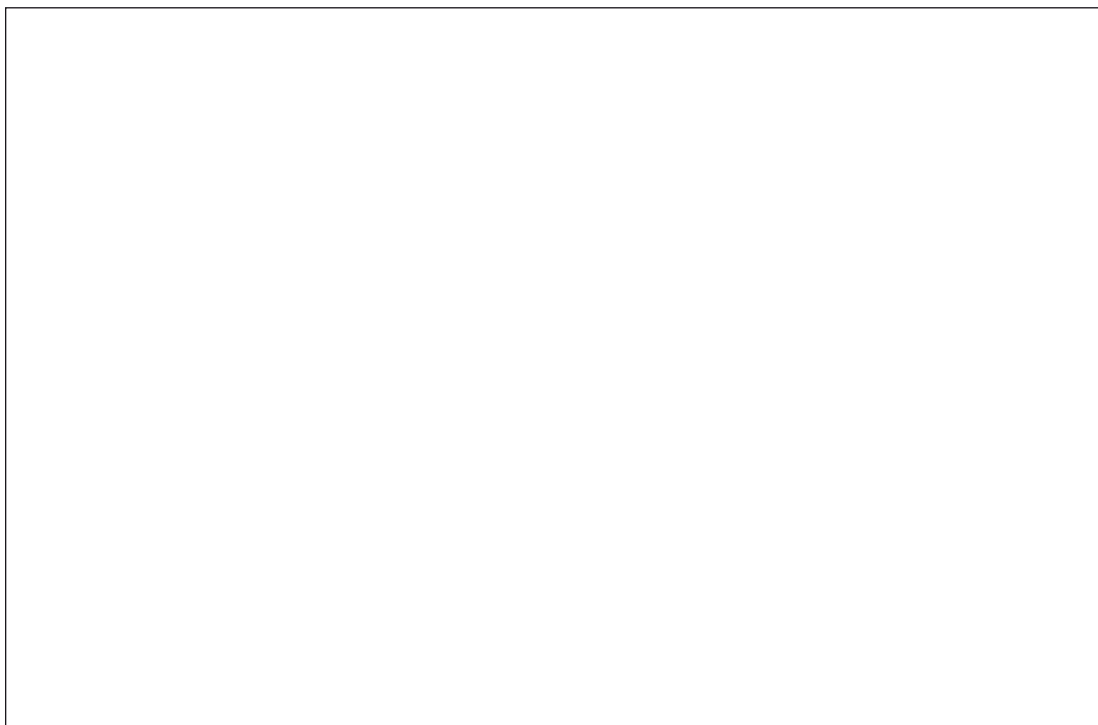


# 1. Lista de participantes

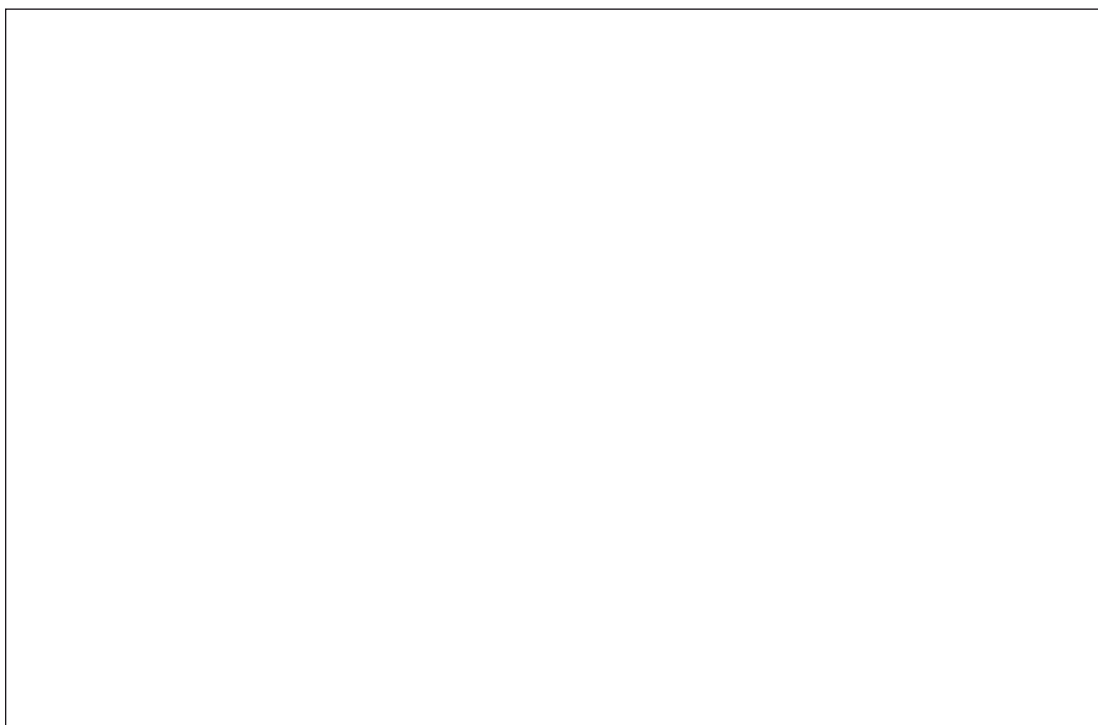
CARGO	NOMBRE	FIRMA
Alcalde o Alcaldesa *		
Director o Directora de Finanzas*		
Jefe o Jefa de Personal*		
Director o Directora de Control*		
Director o Directora de Obras*		
Director o Directora de Tránsito*		
Director o Directora de Desarrollo Comunitario*		
Secretario o Secretaria Comunal Planificación*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

\* Es importante que, a lo menos, participen en el diagnóstico las funcionarias y funcionarios que ocupen estos cargos o que cumplan con esas funciones.

## 2. Descripción de la reunión



## 3. Observaciones



## 4. Resumen de Respuestas Diagnóstico General

ÁMBITO DE EVALUACIÓN	PREGUNTA	a	b	c	d
<b>1 ESTRATEGIA</b>	1.1				
	1.2				
	1.3				
	1.4				
	1.5				
	1.6				
	1.7				
	1.8				
<b>2 LIDERAZGO</b>	2.1				
	2.2				
	2.3				
	2.4				
	2.5				
	2.6				
<b>3 COMPETENCIA DE LAS PERSONAS</b>	3.1				
	3.2				
	3.3				
	3.4				
	3.5				
<b>4 CAPACITACIÓN</b>	4.1				
	4.2				
	4.3				
	4.4				
	4.5				
	4.6				
	4.7				
<b>5 BIENESTAR Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO</b>	5.1				
	5.2				
	5.3				
	5.4				
	5.5				
	5.6				
	5.7				
	5.8				
<b>6 INGRESOS MUNICIPALES</b>	6.1				
	6.2				
	6.3				
	6.4				
	6.5				
	6.6				

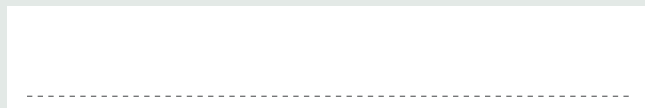
ÁMBITO DE EVALUACIÓN	PREGUNTA	a	b	c	d
<b>7 PRESUPUESTO MUNICIPAL</b>	7.1				
	7.2				
	7.3				
	7.4				
	7.5				
	7.6				
	7.7				
	7.8				
	7.9				
	7.10				
<b>8 RECURSOS MATERIALES</b>	8.1				
	8.2				
	8.3				
<b>9 SATISFACCIÓN DE USUARIOS Y USUARIAS</b>	9.1				
	9.2				
	9.3				
	9.4				
	9.5				
	9.6				
<b>10 COMUNICACIÓN CON USUARIOS Y USUARIAS</b>	10.1				
	10.2				
	10.3				
	10.4				
	10.5				
<b>11 PROCESO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS</b>	11.1				
	11.2				
	11.3				
	11.4				
	11.5				
	11.6				
	11.7				
<b>12 PROCESOS DE APOYO PARA LA PRESTACIÓN</b>	12.1				
	12.2				
	12.3				
	12.4				
	12.5				
	12.6				
	12.7				
<b>TOTAL</b>	<b>78</b>				



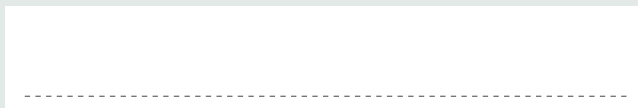
## 5. Resumen de Respuestas Diagnóstico Servicios Municipales

ÁMBITO DE EVALUACIÓN	PREGUNTA	a	b	c	d
1 ÁREAS VERDES	1.1				
	1.2				
	1.3				
	1.4				
	1.5				
	1.6				
	1.7				
2 RECOLECCIÓN RESIDUOS SÓLIDOS DOMICILIARIOS	2.1				
	2.2				
	2.3				
	2.4				
	2.5				
	2.6				
	2.7				
3 ALUMBRADO PÚBLICO	3.1				
	3.2				
	3.3				
	3.4				
	3.5				
	3.6				
4 REGISTRO SOCIAL DE HOGARES	4.1				
	4.2				
	4.3				
	4.4				
	4.5				
5 PATENTES COMERCIALES	5.1				
	5.2				
	5.3				
	5.4				
	5.5				
	5.6				
6 LICENCIAS DE CONDUCIR	6.1				
	6.2				
	6.3				
	6.4				
	6.5				
	6.6				
7 PERMISOS DE CIRCULACIÓN	7.1				
	7.2				
	7.3				
	7.4				
	7.5				
	7.6				
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>				

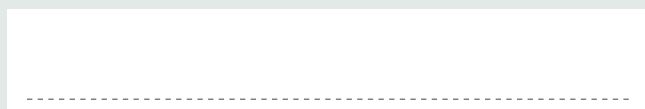
## Nombres y Firmas



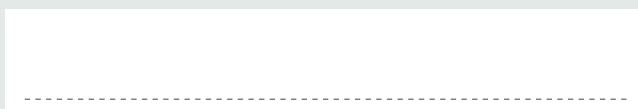
Alcalde o Alcaldesa



Secretario o Secretaria Municipal



Director(a) Control



Asociacion Funcionarios(as)

Nota: Incorporar Timbre de la Municipalidad







## INFORMACIONES:

<http://calidadmunicipal.subdere.gov.cl/>

Síguenos a través de redes sociales.



**Facebook**  
*subdere.chile*



**Twitter**  
*@laSUBDERE*



**Flickr**  
*laSUBDERE*



**YouTube**  
*SubdereChile*

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