**Programa Mejoramiento Progresivo de Calidad de la Gestión Municipal**

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN

(I.A)

|  |  |
| --- | --- |
| **Municipalidad** |  |
| **Región** |  |
| **Alcalde** |  |
| **Año de Ingreso al Programa** |  |
| **Fecha Presentación del Documento** |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Contraparte** | **Nombre-Cargo** |  |
| **Correo electrónico** |  |
| **Teléfono de contacto** | **Fijo** |  | **Celular** |  |
| **Contraparte** | **Nombre-Cargo** |  |
| **Correo electrónico** |  |
| **Teléfono de contacto** | **Fijo** |  | **Celular** |  |
|  **Integrantes del Comité de Mejoras**  |
|  **Nombre** | **Cargo** |
| **1.** |  |  |
| **2.** |  |  |
| **3.** |  |  |
| **4.** |  |  |
| **5.** |  |  |
| **6.** |  |  |
| **7.** |  |  |
| **8.** |  |  |
| **9.** |  |  |
| **10.** |  |  |
| **11.** |  |  |
| **12.** |  |  |
| **13.** |  |  |
| **14.** |  |  |

## PARTE I: ANTECEDENTES

|  |
| --- |
| **Antecedentes generales del municipio**Este capítulo no se evalúa, solamente busca contextualizar las prácticas a analizar en el resto del documento. Al final del presente capítulo, se presenta el listado de los 14 servicios municipales que se deben tener como referencia para el desarrollo de la Autoevaluación, los que adquieren especial relevancia en los subcriterios 9, 10 y 11. |

|  |
| --- |
| **ANTECEDENTES DE LA COMUNA** |
| ¿Cuál es la extensión territorial de la comuna? |  |
| ¿Cuáles son las principales características geográficas del territorio?  |  |
| ¿Cuántos habitantes tiene la comuna? |  |
| ¿Cuáles son sus principales actividades económicas? |  |
| ¿Cuál es su porcentaje de ruralidad? |  |
| ¿Cuáles son los principales centros poblados? |  |
| **ANTECEDENTES DE LA MUNICIPALIDAD** |
| ¿Cuál es la misión de la municipalidad? (en caso de no estar definida no contestar esta pregunta) |  |
| ¿Cuáles son los objetivos estratégicos de la municipalidad? (en caso de no estar definidos no contestar esta pregunta) |  |
| ¿Cuántas personas trabajan en la municipalidad (planta, contrata y honorarios)? |  |
| ¿Qué porcentaje de ellos son profesionales? |  |
| ¿En cuántos recintos o dependencias funciona la municipalidad? |  |
| ¿Cuál es el porcentaje de dependencia del Fondo Común Municipal? |  |
| De los14 servicios definidos en el Programa, ¿Existe alguno que el municipio no consideró en la autoevaluación? ¿Cuál (es)? ¿Por qué? |  |
| Para el proceso de Autoevaluación, ¿el municipio incorporó algún servicio adicional a los 14 definidos en el Programa?, ¿Cuál (es)? ¿Por qué? |  |
| ¿Qué iniciativas para mejorar, convenios de colaboración o consultorías se están llevando a cabo en la municipalidad? |  |

**SERVICIOS MUNICIPALES A CONSIDERAR EN LA AUTOEVALUACIÓN**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Desarrollo Comunitario** | **Servicio a la Comunidad** | **Tránsito y Transporte** | **Administración Y Finanzas** | **Servicios Estratégicos** |
| * + 1. Desarrollo de Organizaciones Comunitarias
		2. Gestión de Subsidios Estatales, Becas Estatales y apoyo para la Postulación a la Vivienda
		3. Intermediación Laboral
		4. Entrega de Subsidios y Beneficios Municipales
 | * + 1. Entrega y Supervisión de Permisos de Obras
		2. Extracción y Disposición de Residuos Domiciliarios
		3. Control de Zoonosis
		4. Mantención de Áreas Verdes
		5. Mantención del Alumbrado Público
		6. Aseo de Vía Públicas
 | * + 1. Entrega y Renovación Licencias de Conducir
		2. Entrega y Renovación de Permisos de Circulación
		3. Mantención de la Señalización Vial
 | 14. Entrega de Patentes Municipales | 15. Otros servicios directamente relacionados con la estrategia de desarrollo comunal |

# PARTE II: INSTRUMENTO DE AUTOEVALUACIÓN

|  |  |
| --- | --- |
| **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 y actualiza su misión, visión y valores?[[1]](#footnote-1)** |
|

| No hay despliegue | Despliegue parcial | Despliegue total |
| --- | --- | --- |
| No hay enfoque | Enfoque incipiente | Enfoque sistemático | Enfoque sistemático |
| **0** | **1** | **2** | **3** |

**Evidencia:** *(incluir qué y cómo se hace, desde cuándo, cuantas veces se ha aplicado y con qué periodicidad, en que unidades o servicios se utiliza (si aplica) y quién es el o los responsables de su aplicación)* |
|  |
| Documentos y registros de referencia: |
|  |
| **1.2** | **¿Cómo la Municipalidad define objetivos y metas anuales para el cumplimiento de la visión?** |
|

| No hay despliegue | Despliegue parcial | Despliegue total |
| --- | --- | --- |
| No hay enfoque | Enfoque incipiente | Enfoque sistemático | Enfoque sistemático |
| **0** | **1** | **2** | **3** |

**Evidencia:** *(incluir qué y cómo se hace, desde cuándo, cuantas veces se ha aplicado y con qué periodicidad, en que unidades o servicios se utiliza (si aplica) y quién es el o los responsables de su aplicación)* |
|  |
|  |
| Documentos y registros de referencia: |
|  |
| **1.3** | **¿Cómo la Municipalidad alinea las metas del mejoramiento de la gestión municipal (PMGM) con la visión de la Municipalidad?** |
|

| No hay despliegue | Despliegue parcial | Despliegue total |
| --- | --- | --- |
| No hay enfoque | Enfoque incipiente | Enfoque sistemático | Enfoque sistemático |
| **0** | **1** | **2** | **3** |

**Evidencia:** *(incluir qué y cómo se hace, desde cuándo, cuantas veces se ha aplicado y con qué periodicidad, en que unidades o servicios se utiliza (si aplica) y quién es el o los responsables de su aplicación)* |
|  |
|  |
| Documentos y registros de referencia: |
|  |
| **1.4** | **¿Cómo se hace seguimiento del avance respecto a las metas definidas para el cumplimiento de la visión y el mejoramiento de la gestión municipal (PMGM)?** |
|

| No hay despliegue | Despliegue parcial | Despliegue total |
| --- | --- | --- |
| No hay enfoque | Enfoque incipiente | Enfoque sistemático | Enfoque sistemático |
| **0** | **1** | **2** | **3** |

**Evidencia:** *(incluir qué y cómo se hace, desde cuándo, cuantas veces se ha aplicado y con qué periodicidad, en que unidades o servicios se utiliza (si aplica) y quién es el o los responsables de su aplicación)* |
|  |
|  |
| Documentos y registros de referencia: |
|  |
| **1.5** | **¿Cómo, el alcalde o alcaldesa y los directivos analizan el avance de la Municipalidad respecto a sus metas y objetivos de visión y mejoramiento?** |
|

| No hay despliegue | Despliegue parcial | Despliegue total |
| --- | --- | --- |
| No hay enfoque | Enfoque incipiente | Enfoque sistemático | Enfoque sistemático |
| **0** | **1** | **2** | **3** |

**Evidencia:** *(incluir qué y cómo se hace, desde cuándo, cuantas veces se ha aplicado y con qué periodicidad, en que unidades o servicios se utiliza (si aplica) y quién es el o los responsables de su aplicación)* |
|  |
|  |
| Documentos y registros de referencia: |
|  |
| **1.6** | **¿Cómo la Municipalidad reconoce al personal que trabaja en la Municipalidad y/o equipos de trabajo por buenos resultados respecto a metas y objetivos de visión?** |
|

| No hay despliegue | Despliegue parcial | Despliegue total |
| --- | --- | --- |
| No hay enfoque | Enfoque incipiente | Enfoque sistemático | Enfoque sistemático |
| **0** | **1** | **2** | **3** |

**Evidencia:** *(incluir qué y cómo se hace, desde cuándo, cuantas veces se ha aplicado y con qué periodicidad, en que unidades o servicios se utiliza (si aplica) y quién es el o los responsables de su aplicación)* |
|  |
| Documentos y registros de referencia: |
|  |
| **1.7** | **¿Cómo el alcalde o alcaldesa informa al Concejo sobre el avance de cumplimiento de las metas y objetivos de visión?** |
|

| No hay despliegue | Despliegue parcial | Despliegue total |
| --- | --- | --- |
| No hay enfoque | Enfoque incipiente | Enfoque sistemático | Enfoque sistemático |
| **0** | **1** | **2** | **3** |

**Evidencia:** *(incluir qué y cómo se hace, desde cuándo, cuantas veces se ha aplicado y con qué periodicidad, en que unidades o servicios se utiliza (si aplica) y quién es el o los responsables de su aplicación)* |
|  |
| Documentos y registros de referencia: |
|  |
| **1.8** | **¿Tiene la Municipalidad datos del cumplimiento de metas y objetivos anuales?** |
|

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No hay datos | **Hay datos de un (1) año**  |  **Hay datos de los últimos tres (3) años**  |
| **Para la mitad** de los indicadores relevantes | **Para todos** los indicadores relevantes | Para la mitad de los indicadores relevantes |
| **0** | **1** | **2** | **3** |

 |
| **Evidencia:** *(incluir cifras, tablas y/o gráficos con datos de los últimos 3 años si se tienen)* |
| Documentos y registros de referencia: |
|  |
| **2** | **LIDERAZGO**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. |
| **2.1** | **¿Cómo la Municipalidad establece y actualiza un organigrama y la definición de las funciones y responsabilidades de cada cargo?** |
|

| No hay despliegue | Despliegue parcial | Despliegue total |
| --- | --- | --- |
| No hay enfoque | Enfoque incipiente | Enfoque sistemático | Enfoque sistemático |
| **0** | **1** | **2** | **3** |

**Evidencia:** *(incluir qué y cómo se hace, desde cuándo, cuantas veces se ha aplicado y con qué periodicidad, en que unidades o servicios se utiliza (si aplica) y quién es el o los responsables de su aplicación)* |
|  |
| Documentos y registros de referencia: |
|  |
| **2.2** | **¿Cómo se comunican y coordinan las distintas unidades de trabajo para el cumplimiento de metas y objetivos?** |
|

| No hay despliegue | Despliegue parcial | Despliegue total |
| --- | --- | --- |
| No hay enfoque | Enfoque incipiente | Enfoque sistemático | Enfoque sistemático |
| **0** | **1** | **2** | **3** |

**Evidencia:** *(incluir qué y cómo se hace, desde cuándo, cuantas veces se ha aplicado y con qué periodicidad, en que unidades o servicios se utiliza (si aplica) y quién es el o los responsables de su aplicación)* |
|  |
| Documentos y registros de referencia: |
|  |
| **2.3** | **¿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?** |
|

| No hay despliegue | Despliegue parcial | Despliegue total |
| --- | --- | --- |
| No hay enfoque | Enfoque incipiente | Enfoque sistemático | Enfoque sistemático |
| **0** | **1** | **2** | **3** |

**Evidencia:** *(incluir qué y cómo se hace, desde cuándo, cuantas veces se ha aplicado y con qué periodicidad, en que unidades o servicios se utiliza (si aplica) y quién es el o los responsables de su aplicación)* |
|  |
| Documentos y registros de referencia: |
|  |
| **2.4** | **¿Cómo el alcalde o alcaldesa y los directivos, promueven la iniciativa y proactividad en su personal?** |
|

| No hay despliegue | Despliegue parcial | Despliegue total |
| --- | --- | --- |
| No hay enfoque | Enfoque incipiente | Enfoque sistemático | Enfoque sistemático |
| **0** | **1** | **2** | **3** |

**Evidencia:** *(incluir qué y cómo se hace, desde cuándo, cuantas veces se ha aplicado y con qué periodicidad, en que unidades o servicios se utiliza (si aplica) y quién es el o los responsables de su aplicación)* |
|  |
| Documentos y registros de referencia: |
|  |
| **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[[2]](#footnote-2)?** |
|

| No hay despliegue | Despliegue parcial | Despliegue total |
| --- | --- | --- |
| No hay enfoque | Enfoque incipiente | Enfoque sistemático | Enfoque sistemático |
| **0** | **1** | **2** | **3** |

**Evidencia:** *(incluir qué y cómo se hace, desde cuándo, cuantas veces se ha aplicado y con qué periodicidad, en que unidades o servicios se utiliza (si aplica) y quién es el o los responsables de su aplicación)* |
|  |
| Documentos y registros de referencia: |
|  |
| **2.6** | **¿Cómo el alcalde o alcaldesa define los métodos para publicar y mantener actualizada la información pública?** |
|

| No hay despliegue | Despliegue parcial | Despliegue total |
| --- | --- | --- |
| No hay enfoque | Enfoque incipiente | Enfoque sistemático | Enfoque sistemático |
| **0** | **1** | **2** | **3** |

**Evidencia:** *(incluir qué y cómo se hace, desde cuándo, cuantas veces se ha aplicado y con qué periodicidad, en que unidades o servicios se utiliza (si aplica) y quién es el o los responsables de su aplicación)* |
|  |
| Documentos y registros de referencia: |
|  |
| **3** | **COMPETENCIAS DE LAS PERSONAS**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. |
| **3.1** | **¿Cómo la Municipalidad define y actualiza la política de recursos humanos?** |
|

| No hay despliegue | Despliegue parcial | Despliegue total |
| --- | --- | --- |
| No hay enfoque | Enfoque incipiente | Enfoque sistemático | Enfoque sistemático |
| **0** | **1** | **2** | **3** |

**Evidencia:** *(incluir qué y cómo se hace, desde cuándo, cuantas veces se ha aplicado y con qué periodicidad, en que unidades o servicios se utiliza (si aplica) y quién es el o los responsables de su aplicación)* |
|  |
| Documentos y registros de referencia: |
|  |
| **3.2** | **¿Cómo se identifican y actualizan las competencias (educación, capacitación y experiencia) y habilidades para los cargos requeridas para el desarrollo de sus labores?** |
|

| No hay despliegue | Despliegue parcial | Despliegue total |
| --- | --- | --- |
| No hay enfoque | Enfoque incipiente | Enfoque sistemático | Enfoque sistemático |
| **0** | **1** | **2** | **3** |

**Evidencia:** *(incluir qué y cómo se hace, desde cuándo, cuantas veces se ha aplicado y con qué periodicidad, en que unidades o servicios se utiliza (si aplica) y quién es el o los responsables de su aplicación)* |
|  |
| Documentos y registros de referencia: |
|  |
| **3.3** | **¿Cómo la Municipalidad asegura que sus mecanismos de selección y reclutamiento garantizan que quienes entran a ocupar cargos cumplan con las competencias y habilidades definidas?** |
|

| No hay despliegue | Despliegue parcial | Despliegue total |
| --- | --- | --- |
| No hay enfoque | Enfoque incipiente | Enfoque sistemático | Enfoque sistemático |
| **0** | **1** | **2** | **3** |

**Evidencia:** *(incluir qué y cómo se hace, desde cuándo, cuantas veces se ha aplicado y con qué periodicidad, en que unidades o servicios se utiliza (si aplica) y quién es el o los responsables de su aplicación)* |
|  |
| Documentos y registros de referencia: |
|  |
| **3.4** | **¿Cómo se evalúa el desempeño de las personas que trabajan en la Municipalidad para identificar fortalezas y oportunidades de mejora?** |
|

| No hay despliegue | Despliegue parcial | Despliegue total |
| --- | --- | --- |
| No hay enfoque | Enfoque incipiente | Enfoque sistemático | Enfoque sistemático |
| **0** | **1** | **2** | **3** |

**Evidencia:** *(incluir qué y cómo se hace, desde cuándo, cuantas veces se ha aplicado y con qué periodicidad, en que unidades o servicios se utiliza (si aplica) y quién es el o los responsables de su aplicación))* |
|  |
| Documentos y registros de referencia: |
|  |
| **3.5** | **¿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?** |
|

| No hay despliegue | Despliegue parcial | Despliegue total |
| --- | --- | --- |
| No hay enfoque | Enfoque incipiente | Enfoque sistemático | Enfoque sistemático |
| **0** | **1** | **2** | **3** |

 |
| **Evidencia:** *(incluir qué y cómo se hace, desde cuándo, cuantas veces se ha aplicado y con qué periodicidad, en que unidades o servicios se utiliza (si aplica) y quién es el o los responsables de su aplicación))* |
| Documentos y registros de referencia: |
|  |
| **4** | **CAPACITACIÓN**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. |
| **4.1** | **¿Cómo se detectan las necesidades de capacitación del personal de la Municipalidad?** |
|

| No hay despliegue | Despliegue parcial | Despliegue total |
| --- | --- | --- |
| No hay enfoque | Enfoque incipiente | Enfoque sistemático | Enfoque sistemático |
| **0** | **1** | **2** | **3** |

**Evidencia:** *(incluir qué y cómo se hace, desde cuándo, cuantas veces se ha aplicado y con qué periodicidad, en que unidades o servicios se utiliza (si aplica) y quién es el o los responsables de su aplicación)* |
|  |
| Documentos y registros de referencia: |
|  |
| **4.2** | **¿Cómo se elabora el programa anual de capacitación?** |
|

| No hay despliegue | Despliegue parcial | Despliegue total |
| --- | --- | --- |
| No hay enfoque | Enfoque incipiente | Enfoque sistemático | Enfoque sistemático |
| **0** | **1** | **2** | **3** |

**Evidencia:** *(incluir qué y cómo se hace, desde cuándo, cuantas veces se ha aplicado y con qué periodicidad, en que unidades o servicios se utiliza (si aplica) y quién es el o los responsables de su aplicación)* |
|  |
| Documentos y registros de referencia: |
|  |
| **4.3** | **¿Cómo se hace seguimiento a la implementación del programa anual de capacitación?** |
|

| No hay despliegue | Despliegue parcial | Despliegue total |
| --- | --- | --- |
| No hay enfoque | Enfoque incipiente | Enfoque sistemático | Enfoque sistemático |
| **0** | **1** | **2** | **3** |

**Evidencia:** *(incluir qué y cómo se hace, desde cuándo, cuantas veces se ha aplicado y con qué periodicidad, en que unidades o servicios se utiliza (si aplica) y quién es el o los responsables de su aplicación)* |
|  |
| Documentos y registros de referencia: |
|  |
| **4.4** | **¿Cómo se hace evaluación del cumplimiento de los objetivos de aprendizaje de cada actividad de capacitación?** |
|

| No hay despliegue | Despliegue parcial | Despliegue total |
| --- | --- | --- |
| No hay enfoque | Enfoque incipiente | Enfoque sistemático | Enfoque sistemático |
| **0** | **1** | **2** | **3** |

**Evidencia:** *(incluir qué y cómo se hace, desde cuándo, cuantas veces se ha aplicado y con qué periodicidad, en que unidades o servicios se utiliza (si aplica) y quién es el o los responsables de su aplicación)* |
|  |
| Documentos y registros de referencia: |
|  |
| **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?** |
|

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No hay datos | **Hay datos de un (1) año**  |  **Hay datos de los últimos tres (3) años**  |
| **Para la mitad** de los indicadores relevantes | **Para todos** los indicadores relevantes | Para la mitad de los indicadores relevantes |
| **0** | **1** | **2** | **3** |

 |
| **Evidencia:** *(incluir cifras, tablas y/o gráficos con datos de los últimos 3 años si se tienen)* |
| Documentos y registros de referencia: |
|  |
| **4.6** | **¿Tiene datos de la cantidad promedio de horas anuales de capacitación, por persona, que se han llevado a cabo?** |
|

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No hay datos | **Hay datos de un (1) año**  |  **Hay datos de los últimos tres (3) años**  |
| **Para la mitad** de los indicadores relevantes | **Para todos** los indicadores relevantes | Para la mitad de los indicadores relevantes |
| **0** | **1** | **2** | **3** |

 |
| **Evidencia:** *(incluir cifras, tablas y/o gráficos con datos de los últimos 3 años si se tienen)* |
| Documentos y registros de referencia: |
|  |
| **4.7** | **¿Tiene datos de la cantidad de cursos o actividades de capacitación realizadas con recursos de la Municipalidad y/o traspasados por SUBDERE?** |
|

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No hay datos | **Hay datos de un (1) año**  |  **Hay datos de los últimos tres (3) años**  |
| **Para la mitad** de los indicadores relevantes | **Para todos** los indicadores relevantes | Para la mitad de los indicadores relevantes |
| **0** | **1** | **2** | **3** |

 |
| **Evidencia:** *(incluir cifras, tablas y/o gráficos con datos de los últimos 3 años si se tienen)* |
| Documentos y registros de referencia: |
|  |
| **5** | **BIENESTAR Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO**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 funcionarias y funcionarios de la Municipalidad?** |
|

| No hay despliegue | Despliegue parcial | Despliegue total |
| --- | --- | --- |
| No hay enfoque | Enfoque incipiente | Enfoque sistemático | Enfoque sistemático |
| **0** | **1** | **2** | **3** |

**Evidencia:** *(incluir qué y cómo se hace, desde cuándo, cuantas veces se ha aplicado y con qué periodicidad, en que unidades o servicios se utiliza (si aplica) y quién es el o los responsables de su aplicación)* |
|  |
| Documentos y registros de referencia: |
|  |
| **5.2** | **¿Cómo la Municipalidad busca mantener y/o mejorar las condiciones del lugar de trabajo?** |
|

| No hay despliegue | Despliegue parcial | Despliegue total |
| --- | --- | --- |
| No hay enfoque | Enfoque incipiente | Enfoque sistemático | Enfoque sistemático |
| **0** | **1** | **2** | **3** |

**Evidencia:** *(incluir qué y cómo se hace, desde cuándo, cuantas veces se ha aplicado y con qué periodicidad, en que unidades o servicios se utiliza (si aplica) y quién es el o los responsables de su aplicación)* |
|  |
| Documentos y registros de referencia: |
|  |
| **5.3** | **¿Cómo la Municipalidad identifica riesgos que puedan ocasionar accidentes en el lugar de trabajo de funcionarias y funcionarios?** |
|

| No hay despliegue | Despliegue parcial | Despliegue total |
| --- | --- | --- |
| No hay enfoque | Enfoque incipiente | Enfoque sistemático | Enfoque sistemático |
| **0** | **1** | **2** | **3** |

**Evidencia:** *(incluir qué y cómo se hace, desde cuándo, cuantas veces se ha aplicado y con qué periodicidad, en que unidades o servicios se utiliza (si aplica) y quién es el o los responsables de su aplicación)* |
|  |
| Documentos y registros de referencia: |
|  |
| **5.4** | **¿Cómo la Municipalidad desarrolla procedimientos de reacción en caso de emergencias?** |
|

| No hay despliegue | Despliegue parcial | Despliegue total |
| --- | --- | --- |
| No hay enfoque | Enfoque incipiente | Enfoque sistemático | Enfoque sistemático |
| **0** | **1** | **2** | **3** |

**Evidencia:** *(incluir qué y cómo se hace, desde cuándo, cuantas veces se ha aplicado y con qué periodicidad, en que unidades o servicios se utiliza (si aplica) y quién es el o los responsables de su aplicación)* |
|  |
| Documentos y registros de referencia: |
|  |
| **5.5** | **¿Cómo se evalúa el nivel de satisfacción de las personas que trabajan en la Municipalidad?** |
|

| No hay despliegue | Despliegue parcial | Despliegue total |
| --- | --- | --- |
| No hay enfoque | Enfoque incipiente | Enfoque sistemático | Enfoque sistemático |
| **0** | **1** | **2** | **3** |

**Evidencia:** *(incluir qué y cómo se hace, desde cuándo, cuantas veces se ha aplicado y con qué periodicidad, en que unidades o servicios se utiliza (si aplica) y quién es el o los responsables de su aplicación)* |
|  |
| Documentos y registros de referencia: |
|  |
| **5.6** | **¿Tiene datos del nivel de satisfacción de las personas que trabajan en la Municipalidad?** |
|

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No hay datos | **Hay datos de un (1) año**  |  **Hay datos de los últimos tres (3) años**  |
| **Para la mitad** de los indicadores relevantes | **Para todos** los indicadores relevantes | Para la mitad de los indicadores relevantes |
| **0** | **1** | **2** | **3** |

 |
| **Evidencia:** *(incluir cifras, tablas y/o gráficos con datos de los últimos 3 años si se tienen)* |
| Documentos y registros de referencia: |
|  |
| **5.7** | **¿Tiene datos de la tasas de siniestralidad, accidentabilidad, gravedad y frecuencia?** |
|

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No hay datos | **Hay datos de un (1) año**  |  **Hay datos de los últimos tres (3) años**  |
| **Para la mitad** de los indicadores relevantes | **Para todos** los indicadores relevantes | Para la mitad de los indicadores relevantes |
| **0** | **1** | **2** | **3** |

 |
| **Evidencia:** *(incluir cifras, tablas y/o gráficos con datos de los últimos 3 años si se tienen)* |
| Documentos y registros de referencia: |
|  |
| **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?** |
|

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No hay datos | **Hay datos de un (1) año**  |  **Hay datos de los últimos tres (3) años**  |
| **Para la mitad** de los indicadores relevantes | **Para todos** los indicadores relevantes | Para la mitad de los indicadores relevantes |
| **0** | **1** | **2** | **3** |

 |
| **Evidencia:** *(incluir cifras, tablas y/o gráficos con datos de los últimos 3 años si se tienen)* |
| Documentos y registros de referencia: |
|  |
| **6** | **INGRESOS MUNICIPALES**Se refiere a cómo la Municipalidad gestiona los ingresos municipales para asegurar el funcionamiento eficaz y eficiente de sus procesos y la sustentabilidad a largo plazo de las finanzas municipales. |
| **6.1** | **¿Cómo se identifican y proyectan los ingresos de la Municipalidad para el año?** |
|

| No hay despliegue | Despliegue parcial | Despliegue total |
| --- | --- | --- |
| No hay enfoque | Enfoque incipiente | Enfoque sistemático | Enfoque sistemático |
| **0** | **1** | **2** | **3** |

**Evidencia:** *(incluir qué y cómo se hace, desde cuándo, cuantas veces se ha aplicado y con qué periodicidad, en que unidades o servicios se utiliza (si aplica) y quién es el o los responsables de su aplicación)* |
|  |
| Documentos y registros de referencia: |
|  |
| **6.2** | **¿Cómo se desarrollan planes para lograr los ingresos propios esperados?** |
|

| No hay despliegue | Despliegue parcial | Despliegue total |
| --- | --- | --- |
| No hay enfoque | Enfoque incipiente | Enfoque sistemático | Enfoque sistemático |
| **0** | **1** | **2** | **3** |

**Evidencia:** *(incluir qué y cómo se hace, desde cuándo, cuantas veces se ha aplicado y con qué periodicidad, en que unidades o servicios se utiliza (si aplica) y quién es el o los responsables de su aplicación)* |
|  |
| Documentos y registros de referencia: |
|  |
| **6.3** | **¿Cómo la Municipalidad hace gestión de cobranzas?** |
|

| No hay despliegue | Despliegue parcial | Despliegue total |
| --- | --- | --- |
| No hay enfoque | Enfoque incipiente | Enfoque sistemático | Enfoque sistemático |
| **0** | **1** | **2** | **3** |

**Evidencia:** *(incluir qué y cómo se hace, desde cuándo, cuantas veces se ha aplicado y con qué periodicidad, en que unidades o servicios se utiliza (si aplica) y quién es el o los responsables de su aplicación)* |
|  |
| Documentos y registros de referencia: |
|  |
| **6.4** | **¿Tiene datos de los ingresos propios permanentes (IPP)?** |
|

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No hay datos | **Hay datos de un (1) año**  |  **Hay datos de los últimos tres (3) años**  |
| **Para la mitad** de los indicadores relevantes | **Para todos** los indicadores relevantes | Para la mitad de los indicadores relevantes |
| **0** | **1** | **2** | **3** |

 |
| **Evidencia:** *(incluir cifras, tablas y/o gráficos con datos de los últimos 3 años si se tienen)* |
| Documentos y registros de referencia: |
|  |
| **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)?** |
|

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No hay datos | **Hay datos de un (1) año**  |  **Hay datos de los últimos tres (3) años**  |
| **Para la mitad** de los indicadores relevantes | **Para todos** los indicadores relevantes | Para la mitad de los indicadores relevantes |
| **0** | **1** | **2** | **3** |

 |
| **Evidencia:** *(incluir cifras, tablas y/o gráficos con datos de los últimos 3 años si se tienen)* |
| Documentos y registros de referencia: |
|  |
| **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)?** |
|

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No hay datos | **Hay datos de un (1) año**  |  **Hay datos de los últimos tres (3) años**  |
| **Para la mitad** de los indicadores relevantes | **Para todos** los indicadores relevantes | Para la mitad de los indicadores relevantes |
| **0** | **1** | **2** | **3** |

 |
| **Evidencia:** *(incluir cifras, tablas y/o gráficos con datos de los últimos 3 años si se tienen)* |
| Documentos y registros de referencia: |
|  |
| **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?** |
|

| No hay despliegue | Despliegue parcial | Despliegue total |
| --- | --- | --- |
| No hay enfoque | Enfoque incipiente | Enfoque sistemático | Enfoque sistemático |
| **0** | **1** | **2** | **3** |

**Evidencia:** *(incluir qué y cómo se hace, desde cuándo, cuantas veces se ha aplicado y con qué periodicidad, en que unidades o servicios se utiliza (si aplica) y quién es el o los responsables de su aplicación)* |
|  |
| Documentos y registros de referencia: |
|  |
| **7.2** | **¿Cómo se consideran las prioridades de la comunidad en la confección del presupuesto?** |
|

| No hay despliegue | Despliegue parcial | Despliegue total |
| --- | --- | --- |
| No hay enfoque | Enfoque incipiente | Enfoque sistemático | Enfoque sistemático |
| **0** | **1** | **2** | **3** |

**Evidencia:** *(incluir qué y cómo se hace, desde cuándo, cuantas veces se ha aplicado y con qué periodicidad, en que unidades o servicios se utiliza (si aplica) y quién es el o los responsables de su aplicación)* |
|  |
| Documentos y registros de referencia: |
|  |
| **7.3** | **¿Cómo se realiza el seguimiento al presupuesto?** |
|

| No hay despliegue | Despliegue parcial | Despliegue total |
| --- | --- | --- |
| No hay enfoque | Enfoque incipiente | Enfoque sistemático | Enfoque sistemático |
| **0** | **1** | **2** | **3** |

 |
| **Evidencia:** *(incluir qué y cómo se hace, desde cuándo, cuantas veces se ha aplicado y con qué periodicidad, en que unidades o servicios se utiliza (si aplica) y quién es el o los responsables de su aplicación)* |
| Documentos y registros de referencia: |
|  |
| **7.4** | **¿Cómo se analiza la información referente al presupuesto y se presenta al alcalde o alcaldesa y al Concejo?** |
|

| No hay despliegue | Despliegue parcial | Despliegue total |
| --- | --- | --- |
| No hay enfoque | Enfoque incipiente | Enfoque sistemático | Enfoque sistemático |
| **0** | **1** | **2** | **3** |

**Evidencia:** *(incluir qué y cómo se hace, desde cuándo, cuantas veces se ha aplicado y con qué periodicidad, en que unidades o servicios se utiliza (si aplica) y quién es el o los responsables de su aplicación)* |
|  |
| Documentos y registros de referencia: |
|  |
| **7.5** | **¿Cómo evalúan el alcalde o alcaldesa, los directivos y el Concejo el desempeño financiero de la Municipalidad?** |
|

| No hay despliegue | Despliegue parcial | Despliegue total |
| --- | --- | --- |
| No hay enfoque | Enfoque incipiente | Enfoque sistemático | Enfoque sistemático |
| **0** | **1** | **2** | **3** |

**Evidencia:** *(incluir qué y cómo se hace, desde cuándo, cuantas veces se ha aplicado y con qué periodicidad, en que unidades o servicios se utiliza (si aplica) y quién es el o los responsables de su aplicación)* |
|  |
| Documentos y registros de referencia: |
|  |
| **7.6** | **¿Tiene datos de la cantidad de personas e instituciones de la comunidad que participan en la definición del presupuesto?** |
|

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No hay datos | **Hay datos de un (1) año**  |  **Hay datos de los últimos tres (3) años**  |
| **Para la mitad** de los indicadores relevantes | **Para todos** los indicadores relevantes | Para la mitad de los indicadores relevantes |
| **0** | **1** | **2** | **3** |

 |
| **Evidencia:** *(incluir cifras, tablas y/o gráficos con datos de los últimos 3 años si se tienen)* |
| Documentos y registros de referencia: |
|  |
| **7.7** | **¿Tiene datos de los montos y porcentaje del presupuesto que decide la comunidad participativamente?** |
|

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No hay datos | **Hay datos de un (1) año**  |  **Hay datos de los últimos tres (3) años**  |
| **Para la mitad** de los indicadores relevantes | **Para todos** los indicadores relevantes | Para la mitad de los indicadores relevantes |
| **0** | **1** | **2** | **3** |

 |
| **Evidencia:** *(incluir cifras, tablas y/o gráficos con datos de los últimos 3 años si se tienen)* |
| Documentos y registros de referencia: |
|  |
| **7.8** | **¿Tiene datos de los gastos totales sobre los ingresos totales?** |
|

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No hay datos | **Hay datos de un (1) año**  |  **Hay datos de los últimos tres (3) años**  |
| **Para la mitad** de los indicadores relevantes | **Para todos** los indicadores relevantes | Para la mitad de los indicadores relevantes |
| **0** | **1** | **2** | **3** |

 |
| **Evidencia:** *(incluir cifras, tablas y/o gráficos con datos de los últimos 3 años si se tienen)* |
| Documentos y registros de referencia: |
|  |
| **7.9** | **¿Tiene datos de los gastos fijos sobre Ingresos Propios Permanentes?** |
|

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No hay datos | **Hay datos de un (1) año**  |  **Hay datos de los últimos tres (3) años**  |
| **Para la mitad** de los indicadores relevantes | **Para todos** los indicadores relevantes | Para la mitad de los indicadores relevantes |
| **0** | **1** | **2** | **3** |

 |
| **Evidencia:** *(incluir cifras, tablas y/o gráficos con datos de los últimos 3 años si se tienen)* |
| Documentos y registros de referencia: |
|  |
| **7.10** | **¿Tiene datos de los retrasos en pagos previsionales, facturas de proveedores vencidas y adelantos que recibe la Municipalidad?** |
|

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No hay datos | **Hay datos de un (1) año**  |  **Hay datos de los últimos tres (3) años**  |
| **Para la mitad** de los indicadores relevantes | **Para todos** los indicadores relevantes | Para la mitad de los indicadores relevantes |
| **0** | **1** | **2** | **3** |

 |
| **Evidencia:** *(incluir cifras, tablas y/o gráficos con datos de los últimos 3 años si se tienen)* |
| Documentos y registros de referencia: |
|  |
| **8** | **RECURSOS MATERIALES**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 |
| **8.1** | **¿Cómo se elabora y controla el inventario de los recursos materiales de la Municipalidad?** |
|

| No hay despliegue | Despliegue parcial | Despliegue total |
| --- | --- | --- |
| No hay enfoque | Enfoque incipiente | Enfoque sistemático | Enfoque sistemático |
| **0** | **1** | **2** | **3** |

**Evidencia:** *(incluir qué y cómo se hace, desde cuándo, cuantas veces se ha aplicado y con qué periodicidad, en que unidades o servicios se utiliza (si aplica) y quién es el o los responsables de su aplicación)* |
|  |
| Documentos y registros de referencia: |
|  |
| **8.2** | **¿Cómo se hace el seguimiento y mantención de los recursos materiales, equipos e infraestructura de la Municipalidad?** |
|

| No hay despliegue | Despliegue parcial | Despliegue total |
| --- | --- | --- |
| No hay enfoque | Enfoque incipiente | Enfoque sistemático | Enfoque sistemático |
| **0** | **1** | **2** | **3** |

**Evidencia:** *(incluir qué y cómo se hace, desde cuándo, cuantas veces se ha aplicado y con qué periodicidad, en que unidades o servicios se utiliza (si aplica) y quién es el o los responsables de su aplicación)* |
|  |
| Documentos y registros de referencia: |
| **8.3** | **¿Cómo se planifica, ejecuta y controla la asignación de uso de bienes materiales mayores? (vehículos, instalaciones, salas de reuniones, notebooks, proyectores, etc.)** |
|

| No hay despliegue | Despliegue parcial | Despliegue total |
| --- | --- | --- |
| No hay enfoque | Enfoque incipiente | Enfoque sistemático | Enfoque sistemático |
| **0** | **1** | **2** | **3** |

**Evidencia:** *(incluir qué y cómo se hace, desde cuándo, cuantas veces se ha aplicado y con qué periodicidad, en que unidades o servicios se utiliza (si aplica) y quién es el o los responsables de su aplicación)* |
|  |
| Documentos y registros de referencia: |
|  |
| **9** | **SATISFACCIÓN DE USUARIOS Y USUARIAS**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. |
| **9.1** | **¿Cómo se caracterizan y agrupan a los usuarios y usuarias de cada servicio municipal?[[3]](#footnote-3)** |
|

| No hay despliegue | Despliegue parcial | Despliegue total |
| --- | --- | --- |
| No hay enfoque | Enfoque incipiente | Enfoque sistemático | Enfoque sistemático |
| **0** | **1** | **2** | **3** |

**Evidencia:** *(incluir qué y cómo se hace, desde cuándo, cuantas veces se ha aplicado y con qué periodicidad, en que unidades o servicios se utiliza (si aplica) y quién es el o los responsables de su aplicación)* |
|  |
| Documentos y registros de referencia: |
|  |
| **9.2** | **¿Cómo se identifican las principales necesidades y expectativas de los distintos grupos de usuarios y usuarias?** |
|

| No hay despliegue | Despliegue parcial | Despliegue total |
| --- | --- | --- |
| No hay enfoque | Enfoque incipiente | Enfoque sistemático | Enfoque sistemático |
| **0** | **1** | **2** | **3** |

**Evidencia:** *(incluir qué y cómo se hace, desde cuándo, cuantas veces se ha aplicado y con qué periodicidad, en que unidades o servicios se utiliza (si aplica) y quién es el o los responsables de su aplicación)* |
|  |
| Documentos y registros de referencia: |
|  |
| **9.3** | **¿Cómo se traducen las necesidades y expectativas de los usuarios y usuarias en atributos de calidad de los servicios?** |
|

| No hay despliegue | Despliegue parcial | Despliegue total |
| --- | --- | --- |
| No hay enfoque | Enfoque incipiente | Enfoque sistemático | Enfoque sistemático |
| **0** | **1** | **2** | **3** |

**Evidencia:** *(incluir qué y cómo se hace, desde cuándo, cuantas veces se ha aplicado y con qué periodicidad, en que unidades o servicios se utiliza (si aplica) y quién es el o los responsables de su aplicación)* |
|  |
| Documentos y registros de referencia: |
|  |
| **9.4** | **¿Cómo la Municipalidad da a conocer a sus funcionarios y funcionarias los principales requerimientos de los usuarios y usuarias de cada servicio?** |
|

| No hay despliegue | Despliegue parcial | Despliegue total |
| --- | --- | --- |
| No hay enfoque | Enfoque incipiente | Enfoque sistemático | Enfoque sistemático |
| **0** | **1** | **2** | **3** |

**Evidencia:** *(incluir qué y cómo se hace, desde cuándo, cuantas veces se ha aplicado y con qué periodicidad, en que unidades o servicios se utiliza (si aplica) y quién es el o los responsables de su aplicación)* |
|  |
| Documentos y registros de referencia: |
|  |
| **9.5** | **¿Cómo se mide la satisfacción e insatisfacción de sus usuarios y usuarias de los servicio?** |
|

| No hay despliegue | Despliegue parcial | Despliegue total |
| --- | --- | --- |
| No hay enfoque | Enfoque incipiente | Enfoque sistemático | Enfoque sistemático |
| **0** | **1** | **2** | **3** |

**Evidencia:** *(incluir qué y cómo se hace, desde cuándo, cuantas veces se ha aplicado y con qué periodicidad, en que unidades o servicios se utiliza (si aplica) y quién es el o los responsables de su aplicación)* |
|  |
| Documentos y registros de referencia: |
|  |
| **9.6** | **¿Tiene datos de satisfacción de usuarias y usuarias de los servicios municipales?** |
|

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No hay datos | **Hay datos de un (1) año**  |  **Hay datos de los últimos tres (3) años**  |
| **Para la mitad** de los indicadores relevantes | **Para todos** los indicadores relevantes | Para la mitad de los indicadores relevantes |
| **0** | **1** | **2** | **3** |

 |
| **Evidencia:** *(incluir cifras, tablas y/o gráficos con datos de los últimos 3 años si se tienen)* |
| Documentos y registros de referencia: |
|  |
| **10** | **COMUNICACIÓN CON USUARIOS Y USUARIAS**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 de cada servicio para entregar información a los usuarios y usuarias?** |
|

| No hay despliegue | Despliegue parcial | Despliegue total |
| --- | --- | --- |
| No hay enfoque | Enfoque incipiente | Enfoque sistemático | Enfoque sistemático |
| **0** | **1** | **2** | **3** |

**Evidencia:** *(incluir qué y cómo se hace, desde cuándo, cuantas veces se ha aplicado y con qué periodicidad, en que unidades o servicios se utiliza (si aplica) y quién es el o los responsables de su aplicación)* |
|  |
| Documentos y registros de referencia: |
|  |
| **10.2** | **¿Cómo se da acceso y atención del servicio a todos los usuarios y usuarias con requerimientos especiales?** |
|

| No hay despliegue | Despliegue parcial | Despliegue total |
| --- | --- | --- |
| No hay enfoque | Enfoque incipiente | Enfoque sistemático | Enfoque sistemático |
| **0** | **1** | **2** | **3** |

**Evidencia:** *(incluir qué y cómo se hace, desde cuándo, cuantas veces se ha aplicado y con qué periodicidad, en que unidades o servicios se utiliza (si aplica) y quién es el o los responsables de su aplicación)* |
|  |
| Documentos y registros de referencia: |
|  |
| **10.3** | **¿Cómo se identifican y gestionan los puntos de contacto claves[[4]](#footnote-4) con los usuarios y usuarias?** |
|

| No hay despliegue | Despliegue parcial | Despliegue total |
| --- | --- | --- |
| No hay enfoque | Enfoque incipiente | Enfoque sistemático | Enfoque sistemático |
| **0** | **1** | **2** | **3** |

**Evidencia:** *(incluir qué y cómo se hace, desde cuándo, cuantas veces se ha aplicado y con qué periodicidad, en que unidades o servicios se utiliza (si aplica) y quién es el o los responsables de su aplicación)* |
|  |
| Documentos y registros de referencia: |
|  |
| **10.4** | **¿Cómo se reciben y tratan los reclamos, quejas, comentarios y sugerencias de los usuarios y usuarias?** |
|

| No hay despliegue | Despliegue parcial | Despliegue total |
| --- | --- | --- |
| No hay enfoque | Enfoque incipiente | Enfoque sistemático | Enfoque sistemático |
| **0** | **1** | **2** | **3** |

**Evidencia:** *(incluir qué y cómo se hace, desde cuándo, cuantas veces se ha aplicado y con qué periodicidad, en que unidades o servicios se utiliza (si aplica) y quién es el o los responsables de su aplicación)* |
|  |
| Documentos y registros de referencia: |
|  |
| **10.5** | **¿Tiene datos de los tiempos de respuesta a reclamos y quejas de usuarios y usuarias?** |
|

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No hay datos | **Hay datos de un (1) año**  |  **Hay datos de los últimos tres (3) años**  |
| **Para la mitad** de los indicadores relevantes | **Para todos** los indicadores relevantes | Para la mitad de los indicadores relevantes |
| **0** | **1** | **2** | **3** |

 |
| **Evidencia:** *(incluir cifras, tablas y/o gráficos con datos de los últimos 3 años si se tienen)* |
| Documentos y registros de referencia: |
|  |
| **11** | **PROCESOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS MUNICIPALES**Este criterio examina los aspectos clave de los procesos de prestación de los servicios municipales |
| **11.1** | **¿Cómo la Municipalidad establece y actualiza políticas de prestación de servicios municipales[[5]](#footnote-5)?** |
|

| No hay despliegue | Despliegue parcial | Despliegue total |
| --- | --- | --- |
| No hay enfoque | Enfoque incipiente | Enfoque sistemático | Enfoque sistemático |
| **0** | **1** | **2** | **3** |

**Evidencia:** *(incluir qué y cómo se hace, desde cuándo, cuantas veces se ha aplicado y con qué periodicidad, en que unidades o servicios se utiliza (si aplica) y quién es el o los responsables de su aplicación)* |
|  |
| Documentos y registros de referencia: |
|  |
| **11.2** | **¿Cómo la Municipalidad identifica los procesos de entrega de los servicios municipales?** |
|

| No hay despliegue | Despliegue parcial | Despliegue total |
| --- | --- | --- |
| No hay enfoque | Enfoque incipiente | Enfoque sistemático | Enfoque sistemático |
| **0** | **1** | **2** | **3** |

**Evidencia:** *(incluir qué y cómo se hace, desde cuándo, cuantas veces se ha aplicado y con qué periodicidad, en que unidades o servicios se utiliza (si aplica) y quién es el o los responsables de su aplicación)* |
|  |
| Documentos y registros de referencia: |
| **11.3** | **¿Cómo se establecen indicadores y estándares de prestación de los servicios?** |
|

| No hay despliegue | Despliegue parcial | Despliegue total |
| --- | --- | --- |
| No hay enfoque | Enfoque incipiente | Enfoque sistemático | Enfoque sistemático |
| **0** | **1** | **2** | **3** |

**Evidencia:** *(incluir qué y cómo se hace, desde cuándo, cuantas veces se ha aplicado y con qué periodicidad, en que unidades o servicios se utiliza (si aplica) y quién es el o los responsables de su aplicación)* |
|  |
| Documentos y registros de referencia: |
|  |
| **11.4** | **¿Cómo se controla la calidad de los procesos de entrega de los servicios municipales?** |
|

| No hay despliegue | Despliegue parcial | Despliegue total |
| --- | --- | --- |
| No hay enfoque | Enfoque incipiente | Enfoque sistemático | Enfoque sistemático |
| **0** | **1** | **2** | **3** |

**Evidencia:** *(incluir qué y cómo se hace, desde cuándo, cuantas veces se ha aplicado y con qué periodicidad, en que unidades o servicios se utiliza (si aplica) y quién es el o los responsables de su aplicación)* |
|  |
| Documentos y registros de referencia: |
|  |
| **11.5** | **En los servicios pertinentes[[6]](#footnote-6) ¿cómo la Municipalidad establece procedimientos de inspección hacia la comunidad que permitan asegurar el cumplimiento de las disposiciones legales y municipales?** |
|

| No hay despliegue | Despliegue parcial | Despliegue total |
| --- | --- | --- |
| No hay enfoque | Enfoque incipiente | Enfoque sistemático | Enfoque sistemático |
| **0** | **1** | **2** | **3** |

**Evidencia:** *(incluir qué y cómo se hace, desde cuándo, cuantas veces se ha aplicado y con qué periodicidad, en que unidades o servicios se utiliza (si aplica) y quién es el o los responsables de su aplicación)* |
|  |
| Documentos y registros de referencia: |
| **11.6** | **¿Tiene datos sobre el cumplimiento de los estándares de prestación de los servicios?** |
|

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No hay datos | **Hay datos de un (1) año**  |  **Hay datos de los últimos tres (3) años**  |
| **Para la mitad** de los indicadores relevantes | **Para todos** los indicadores relevantes | Para la mitad de los indicadores relevantes |
| **0** | **1** | **2** | **3** |

 |
| **Evidencia:** *(incluir cifras, tablas y/o gráficos con datos de los últimos 3 años si se tienen)* |
| Documentos y registros de referencia: |
|  |
| **11.7** | **¿Tiene datos de los indicadores de gestión de los procesos de los servicios municipales?** |
|

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No hay datos | **Hay datos de un (1) año**  |  **Hay datos de los últimos tres (3) años**  |
| **Para la mitad** de los indicadores relevantes | **Para todos** los indicadores relevantes | Para la mitad de los indicadores relevantes |
| **0** | **1** | **2** | **3** |

 |
| **Evidencia:** *(incluir cifras, tablas y/o gráficos con datos de los últimos 3 años si se tienen)* |
| Documentos y registros de referencia: |
| **12** | **PROCESOS DE APOYO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS MUNICIPALES**Cómo la Municipalidad controla y mejora la eficiencia y eficacia de sus procesos de apoyo, proveedores y organismos asociados |
| **12.1** | **¿Cómo la Municipalidad identifica y controla los procesos de soporte de la Municipalidad como: tesorería, contabilidad, jurídica, informática, etc.?** |
|

| No hay despliegue | Despliegue parcial | Despliegue total |
| --- | --- | --- |
| No hay enfoque | Enfoque incipiente | Enfoque sistemático | Enfoque sistemático |
| **0** | **1** | **2** | **3** |

**Evidencia:** *(incluir qué y cómo se hace, desde cuándo, cuantas veces se ha aplicado y con qué periodicidad, en que unidades o servicios se utiliza (si aplica) y quién es el o los responsables de su aplicación)* |
|  |
| Documentos y registros de referencia: |
| **12.2** | **¿Cómo la Municipalidad administra y mantiene el Archivo Municipal?** |
|

| No hay despliegue | Despliegue parcial | Despliegue total |
| --- | --- | --- |
| No hay enfoque | Enfoque incipiente | Enfoque sistemático | Enfoque sistemático |
| **0** | **1** | **2** | **3** |

**Evidencia:** *(incluir qué y cómo se hace, desde cuándo, cuantas veces se ha aplicado y con qué periodicidad, en que unidades o servicios se utiliza (si aplica) y quién es el o los responsables de su aplicación)* |
|  |
| Documentos y registros de referencia: |
|  |
| **12.3** | **¿Cómo se identifica a los organismos asociados relacionados con el servicio?** |
|

| No hay despliegue | Despliegue parcial | Despliegue total |
| --- | --- | --- |
| No hay enfoque | Enfoque incipiente | Enfoque sistemático | Enfoque sistemático |
| **0** | **1** | **2** | **3** |

**Evidencia:** *(incluir qué y cómo se hace, desde cuándo, cuantas veces se ha aplicado y con qué periodicidad, en que unidades o servicios se utiliza (si aplica) y quién es el o los responsables de su aplicación)* |
|  |
| Documentos y registros de referencia: |
|  |
| **12.4** | **¿Cómo se identifica los principales productos o servicios adquiridos a los proveedores para el desarrollo del servicio?** |
|

| No hay despliegue | Despliegue parcial | Despliegue total |
| --- | --- | --- |
| No hay enfoque | Enfoque incipiente | Enfoque sistemático | Enfoque sistemático |
| **0** | **1** | **2** | **3** |

**Evidencia:** *(incluir qué y cómo se hace, desde cuándo, cuantas veces se ha aplicado y con qué periodicidad, en que unidades o servicios se utiliza (si aplica) y quién es el o los responsables de su aplicación)* |
|  |
| Documentos y registros de referencia: |
|  |
| **12.5** | **¿Cómo se evalúa a los proveedores una vez recibido el producto o servicio contratado?** |
|

| No hay despliegue | Despliegue parcial | Despliegue total |
| --- | --- | --- |
| No hay enfoque | Enfoque incipiente | Enfoque sistemático | Enfoque sistemático |
| **0** | **1** | **2** | **3** |

**Evidencia:** *(incluir qué y cómo se hace, desde cuándo, cuantas veces se ha aplicado y con qué periodicidad, en que unidades o servicios se utiliza (si aplica) y quién es el o los responsables de su aplicación)* |
|  |
| Documentos y registros de referencia: |
| **12.6** | **¿Tiene datos de los indicadores de gestión de los procesos de soporte?** |
|

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No hay datos | **Hay datos de un (1) año**  |  **Hay datos de los últimos tres (3) años**  |
| **Para la mitad** de los indicadores relevantes | **Para todos** los indicadores relevantes | Para la mitad de los indicadores relevantes |
| **0** | **1** | **2** | **3** |

 |
| **Evidencia:** *(incluir cifras, tablas y/o gráficos con datos de los últimos 3 años si se tienen)* |
| Documentos y registros de referencia: |
|  |
| **12.7** | **¿Tiene datos de los indicadores de evaluación de proveedores?** |
|

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No hay datos | **Hay datos de un (1) año**  |  **Hay datos de los últimos tres (3) años**  |
| **Para la mitad** de los indicadores relevantes | **Para todos** los indicadores relevantes | Para la mitad de los indicadores relevantes |
| **0** | **1** | **2** | **3** |

 |
| **Evidencia:** *(incluir cifras, tablas y/o gráficos con datos de los últimos 3 años si se tienen)* |
| Documentos y registros de referencia: |
|  |

**Parte III: Resumen Evaluación**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ÁMBITO DE EVALUACIÓN** | **N° Pregunta** | **0** | **1** | **2** | **3** |
| **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 |  |  |  |  |
| 2.5 |  |  |  |  |
| 2.6 |  |  |  |  |
| **3 Competencias de las personas**  | 3.1 |  |  |  |  |
| 3.2 |  |  |  |  |
| 3.3 |  |  |  |  |
| 3.4 |  |  |  |  |
| 3.5 |  |  |  |  |
| **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 |  |  |  |  |
| **7 Presupuesto Municipal****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 |  |  |  |  |

1. Misión, visión y valores son componentes de una planificación estratégica institucional, es importante no confundir con la planificación del territorio cuyo instrumento es el PLADECO [↑](#footnote-ref-1)
2. Acuerdos o promesas formuladas por la municipalidad o sus representantes a nombre de ésta con la comunidad, como por ejemplo, cartas ciudadanas, plazos en entrega de servicios, entre otros. [↑](#footnote-ref-2)
3. El propósito de este elemento de gestión, es que cada servicio incorpore en sus tareas el esfu7erzo de identificar cualidades específicas que permitan entregar una mejor atención. Para el caso de los servicios sociales puede ser el sexo, la edad, condición de ruralidad, etnia, territorio, etc. En permisos de obra y permisos de circulación es posible tener atención diferenciada para usuarios (as) “personas naturales” y “personas jurídicas”. Lo anterior puede diferenciar los atributos del servicio en horarios de atención, modulos especiales, lugares distintos para la prestación del servicio, etc. [↑](#footnote-ref-3)
4. En algunos antecedentes de la gestión, se denominan “momentos de verdad”, “front office” o “puntos de contacto clave” a aquellas instancias (lugares y momentos) en que se desarrolla atención directa a usuarios y usuarias. [↑](#footnote-ref-4)
5. Intenciones y orientaciones de una organización relativas a su gestión global o a un tema específico. Las políticas son expresadas formalmente por la dirección de la organización. [↑](#footnote-ref-5)
6. Por ejemplo, inspección de obras, patentes comerciales, etc. [↑](#footnote-ref-6)