

# PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE CALIDAD EN LA GESTION MUNICIPAL


AÑO 2011



# OBJETIVO GENERAL

- Mejoramiento y fortalecimiento progresivo de la calidad en la gestión Municipal.

# OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Transferencias de competencias.
  - Descentralización Fiscal.
  - Fortalecimiento de capacidades Municipales.
  - Transparencia y control ciudadano.
  - **GESTION DE CALIDAD**
- 

# CONCEPTO DE CALIDAD

- **CALIDAD** : Es un juicio que realiza un usuario/cliente, basado en sus expectativas y necesidades, sobre un producto o servicio que recibe.
- **GESTION DE CALIDAD** :Las “cosas” que hace una organización para lograr que el usuario / cliente quede satisfecho con el bien o servicio que recibe, afectando positivamente el juicio de calidad.

# ETAPAS DEL PROCESO

- 1.- Solicitud y Compromiso del Alcalde para la implementación del Programa.
- 2.-Autoevaluación.
- 3.-Firma del Convenio Subdere y Municipio.
- 4.-Designación comité de mejoras.
- 5.-Validación autoevaluación.
- 6.- Diseño del Plan de mejoras.
- 7.- Validación Plan de mejoras
- 8.- Implementación Plan de Mejoras
- 9.- Acreditación.

# Diagnostico Gestión de Calidad Municipal (Áreas de intervención)



- Estrategia
- Liderazgo
- Competencias
- Capacitación
- Bienestar y seguridad
- Ingresos Municipales
- Presupuesto Municipal
- Recursos materiales
- Satisfacción Usuarios
- Comunicación
- Procesos de prestación de servicios
- Procesos de apoyo

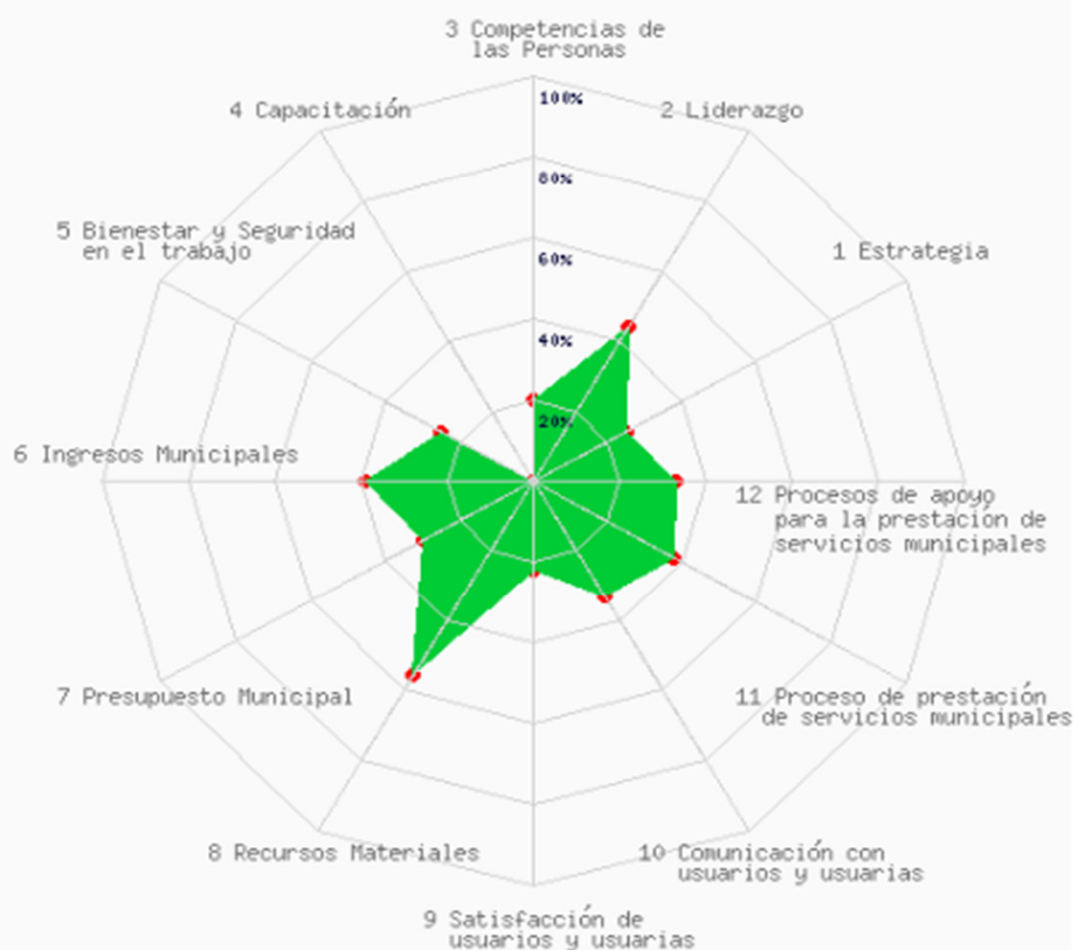
# DIAGNOSTICO MUNICIPAL

2010



Ámbito	Puntaje obtenido	%
1 )	6 / 24	25%
2 )	8 / 18	44.44%
3 )	3 / 15	20%
4 )	0 / 21	0%
5 )	6 / 24	25%
6 )	7 / 18	38.89%
7 )	9 / 30	30%
8 )	5 / 9	55.56%
9 )	4 / 18	22.22%
10 )	5 / 15	33.33%
11 )	8 / 21	38.1%
12 )	7 / 21	33.33%
<hr/>		
	68	29.06%

### Municipio de ANGOL



desarrollado temporalmente por dario@riquelme.ci



# ENCUESTA

DIAGNÓSTICO NACIONAL 2010: Calidad de la Gestión Municipal

## ACTA I. MUNICIPALIDAD DE

ANGOL

### DIAGNÓSTICO NACIONAL 2010: CALIDAD DE LA GESTIÓN MUNICIPAL

Hora de Inicio	15	Hrs.
Hora de Término	19	Hrs.
Fecha	22-11-2010	

#### 4. Tabla Resumen de Respuestas

ÁMBITO DE EVALUACIÓN	N° Pregunta	a	b	c	d
1 Estrategia	1.1		x		
	1.2	x			
	1.3			x	
	1.4	x			
	1.5	x			
	1.6	x			
	1.7			x	
	1.8		x		
2 Liderazgo	2.1		x		
	2.2		x		
	2.3		x		
	2.4		x		
	2.5			x	
	2.6			x	
3 Competencia de las personas	3.1	x			
	3.2		x		
	3.3		x		
	3.4	x			
	3.5		x		
4 Capacitación	4.1	x			
	4.2	x			
	4.3	x			
	4.4	x			
	4.5	x			
	4.6	x			
	4.7	x			
5 Bienestar y seguridad en el trabajo	5.1		x		
	5.2		x		
	5.3		x		
	5.4	x			
	5.5		x		
	5.6	x			
	5.7		x		
	5.8		x		
6 Ingresos Municipales	6.1			x	
	6.2	x			
	6.3			x	
	6.4		x		
	6.5		x		
	6.6		x		

ÁMBITO DE EVALUACIÓN	N° Pregunta	a	b	c	d
7 Presupuesto Municipal	7.1		x		
	7.2			x	
	7.3		x		
	7.4		x		
	7.5		x		
	7.6	x			
	7.7	x			
	7.8		x		
	7.9		x		
	7.10		x		
8 Recursos materiales	8.1				x
	8.2		x		
	8.3		x		
9 Satisfacción de usuarios y usuarias	9.1		x		
	9.2		x		
	9.3		x		
	9.4		x		
	9.5	x			
	9.6	x			
10 Comunicación con usuarios y usuarias	10.1		x		
	10.2		x		
	10.3		x		
	10.4		x		
	10.5		x		
11 Proceso de prestación de servicios	11.1		x		
	11.2			x	
	11.3		x		
	11.4		x		
	11.5		x		
	11.6		x		
	11.7		x		
12 Procesos de apoyo para la prestación	12.1		x		
	12.2		x		
	12.3			x	
	12.4			x	
	12.5		x		
	12.6	x			
	12.7	x			
TOTAL	78				



## 2. Descripción de la reunión:

La reunión duró cuatro horas.

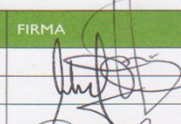
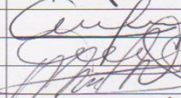
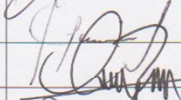
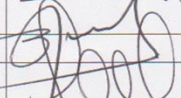
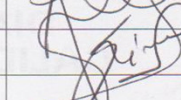
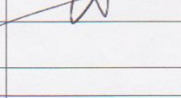
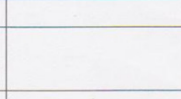

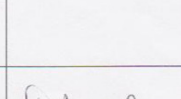
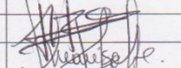
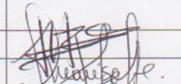
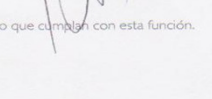
Se contó con recursos técnicos y materiales adecuados.

El local cumplía con los requerimientos solicitados para realizar el taller.

Se registraron las respuestas en el formulario.

## 3. Observaciones:

### 1. Lista de Participantes

CARGO	NOMBRE	FIRMA
Alcalde o Alcaldesa *	JOSE ENRIQUE NEIRA NEIRA	
Director o Directora de Finanzas* (S)	GUILLERMO SANHUEZA CASTILLO	
Jefe o Jefa de personal de Personal*		
Director o Directora de Control* (S)	JESSICA VILLA POLANCO	
Director o Directora de Obras* (S)	ROSA PACHECO BUSTOS	
Director o Directora de Tránsito*	ALVARO URRRA MORALES	
Director o Directora de Desarrollo Comunitario*	ETELINDA CANCINO ARELLANO	
Secretario o Secretaria Comunal de Planificación*	OMAR RIQUELME ROJAS	
Administrador o Administradora Municipal *		
Secretario o Secretaria Municipal*	MARIO BARRAGAN SALGADO	
Representantes de las asociaciones de funcionarios y funcionarias de la Municipalidad*	IDA ORELLANA SOLIS	
Encargado o Encargada de Adquisiciones	SERGIO MORALES	
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 de la Municipalidad		
Encargados o encargadas de servicios municipales		
Otros Jefe de Informatica	RICARDO CUEVAS LANDEROS	
Otros Jefe Planes y Prog.	MARISOL HERNANDEZ ASTETE	

\* Es fundamental que a lo menos participen en el Diagnóstico los funcionarios y funcionarias que ocupen estos cargos o que cumplan con esta función.