



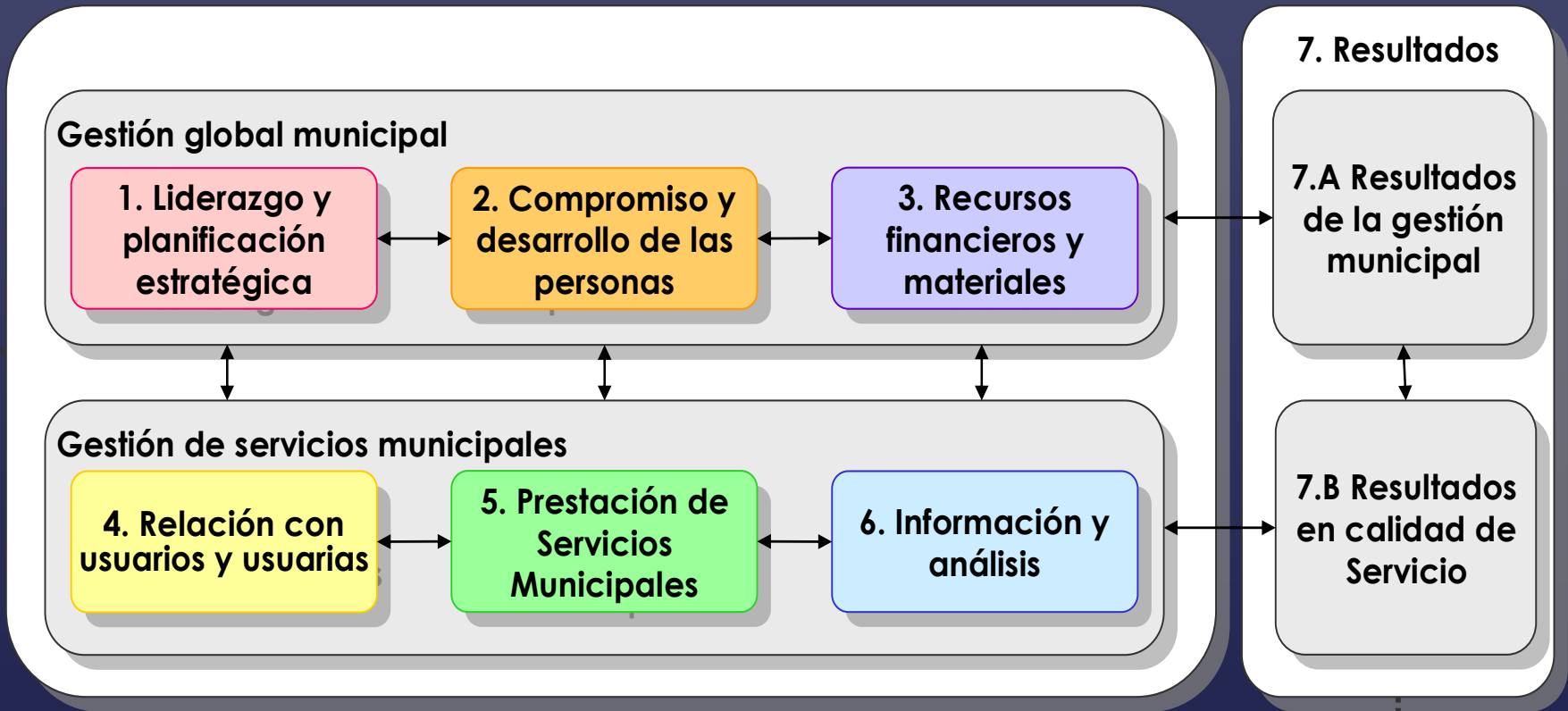
Gestión de Calidad Municipal



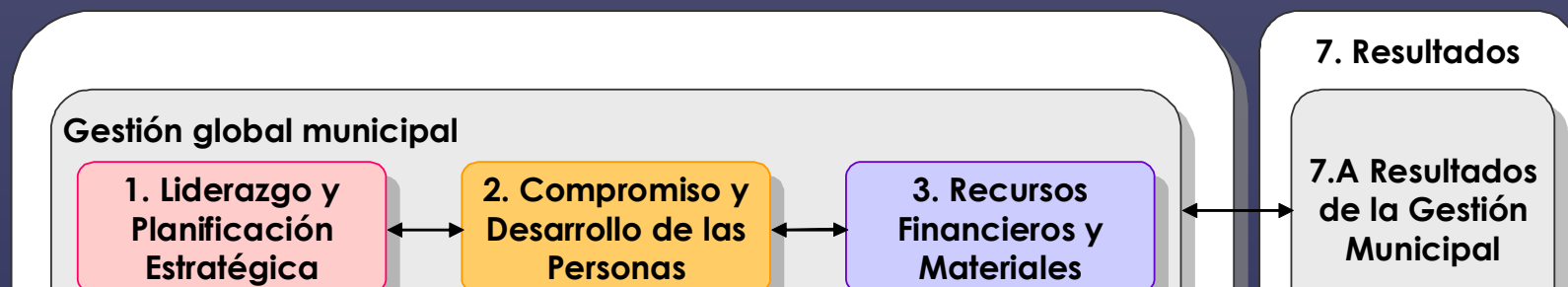
MODELO GESTION DE CALIDAD MUNICIPAL

Sigamos creciendo juntos!

¿En Qué Consiste el Modelo?



Modelo de Gestión de Calidad de los Servicios Municipales



1. LIDERAZGO Y PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Este criterio examina la forma en que:

- La Municipalidad **establece su estrategia**, sus objetivos estratégicos y sus planes de acción, de corto y largo plazo, para alcanzarlos. También examina cómo se despliegan estos planes en la organización y cómo se hace seguimiento de su desempeño.
- Cómo la dirección de la Municipalidad **conduce y evalúa el desempeño de la organización**, con miras a desarrollar y mantener una Municipalidad “competitiva”.

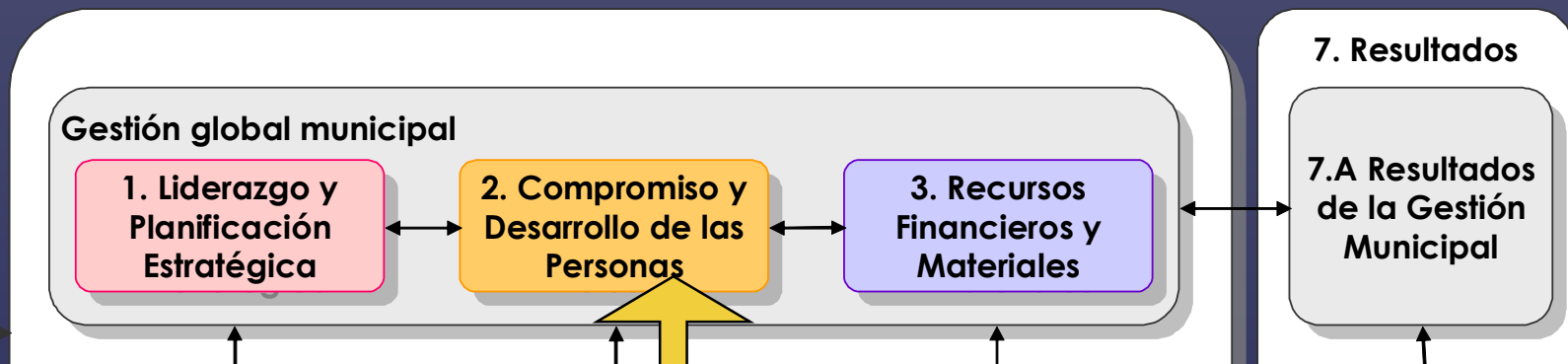
Sub criterios:

- 1.1. Desarrollo de la estrategia de los servicios municipales
- 1.2. Implementación de la estrategia de los servicios municipales
- 1.3. Liderazgo para el desempeño de la excelencia
- 1.4. Liderazgo del Alcalde o Alcaldesa y de los directivos municipales

¿Para Qué Medir el Criterio Liderazgo y Planificación Estratégica?

- Saber hacia dónde vamos: objetivos
- Tener planes para llegar: planes, métodos y metas.
- Hacer seguimiento de los planes y de cuanto nos acercamos a metas y objetivos.
- Conducción del liderazgo hacia objetivos, desarrollo de la organización y las personas.

Modelo de Gestión de Calidad de los Servicios Municipales



2. COMPROMISO Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS

Este criterio examina cómo la Municipalidad **permite a los funcionarios y funcionarias desarrollar y utilizar su máximo potencial y sus esfuerzos** para generar, mantener y apoyar un ambiente de trabajo y un clima laboral que conduzca a rendimientos de excelencia, a una buena participación y al crecimiento de las personas y de la Municipalidad.

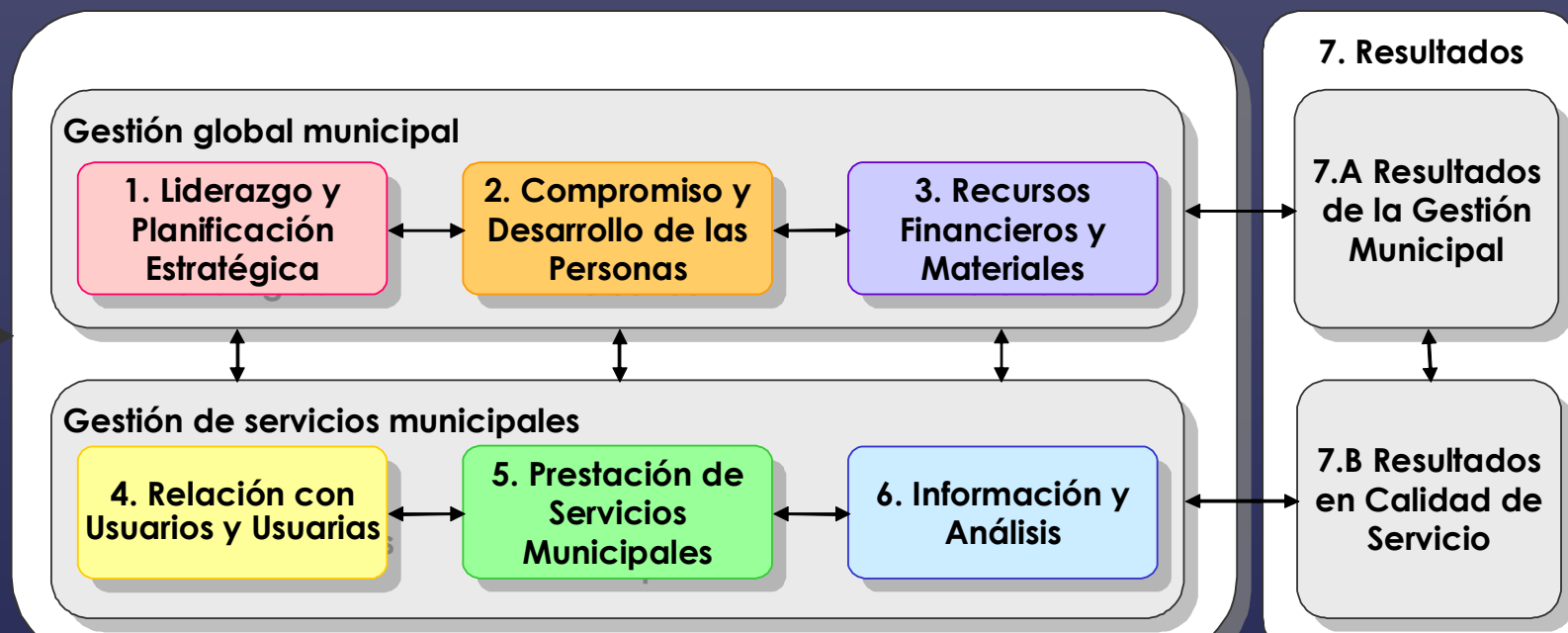
Sub criterios:

- 2.1. Gestión del personal.
- 2.2. Desempeño y reconocimiento de las personas.
- 2.3. Formación y desarrollo de las personas.
- 2.4. Participación del personal y sus representantes en el proceso de gestión de calidad.
- 2.5. Calidad de vida y prevención de riesgos en el trabajo.

¿Para Qué Medir el Criterio Compromiso y Desarrollo De Las Personas?

- Contar con personas idóneas.
- Desarrollar el potencial de los equipos.
- Reconocer los buenos desempeños.
- Participación de los equipos en las mejoras.
- Procurar un ambiente de trabajo que propicie el buen desempeño.

Modelo de Gestión de Calidad de los Servicios Municipales



3. RECURSOS FINANCIEROS Y MATERIALES

Este criterio examina cómo la Municipalidad gestiona los recursos financieros y materiales para asegurar el **funcionamiento de eficaz y eficiente** de sus procesos, la transparencia en el uso de recursos y la sustentabilidad a largo plazo de las finanzas municipales.

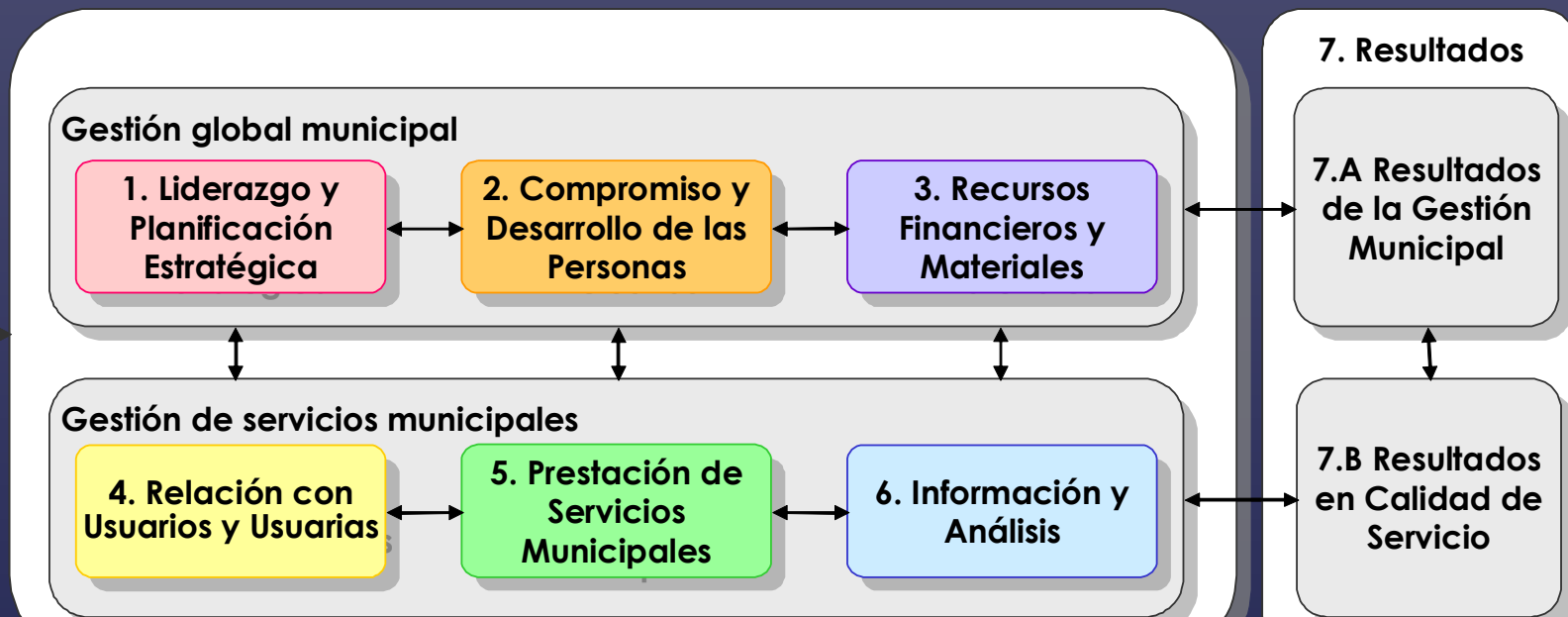
Sub criterios:

- 3.1. Planificación y gestión del presupuesto municipal.
- 3.2. Gestión de recursos materiales, equipos e infraestructura.

¿Para Qué Medir el Criterio Recursos Financieros y Materiales?

- Detectar necesidades.
- Planificar.
- Adquirir los bienes y servicios según lo planificado.
- Mantener los equipos e infraestructura.
- Hacer seguimiento al presupuesto.

Modelo de Gestión de Calidad de los Servicios Municipales



4. RELACIÓN CON USUARIOS Y USUARIAS

Este criterio examina cómo la Municipalidad **determina los requerimientos y expectativas de sus usuarios y usuarias**, para desarrollar nuevas oportunidades de mejoramiento de procesos y acceso, construye relaciones con sus usuarios y usuarias y determina su satisfacción.

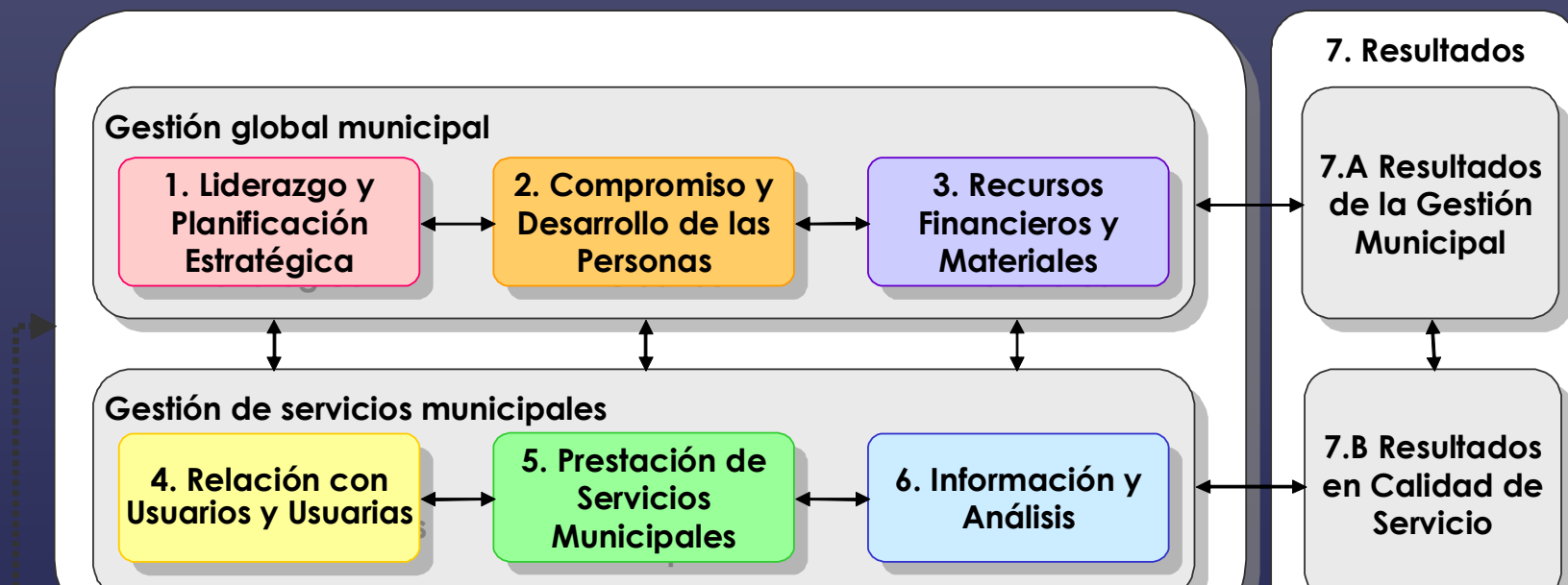
Sub criterios:

- 4.1. Conocimiento de los usuarios.
- 4.2. Gestión de la relación con los usuarios y usuarias.
- 4.3. Medición de la satisfacción de los usuarios y usuarias.

¿Para Qué Medir el Criterio Relación con Usuarios y Usuarías?

- Saber quiénes son.
- Saber qué quieren.
- Tener claro cómo nos comunicamos con ellos.
- Saber cuan satisfechos quedan con nuestro servicio.

Modelo de Gestión de Calidad de los Servicios Municipales



5. PRESTACIÓN DE SERVICIOS MUNICIPALES

Este criterio examina los **aspectos clave de la prestación de los servicios municipales** que entrega la Municipalidad.

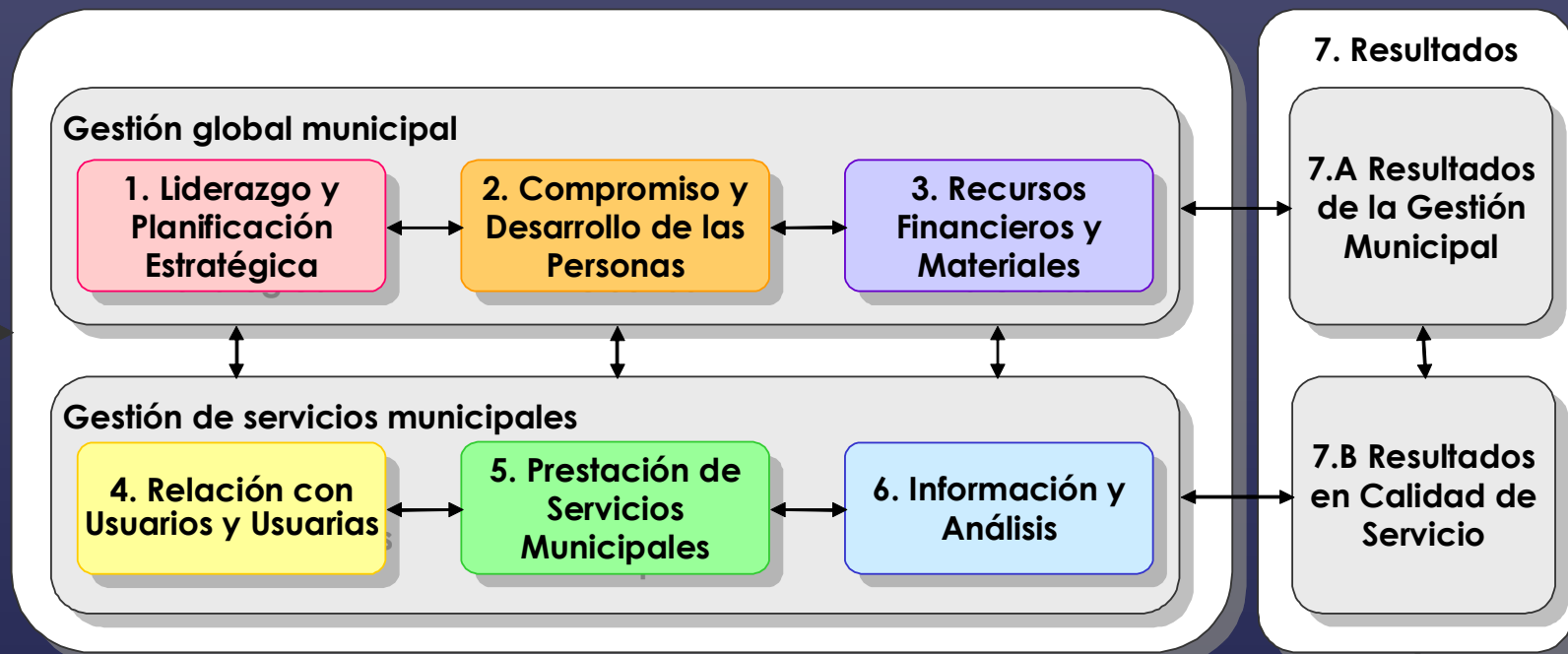
Sub criterios:

- 5.1. Diseño y adecuación de servicios municipales.
- 5.2. Gestión de los procesos principales asociados a los servicios municipales.
- 5.3. Gestión de los procesos de apoyo.
- 5.4. Gestión de la relación con organismos asociados.
- 5.5. Gestión de la calidad de los proveedores.

¿Para Qué Medir el Criterio Prestación de Servicios Municipales?

- Diseñar o adoptar servicios y procesos para la entrega de servicios, considerando necesidades de usuarios y usuarias.
- Planificación de los procesos: alineamiento, objetivos, metas, recursos, condiciones.
- Desarrollar procesos.
- Hacer seguimiento a los procesos.
- Mejorar el trabajo con organismos relacionados y proveedores.

Modelo de Gestión de Calidad de los Servicios Municipales



6. INFORMACIÓN Y ANÁLISIS

Este criterio examina el sistema de **medición del rendimiento de los servicios municipales y cómo se analizan los datos** de rendimiento y la información.

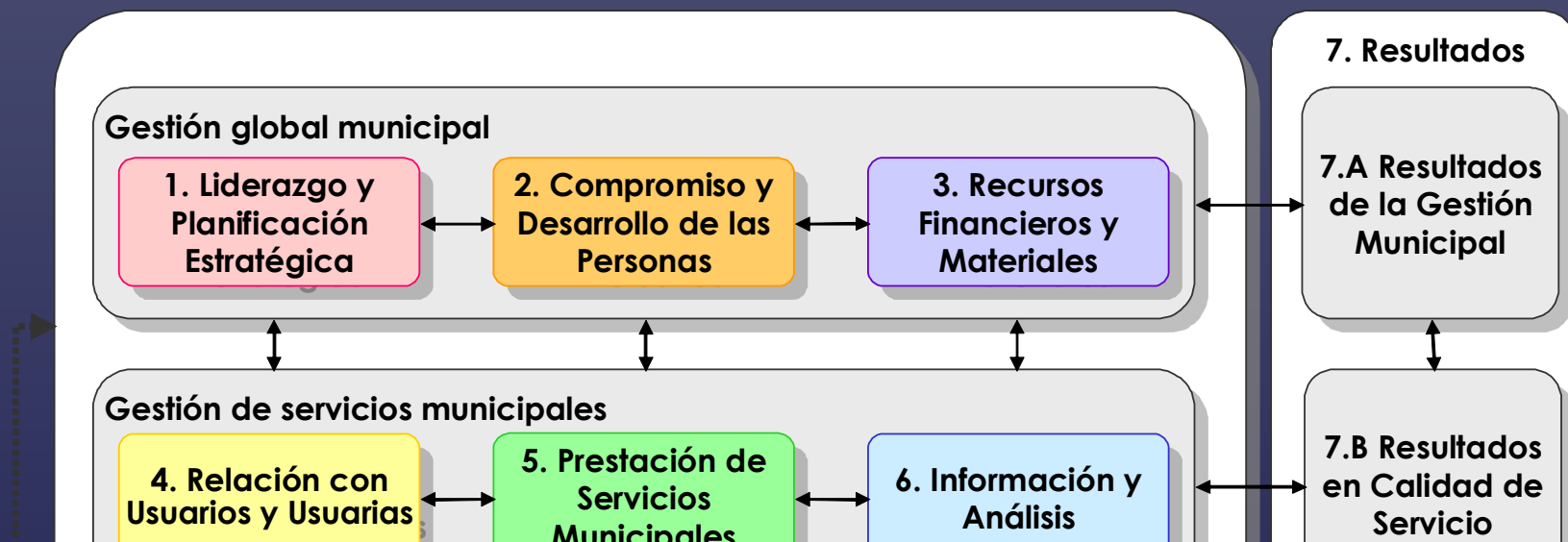
Sub criterios:

- 6.1. Medición del desempeño de los servicios municipales.
- 6.2. Análisis del desempeño de los servicios municipales.

¿Para Qué Medir el Criterio Información y Análisis?

- Identificación de la información necesaria para la gestión.
- Levantamiento de información.
- Análisis de la información.
- Presentación de la información en formato y frecuencia adecuadas para la toma de decisiones

Modelo de Gestión de Calidad de los Servicios Municipales



7. RESULTADOS DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Este criterio examina los **niveles y tendencias de los principales indicadores** y mediciones que reflejan los **resultados globales** de la Municipalidad con relación a los servicios municipales. También considera esta información comparada con otras referencias externas válidas. Se consideran los resultados globales, de efectividad organizacional y de satisfacción de usuarios, personas y proveedores.

Sub criterios:

- 7.A.1 Resultados globales de la gestión municipal
- 7.A.2 Resultados de la satisfacción de funcionarios y funcionarias
- 7.B.1 Resultados de efectividad municipal en la prestación de servicios
- 7.B.2 Resultados de la satisfacción de usuarios de servicios municipales

¿Para Qué Medir el Criterio Resultados de la Gestión Municipal y de la Calidad de los Servicios?

- Datos coherentes con criterios de procesos.
- Mostrar resultados de las mediciones e indicadores: cifras, tablas, gráficos, etc.

¿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.