



Subsecretaría
de Desarrollo
Regional y
Administrativo

Gobierno de Chile

DIAGNÓSTICO NACIONAL 2013 CALIDAD DE LA GESTIÓN MUNICIPAL

División de Municipalidades

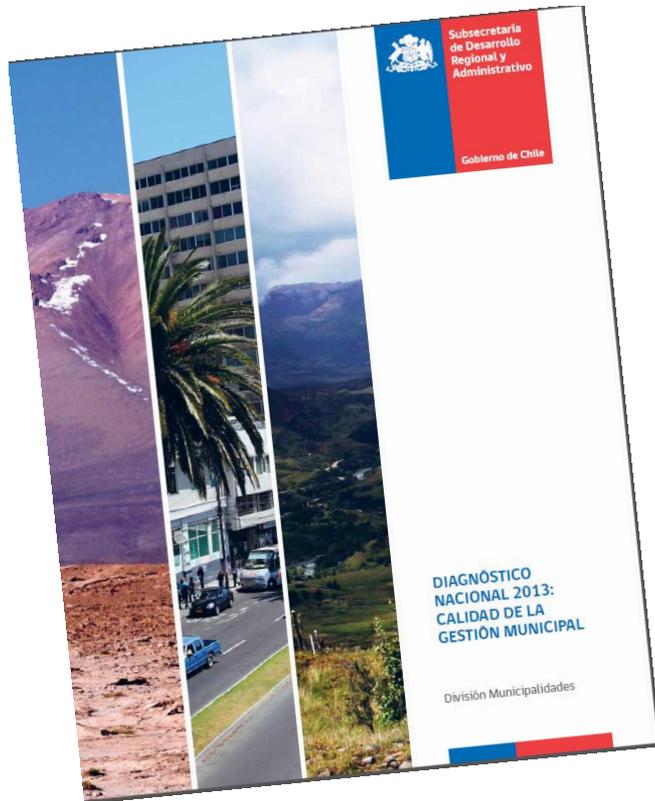
www.subdere.gov.cl



¿Qué es el Diagnóstico Nacional 2013?

Es la aplicación en todos los municipios del país, de un **Instrumento de Autoevaluación** de su gestión.

¿Cuáles son sus Objetivos?



1. Tener una segunda mirada sobre la gestión municipal a nivel nacional.
2. Mejorar los programas en torno a la gestión de calidad municipal.

Beneficiario de un buen diagnóstico:

El propio municipio...

- Las municipalidades podrán tener una “radiografía” de su gestión,
- Podrán orientar mejor su gestión, sus planes, programas, inversiones y recursos, entre otros.
- Podrán disponer de un mapa de ruta en su camino de mejora continua hacia la excelencia.



Características

Aplicación del Diagnóstico Calidad de Gestión

- “FE PUBLICA”, es el principio básico para responder,
- Las respuestas que se ajustan a la realidad entregan un mejor diagnóstico sobre la gestión actual,
- Los antecedentes no serán publicados, no se harán ranking, los nombres de los municipios no serán informados.
- **Con los resultados del Diagnóstico, SUBDERE hará una publicación con los resultados agregados de la situación total del país,**
- Sin embargo, cada municipio es libre de informar públicamente si lo estima conveniente.

Apoyo Técnico SUBDERE

- **Cobertura:** Censo Nacional (345 municipios)
- **Período proceso:** desde mayo a septiembre de 2013
- **Apoyo SUBDERE:**
 - Fonos:** 2 63 63 603
 - Correo electrónico:** diagnostico@subdere.gov.cl
 - Web:** diagnosticonacional.subdere.gov.cl
- **En regiones:** apoyo URS
- **Profesionales Unidad de Apoyo SUBDERE:** responsable por Región
- **Material de Apoyo:** facsímil en papel

¿Qué recursos son necesarios?

Considerar:

- Lugar cómodo y con adecuadas condiciones para realizar el diagnóstico,
- Computador con conexión a Internet,
- Telón,
- Proyector, y
- Reloj para controlar el tiempo.

¿Cómo se responde?

Planifique una jornada de trabajo de 4 horas considerando:

- 30 minutos para que los participantes lleguen,
- **Definir las condiciones de trabajo (evitar interrupciones, celulares en silencio, etc.),**
- Definir quién será la persona que dirija el proceso y quién va a ser responsable de controlar el tiempo,
- **90 minutos de trabajo, al término del cual debieran haber respondido al menos hasta el Ámbito de Gestión número seis (6) incluido,**
- 30 minutos de descanso, y
- **90 minutos de trabajo, al término de este módulo debieran tener terminada la totalidad de los Ámbitos de Gestión.**

¿Quiénes lo responden?

Para una correcta aplicación, las respuestas deben ser seleccionadas por un grupo de personas representativas del ámbito a evaluar,

Alcalde o Alcaldesa *

Director o Directora de Finanzas*

Jefe o Jefa de personal 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 de

Planificación*

Administrador o Administradora Municipal *

Secretario o Secretaria Municipal*

Representantes de las asociaciones de funcionarios y funcionarias de la Municipalidad *

Encargado o Encargada de Adquisiciones

Encargado o Encargada de Transparencia

Encargado o Encargada de Prevención de Riesgos

Encargado o Encargada de la OMIL

Encargado o Encargada de Inspecciones

Encargado o Encargada de la mantención de recursos materiales, equipos e infraestructura de la Municipalidad

Encargado o Encargada del Inventario Municipal

Encargado o Encargada del Archivo Municipal

Encargado o Encargada de la Administración de los recursos materiales, equipos e infraestructura

Encargados o encargadas de servicios municipales

La respuesta escogida debe ser fruto del consenso del grupo, por lo tanto, no se debe votar por las opciones, ni obtener promedios.

INSTRUMENTO DIAGNÓSTICO de la Calidad de la Gestión Municipal



¿Cómo se responde?

- Consta de 78 preguntas, cada una con sus correspondientes alternativas,
- Las alternativas seleccionadas por el equipo deben estar orientadas por los atributos o descripciones que más se acerquen a la realidad del municipio,
- Cada respuesta es **inclusiva** respecto a las anteriores, es decir, para escoger una se debe cumplir lo que dicen todas las anteriores,
- Cuando el texto señala “**el total de personas que trabajan en la municipalidad**” se entiende como todo el personal de Planta, Contrata y a Honorarios que trabaja hace más de un año.

Las preguntas están agrupadas en doce Ámbitos de Gestión:

1. Estrategia	8
2. Liderazgo	6
3. Competencias de las Personas	5
4. Capacitación	7
5. Bienestar y Seguridad en el Trabajo	8
6. Ingresos Municipales	6
7. Presupuesto Municipal	10
8. Recursos Materiales	3
9. Satisfacción de Usuarios y Usuarias	6
10. Comunicación con Usuarios y Usuarias	5
11. Procesos de Prestación de Servicios Municipales	7
12. Procesos de Apoyo para la Prestación de Servicios Municipales	7
Total	78

Ejemplos

- Es predictivo induciendo prácticas deseables.
- El nivel de gestión está descrito para cada elemento de gestión en particular.
- Cuando corresponde, los niveles de gestión incluyen requisitos legales y enfoque de género.

Ámbito de Gestión

1	ESTRATEGIA Se refiere a cómo La Municipalidad establece su estrategia, sus objetivos de acción, de corto y largo plazo, y se organiza para alcanzarlos. Específicamente 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	¿Tiene la Municipalidad establecida su misión, visión y valores? ¹	a) <input type="radio"/> No tenemos definida nuestra misión, visión y valores.	b) <input type="radio"/> Sí, tenemos pero no los utilizamos como instrumentos de gestión.	c) <input checked="" type="radio"/> Tenemos definidas la misión, visión y valores de la Municipalidad, es conocido por funcionarios y funcionarias y lo utilizamos sistemáticamente como instrumento de gestión.	d) <input type="radio"/> Además de lo anterior (alternativa "c"), Tenemos un método que se aplica periódicamente para dar a conocer y reforzar la misión, visión y valores.
Pregunta		Alternativas de Respuesta			

Respuesta Seleccionada

Tabla Registro de Resultados

4. Tabla Resumen de Respuestas

ÁMBITO DE EVALUACIÓN	Nº Pregunta	a	b	c	d
1 Estrategia	1.1				
	1.2				
	1.3				
	1.4				
	1.5				
	1.6				
	1.7				
	1.8				
2 Liderazgo	2.1				
	2.2				
	2.3				
	2.4				
3 Competencia de las personas	3.1				
	3.2				
	3.3				
	3.4				
4 Capacitación	4.1				
	4.2				
	4.3				
	4.4				
	4.5				
	4.6				
	4.7				
5 Bienestar y seguridad en el trabajo	5.1				
	5.2				
	5.3				
	5.4				
	5.5				
	5.6				
	5.7				
	5.8				
6 Ingresos Municipales	6.1				
	6.2				
	6.3				
	6.4				
	6.5				
	6.6				

ÁMBITO DE EVALUACIÓN	Nº Pregunta	a	b	c	d
7 Presupuesto Municipal	7.1				
	7.2				
	7.3				
	7.4				
	7.5				
	7.6				
	7.7				
	7.8				
	7.9				
	7.10				
8 Recursos materiales	8.1				
	8.2				
	8.3				
9 Satisfacción de usuarios y usuarias	9.1				
	9.2				
	9.3				
	9.4				
	9.5				
	9.6				
10 Comunicación con usuarios y usuarias	10.1				
	10.2				
	10.3				
	10.4				
	10.5				
11 Proceso de prestación de servicios	11.1				
	11.2				
	11.3				
	11.4				
	11.5				
	11.6				
	11.7				
12 Procesos de apoyo para la prestación	12.1				
	12.2				
	12.3				
	12.4				
	12.5				
	12.6				
	12.7				
TOTAL	78				

Registro y envío de respuestas

- El Secretario(a) Municipal tendrá que registrar en el **Formulario del Instrumento de Diagnóstico**, las respuestas seleccionadas por los asistentes.
- Finalizado el Diagnóstico, deberá levantar un **ACTA** con los participantes, las principales observaciones al proceso, la duración y descripción de la reunión.
- El **ACTA** deberá ser firmada por el Alcalde(sa), el Secretario(a) Municipal, el Director(a) de Control y un representante de las asociaciones de funcionarios y funcionarias.

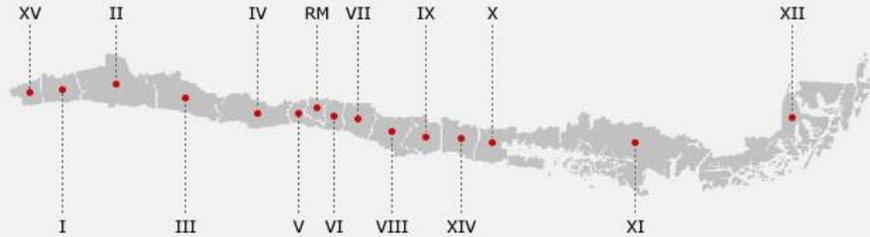
Plataforma Web

- A disposición de todos los municipios para que ingresen y envíen sus respuestas.
- Además, deberán adjuntar el **Acta (escaneada)** que respalda la realización del proceso. Para ello, el Secretario(a) Municipal recibirá las indicaciones correspondientes, que estarán contenidas en un manual de uso de Web.
- Al terminar de completar el Diagnóstico en la Web, se generará una tabla y representación gráfica con el puntaje final obtenido y los resultados para cada ámbito evaluado.

www.subdere.gov.cl



Gobierno de Chile



Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo

Gobierno de Chile



Identificación

Ingrese su Usuario y Contraseña para acceder

Usuario

Contraseña

Entrar

Web

Gobierno de Chile

Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo
Gobierno de Chile

Diagnóstico Nacional, Calidad de la Gestión Municipal.

12 Preguntas Frecuentes

✓ Ambito Finalizado ⚠ Ambito Incompleto ✖ Ambito Sin Contestar

1.-Estrategia

1.1 - * ¿Tiene la Municipalidad establecida su misión, visión y valores?

- a) No tenemos definida nuestra misión, visión y valores.
- b) Sí, tenemos pero no los utilizamos como instrumentos de gestión.
- c) Tenemos definidas la misión, visión y valores de la Municipalidad, es conocido por funcionarios y funcionarias y lo utilizamos sistemáticamente como instrumento de gestión.
- d) Además de lo anterior (alternativa "c"), Tenemos un método que se aplica periódicamente para dar a conocer y reforzar la misión, visión y valores.

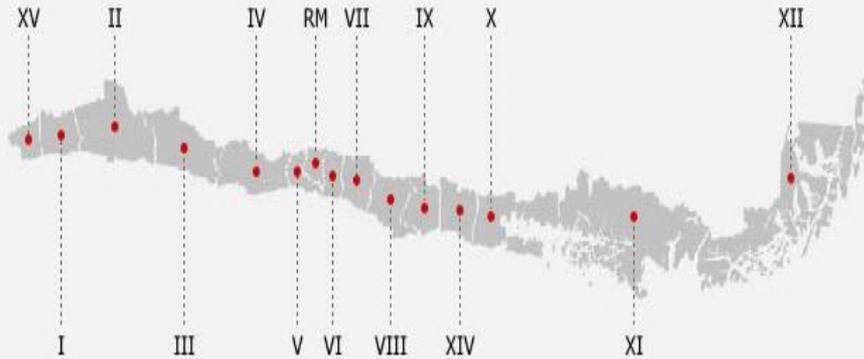
1.2 - * ¿Define la Municipalidad objetivos y metas anuales para el cumplimiento de la visión?

- a) No establecemos objetivos ni metas para el cumplimiento de la visión.
- b) Anualmente fijamos metas, sin embargo no están alineados con la visión de la Municipalidad o no tenemos visión.
- c) Tenemos definidos objetivos para el cumplimiento de la visión. Cada año fijamos metas institucionales y por unidad de trabajo. En el segundo semestre se presenta un programa anual para el periodo siguiente.
- d) Consideramos los objetivos, las metas y el programa anual de trabajo para hacer el presupuesto municipal, son dados a conocer a todas las personas que trabajan en la Municipalidad para que orienten su función al cumplimiento del mismo.

1.3 - * ¿Las metas del mejoramiento de la gestión municipal (PMGM) están alineadas con la visión de la Municipalidad?

- a) Las metas PMGM no están alineadas a la visión de la Municipalidad o no tenemos visión.
- b) Anualmente las metas PMGM son definidas en base a los objetivos de visión de la Municipalidad, sin embargo éstas no se vinculan directamente con el mejoramiento de gestión.
- c) Anualmente las metas PMGM son definidas en base a los objetivos de visión y de mejoramiento de la gestión municipal. Cada año nos ponemos

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



Diagnóstico Nacional 2013, Lo que no se mide, no mejora. Municipalidad de ANTARTICA

Preguntas Frecuentes

✓ Ámbito Finalizado

⚠ Ámbito Incompleto

✗ Ámbito Sin Contestar



1.-Estrategia

1.1 - * ¿Tiene la Municipalidad establecida su misión, visión y valores?

- a) No tenemos definida nuestra misión, visión y valores.
- b) Sí, tenemos pero no los utilizamos como instrumentos de gestión.
- c) Tenemos definidas la misión, visión y valores de la Municipalidad, es conocido por funcionarios y funcionarias y lo utilizamos sistemáticamente como instrumento de gestión.
- d) Además de lo anterior (alternativa "c"), Tenemos un método que se aplica periódicamente para dar a conocer y reforzar la misión, visión y valores.

1.2 - * ¿Define la Municipalidad objetivos y metas anuales para el cumplimiento de la visión?

- a) No establecemos objetivos ni metas para el cumplimiento de la visión.

12.6 - * ¿Tiene datos de los indicadores de gestión de los procesos de apoyo?

- a) No tenemos datos.
- b) Tenemos datos de una vez que lo hicimos.
- c) Tenemos gráficos o tablas con los datos de los últimos 3 años.
- d) Los gráficos o tablas muestran que ha mejorado los indicadores.

12.7 - * ¿Tiene datos de los indicadores de evaluación de proveedores?

- a) No tenemos datos.
- b) Tenemos datos de una vez que lo hicimos.
- c) Tenemos gráficos o tablas con los datos de los últimos 3 años.
- d) Los gráficos o tablas muestran que ha mejorado la calidad de los servicios y productos de los proveedores.

12.8 - * Grado de consenso respecto del rol que juega la Academia de Capacitación Municipal y Regional de SUBDERE en la capacitación de los funcionarios.

- a) No tenemos información.
- b) Consideramos que la oferta de capacitación entregada por la Academia no se ajusta a las necesidades de capacitación de los funcionarios.
- c) Consideramos que la Academia recoge adecuadamente las necesidades de capacitación y entrega una oferta acorde a dichas necesidades.
- d) Consideramos a la Academia como un aliado estratégico para cubrir las necesidades de capacitación del municipio.

12.9 - * ¿Cómo el municipio mide la calidad de la atención de usuarios?

- a) No la controlamos.
- b) En algunos servicios tenemos consultas al usuario respecto de la calidad de la atención recibida.
- c) Cada servicio prestado cuenta con consultas para medir la calidad de la atención al usuario.
- d) Contamos con instrumentos de medición de la calidad de atención al usuario, estos son aplicados y sus resultados son usados para el mejoramiento de la atención.

Volver en otro momento

<< Previo

Revisión Final

Salir y Limpiar



12. Procesos apoyo para la prestación de los Servicios Municipales

Pregunta	Respuesta
1	c
2	c
3	b
4	c
5	c
6	b
7	b
8	b
9	b

Subir Acta

En esta página usted debe subir el documento "Acta Diagnóstico Nacional de Calidad de la Gestión Municipal" que se encuentra en las últimas páginas del documento en formato PDF. Es necesario que el documento sea escaneado y convertido a formato PDF.

Adjuntar("): No se ha seleccionado ningún archivo.

[Salir y Adjuntar Acta Posteriormente](#)

[Modificar](#)

[Finalizar Encuesta](#)



Resumen de Respuestas

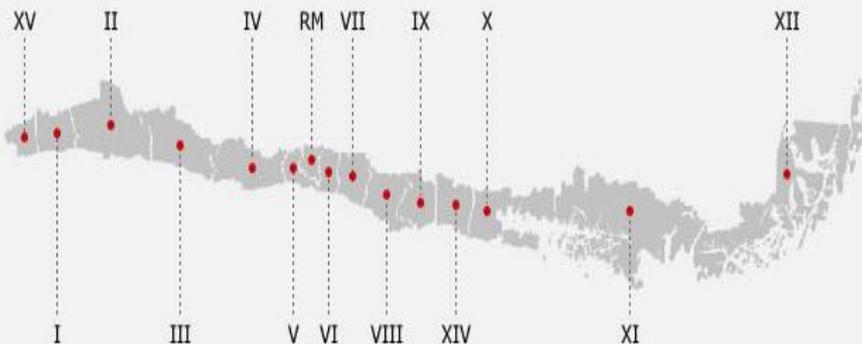
* Revise cuidadosamente sus respuestas antes de Finalizar la Encuesta

1. Estrategia

Pregunta	Respuesta
1	b
2	c
3	b
4	d
5	b
6	d
7	a
8	c

2. Liderazgo

Pregunta	Respuesta
1	b
2	c
3	b
4	a
5	c
6	a



[Preguntas Frecuentes](#)

El municipio de ANTARTICA ha terminado exitosamente su Diagnóstico de Calidad de su Gestión.

Imprimir

Exportar PDF

Excel

Resultados

Resultados de la evaluación del día 2 Jun, 2013
Se obtuvo un puntaje igual a 107 puntos

Ámbito de gestión	Puntaje máximo	Puntaje Obtenido	Porcentaje de logro
Estrategia	24	13	54.1 %
Liderazgo	18	6	33.3 %
Competencias de las personas	15	6	40%
Capacitación	21	9	42.8 %
Bienestar y seguridad en el trabajo	24	10	41.6 %

Diagnósticos

Nuevo Diagnóstico

No hay Diagnósticos asociados.

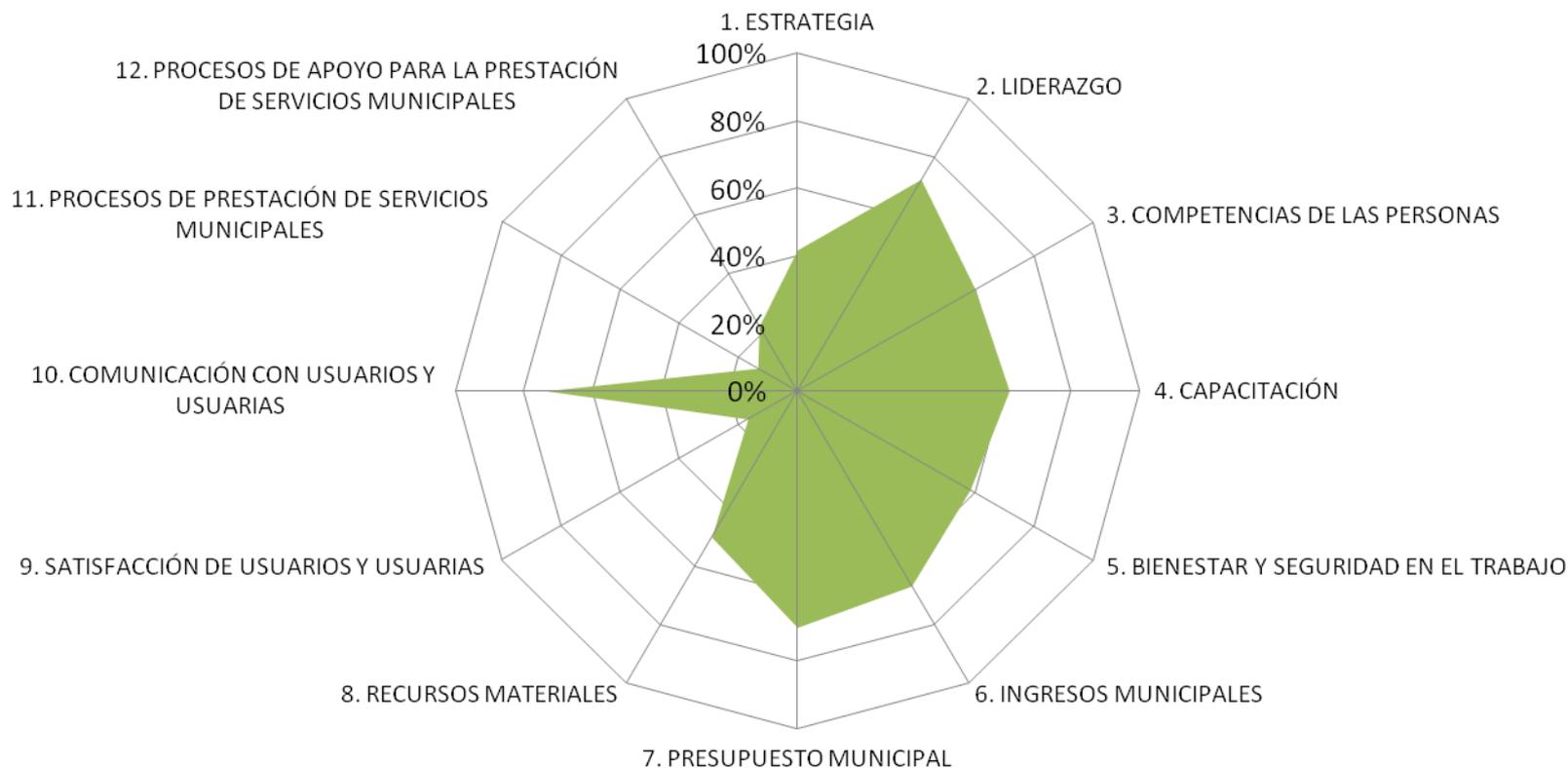
Resultados

Calidad de la Gestión Municipal

1. Estrategia	24	10	42%
2. Liderazgo	18	13	72%
3. Competencias de las Personas	15	9	60%
4. Capacitación	21	13	62%
5. Bienestar Y Seguridad En El Trabajo	24	14	58%
6. Ingresos Municipales	18	12	67%
7. Presupuesto Municipal	30	21	70%
8. Recursos Materiales	6	3	50%
9. Satisfacción De Usuarios y Usuarias	30	5	17%
10. Comunicación con Usuarios Y Usuarias	15	11	73%
11. Procesos de Prestación de Servicios Municipales	15	2	13%
12. Procesos de Apoyo para la Prestación de Servicios Municipales	18	4	22%
Total	234	117	50%

Representación Gráfica Resultados

% de logro por ámbitos de gestión





Subsecretaría
de Desarrollo
Regional y
Administrativo

Gobierno de Chile

DIAGNÓSTICO NACIONAL 2013 CALIDAD DE LA GESTIÓN MUNICIPAL

División de Municipalidades

www.subdere.gov.cl

