



# GESTION DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES

*Sigamos creciendo juntos!*

## ¿En Qué Consiste?

Es un mecanismo de evaluación externo y de reconocimiento público a las municipalidades que alcancen determinados niveles de gestión de los servicios municipales, en comparación con las prácticas de gestión del Modelo.

## ¿Cuáles son los objetivos?

1. Mejorar la calidad de los servicios municipales que se entregan a la comunidad.
2. Fortalecer la capacidad de gestión de las municipalidades.
3. Instalar una cultura de mejoramiento continuo de los procesos de gestión de las municipalidades, basada en la Autoevaluación y la aplicación de planes o iniciativas de mejora como práctica permanente.
4. Reconocer los logros intermedios de gestión que vayan alcanzando las municipalidades a lo largo del camino hacia la excelencia.

# ¿Cómo es el Proceso de Mejoramiento Continuo?



# ¿Cómo se mide el nivel de gestión?

Para conocer el nivel de gestión de una municipalidad, se evalúa en base al Modelo de Gestión de Calidad de los Servicios Municipales, dos aspectos:

- La capacidad **global de gestión** de la municipalidad.
- La capacidad de **gestión de los servicios** que entrega a la comunidad.

# ¿Para qué evaluar?

Para saber cuanto nos acercamos al Modelo de Gestión de Calidad de los Servicios Municipales.



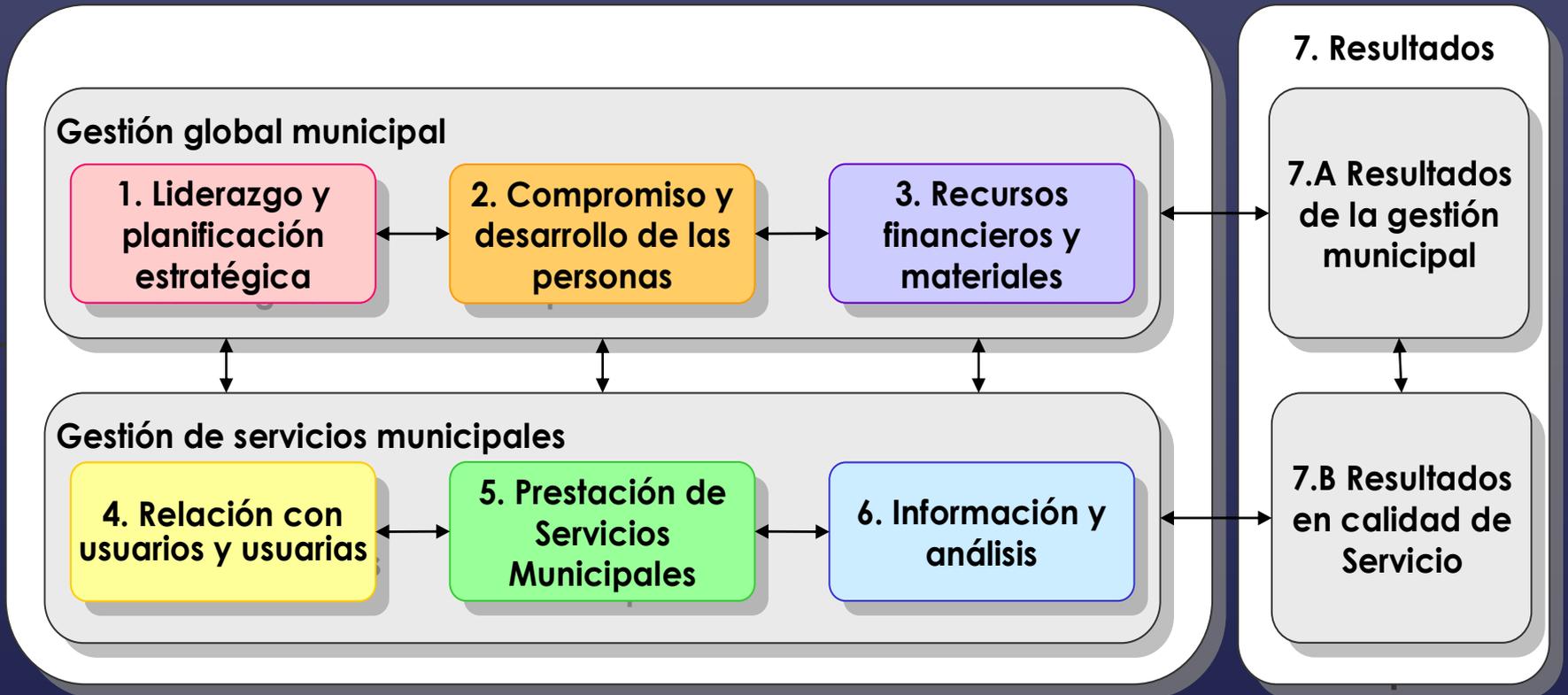
# ¿Cuáles son los niveles de gestión?

Se reconocen tres niveles de gestión de los servicios municipales:

- Nivel Inicial (entre 200 y 299).
- Nivel Intermedio (entre 300 y 399).
- Nivel Avanzado (400 o más puntos).

Cada uno de estos niveles tiene asociado un reconocimiento para la municipalidad que busca distinguir el esfuerzo realizado y motivar la búsqueda del nivel siguiente.

# ¿En Qué Consiste el Modelo?



# ¿Cómo se Aplica el Modelo?

- Se utiliza un instrumento denominando “Autoevaluación”.
- Método para que el municipio pueda evaluar el estado de avance en que se encuentra su gestión actual, al compararla con el Modelo, identificando las brechas a mejorar.
- La Autoevaluación está basada en una escala de 0 a 500 puntos, donde el puntaje máximo corresponde al total cumplimiento del Modelo de Gestión de referencia.