



MUNICIPALIDAD DE
TEMUCO

DECRETO N° 3779

TEMUCO, 24 NOV. 2016

VISTOS:

1.- El Decreto Alcaldicio N° 062 de fecha 28 de Enero de 2013 que aprueba términos de referencia del trato Directo N° 08-2013 de "Actualización Planificación Estratégica" y la contratación directa del proveedor Universidad de la Frontera.

2.- El Decreto Alcaldicio N° 41 04 de Enero de 2012, aprueba convenio "Plan de Desarrollo Comunal de la Organización" para los años 2012 a 2017.

3.- El Reglamento N° 1 del 16 de Agosto de 2012, Reglamento de estructura, funciones y coordinaciones.

4.- Las facultades contenidas en la Ley 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.

5.- El Instrumento de evaluación Diagnostico Nacional Calidad de la Gestión Municipal 2016.

CONSIDERANDO:

1.- Que la Municipalidad tiene la necesidad de declarar y formalizar su Estrategia de Calidad, que guía su gestión.

2.- Que el municipio de Temuco está participando en el Programa de Programa de Gestión de la Calidad de los Servicios Municipales, el cual se desarrollara en conjunto con la Subsecretaria de Desarrollo Regional y Administrativo (SUBDERE) del Ministerio de Interior, tendiente a entregar mejores servicios y más oportunos, a los usuarios y usuarias del municipio.

FOOC: 1182058

DECRETO:

1.- Apruébese la siguiente Política de calidad de la Municipal de Temuco, mediante la cual se compromete a prestar servicios de calidad hacia la comunidad, con una gestión basada en la excelencia, innovación y mejora continua, para propiciar el mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes, basado en el mejoramiento de los servicios Municipales.

2.- Las Políticas que se señalan a continuación están referidas a los contenidos de Estrategia, de Liderazgo, de competencia de las personas, de Capacitación, de Bienestar y seguridad en el trabajo, de Ingresos municipales, de Presupuesto municipal, de Recursos materiales, de Satisfacción y comunicación con los usuarios y usuarias y de Procesos principales y de apoyo de prestación de servicios municipales.

2.1 Las Políticas en materia de Calidad, referido al como la Municipalidad establece su estrategia, sus objetivos estratégicos y sus planes de acción serán los siguientes:

2.1.1. La organización, tendrá definidas la misión, visión y valores, serán conocidos por todo el personal municipal y estarán de manera visible, al menos, en lugares de acceso y atención de público.

2.1.2. La Organización, anualmente, en el segundo semestre del año, se definirá objetivos y metas anuales para todos los servicios y direcciones de la Municipalidad.

2.1.3. La Organización, anualmente serán definidas las metas PMGM en base a los objetivos de visión y de mejoramiento de la gestión municipal. Igualmente, se formularán las metas que movilizan a todo el personal de la municipalidad.

2.1.4. La Organización, hará seguimiento periódico del avance respecto de las metas para el cumplimiento de la visión y el mejoramiento de la gestión municipal y sus resultados serán conocidos por todo el personal municipal.

2.1.5. La Organización periódicamente, el Alcalde y los directivos, analizará el avance, respecto a sus metas y objetivos, en todas las Direcciones y/o Servicios.



MUNICIPALIDAD DE
TEMUCO

2.1.6. La Organización, tendrá un sistema de reconocimiento anual, que se aplicará a todas las personas que trabajan en ella, independiente de su calidad contractual, y será conocido por todos.

2.1.7. La Organización, periódicamente, el Alcalde presentará al Concejo el estado de cumplimiento de todas las metas y objetivos de visión, como resultado de la gestión municipal.

2.1.8. La Organización, tendrá datos de al menos los últimos 3 años para todas las metas y objetivos.

2.2.- Las Políticas en materia de Calidad, referidas al como la municipalidad estable su Liderazgo que conduce y evalúa el desempeño organizacional, tendiente a que el municipio realice servicios de Calidad, en forma eficaz y eficiente serán los siguientes:

2.2.1. La Organización, periódicamente, actualizará su organigrama y estarán definidas las funciones y responsabilidades de todos los cargos, además de directivos y profesionales.

2.2.2. La Organización, contará con instancias de coordinación y comunicación a objeto de dar cumplimiento de metas y objetivos, en todas las unidades de trabajo.

2.2.3. La Organización, periódicamente el Alcalde y los directivos, realizarán actividades con el personal municipal, de todos los servicios, para que orienten su trabajo a la satisfacción de la comunidad.

2.2.4. La Organización, periódicamente el Alcalde y todos los directivos, realizarán acciones para promover la iniciativa y proactividad del personal a su cargo.

2.2.5. La Organización, contará con una unidad y/o con mecanismos de control interno para asegurar, totalmente, el cumplimiento de la legislación, de los procedimientos y de los compromisos institucionales.

2.2.6. La Organización, contará con métodos para publicar y mantener, totalmente, actualizada la información pública.

2.3.- Las Políticas en materia de calidad, referida a la competencia de las personas, tendientes a elevar los procesos de gestión de personas que materializan planes, procesos y evaluación de desempeño y reconocimiento serán los siguientes:

2.3.1. La Organización, tendrá una política de recursos humanos que será actualizada periódicamente, estará publicada y será conocida por todos. El alcance abarcará al personal de planta y contrata, además del personal a honorarios.

2.3.2. La Organización, periódicamente identificará y actualizará las competencias y habilidades, en base a las funciones y responsabilidades que desarrolla en la Municipalidad, para los cargos de planta, contrata y honorarios.

2.3.3. La Organización, además del cumplimiento de las disposiciones legales vigentes, definirá competencias y habilidades para todo el personal de la Municipalidad: planta, contrata y honorarios.

2.3.4. La Organización, aplicará el sistema de calificaciones a todo el personal de la Municipalidad (planta, contrata y honorarios) y se identificarán todas fortalezas y oportunidades de mejora.

2.3.5. La Organización, actualizará los antecedentes de todo el personal de la Municipalidad: planta, contrata y honorarios.

2.4.- Las Políticas de calidad en materia de Capacitación, referida como se 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 serán las siguientes:

2.4.1. La Organización, anualmente en todas sus unidades detectarán las necesidades de capacitación. Esto lo aplicará a todo el personal de la Municipalidad: planta, contrata y honorarios.

2.4.2. La Organización, anualmente elaborará el programa de capacitación, mediante el mecanismo establecido. Aplicará a todo el personal de la municipalidad: planta, contrata y honorarios.

2.4.3. La Organización, periódicamente hará seguimiento a todas las actividades del Programa de Capacitación, a través del mecanismo establecido.

2.4.4. La Organización, periódicamente evaluará el cumplimiento de los objetivos de aprendizaje de todas las actividades de capacitación, a través del mecanismo establecido.

2.4.5. La Organización, tendrá series históricas de la cantidad de personas que participan al año en actividades de capacitación con respecto al total de personas que trabajan en el Municipio, diferenciando entre hombres y mujeres, del personal de planta, contrata y honorarios.

2.4.6. La Organización, tendrá series históricas de la cantidad promedio de horas anuales de capacitación que se han llevado a cabo por persona, diferenciando entre hombres y mujeres del personal de planta, contrata y honorarios.

2.4.7. La Organización, tendrá series históricas para la cantidad de personas que han participado en actividades de capacitación, diferenciando entre hombres y mujeres del personal de planta, contrata y honorarios.

2.5.- Las Políticas de calidad en materia de bienestar y seguridad en el trabajo referida 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, son las siguientes:

2.5.1. Periódicamente el Comité Paritario revisará y actualizará las condiciones sanitarias y ambientales, con distinción de género, que afecta la operación de todas las instalaciones municipales.

2.5.2. Periódicamente el Comité Paritario implementará el mecanismo mediante el cual se detectan, presupuestan y ejecutan mejoras en las condiciones que afectan la operación de todas las instalaciones municipales.

2.5.3. Periódicamente el Comité Paritario, actualizará la matriz de riesgos para identificar y resolver aquellas situaciones que puedan ocasionar accidentes en todas las instalaciones municipales.

2.5.4. Periódicamente el Comité Paritario revisará y actualizará las medidas, vías y planos de evacuación que deben ser activadas y ocupadas en casos de emergencias, en todas las áreas de la Municipalidad. Se realizarán ejercicios de simulacros periódicos.

2.5.5. La organización, periódicamente se aplicará el mecanismo, mediante el cual se evaluará el nivel de satisfacción del personal de todo el personal: planta, contrata y honorarios.

2.5.6. La Organización, tendrá series históricas de datos para el nivel de satisfacción de las personas que trabajan en el Municipio, diferenciando entre hombres y mujeres de todo el personal.

2.5.7. La Organización, tendrá una serie histórica de datos de tasa de siniestralidad, accidentabilidad, gravedad y frecuencia, de al menos para la mitad de indicadores señalados.

2.5.8. La Organización, tendrá una serie histórica de datos del valor de la cotización básica y adicional de la prima del seguro social contra riesgos de Accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, para al menos la mitad de indicadores señalados.

2.6.- Las Políticas de Calidad en materia de Ingresos Municipales, referidas ha como la Municipalidad gestionará sus ingresos, para asegurar el funcionamiento eficaz y eficiente de sus procesos y la sustentabilidad a largo plazo de las finanzas municipales, serán las siguientes:

2.6.1. La Organización, periódicamente identificará y proyectará los ingresos y, en todas las unidades de las que generan ingresos, se actualizará la información.

2.6.2. La Organización, periódicamente en todas las unidades que generan ingresos, desarrollará planes para lograr ingresos propios.

2.6.3. La Organización, periódicamente contará con un procedimiento para hacer gestión de cobranzas en todas las unidades que generan ingresos.

2.6.4. La Organización, tendrá series históricas de datos de ingresos propios permanentes, para todas las unidades que generan ingresos.



MUNICIPALIDAD DE
TEMUCO

2.6.5. La Organización, tendrá una serie histórica de datos de ingresos Municipales que no se han cobrado en total y porcentaje con respecto a los ingresos propios, para todas las unidades que generan ingresos.

2.6.6. La Organización, tendrá una serie histórica de datos de ingresos Municipales que no se han pagado en total y porcentaje con respecto a los ingresos propios, para todas las unidades que generan ingresos.

2.7.- Las Políticas de calidad en materia de Presupuesto Municipal, referidas ha como la Municipalidad planificará y gestionará 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, serán las siguientes:

2.7.1 La Organización, anualmente los encargados de elaborar el presupuesto, establecerán las necesidades de cada unidad, definirán las actividades planificadas para el año e identificarán cada ítem a utilizar, su cantidad y costo.

2.7.2 La Organización, anualmente contará con un procedimiento para incorporar el mayor número posible de las prioridades de la comunidad.

2.7.3 La Organización, contará con un procedimiento de seguimiento periódico del presupuesto, por todas las direcciones y/o departamentos.

2.7.4 La Organización, periódicamente contará con un procedimiento para analizar la información del presupuesto con el Alcalde y ser presentada al Concejo.

2.7.5 La Organización, periódicamente se evaluará el desempeño financiero de la municipalidad, de acuerdo al procedimiento establecido y, además, se informará al Concejo.

2.7.6 La Organización, tendrá una serie histórica de datos de personas e instituciones que participan en la definición del presupuesto.

2.7.7 La Organización, tendrá una serie histórica de datos, que muestran el aumento de montos y porcentajes del presupuesto que decide la comunidad participativamente.

2.7.8 La Organización, tendrá una serie histórica de datos de gastos totales sobre los ingresos totales.

2.7.9 La Organización, tendrá una serie histórica de datos, de gastos fijos sobre Ingresos Propios Permanentes.

2.7.10 La Organización, tendrá una serie histórica de datos, de los retrasos en pagos previsionales, facturas de proveedores vencidas y adelantos que recibe la Municipalidad.

2.8.- Las Políticas de Calidad en materia de Recursos Materiales, referida a como la Municipalidad, planificará y gestionará 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, serán las siguientes:

2.8.1 La Organización, periódicamente actualizará el inventario, considerando todos los recursos materiales, sus características, estado, ubicación y responsable de su administración.

2.8.2 La Organización, periódicamente hará seguimiento en base al inventario y hacemos mantención programada.

2.8.3 La Organización, periódicamente contará con un procedimiento para programar, gestionar y controlar su uso, para todos los bienes materiales.

2.9.- Las Políticas de Calidad en materia de Satisfacción de usuarios y de usuarias, referida a como la Municipalidad, determinará los requerimientos y expectativas de La Comunidad, para desarrollar nuevas oportunidades de mejoramiento de procesos y cómo determinará su satisfacción.

2.9.1 La Organización, periódicamente contará con un procedimiento para caracterizar a los usuarios y usuarias de todos los servicios municipales.

2.9.2 La Organización, periódicamente aplicará el procedimiento de captación de necesidades y expectativas de la Comunidad.



MUNICIPALIDAD DE
TEMUCO

2.9.3 La Organización, periódicamente aplicará el mecanismo para traducir las necesidades y expectativas de la Comunidad.

2.9.4 La Organización, periódicamente contará con un mecanismo para dar a conocer los principales requerimientos de la Comunidad.

2.9.5 La Organización, periódicamente aplicará el mecanismo de medición de satisfacción e insatisfacción de la Comunidad.

2.9.6 La Organización, tendrá una serie histórica de datos para satisfacción de la Comunidad.

2.10.- Las Políticas de Calidad en materia de comunicación con usuarios y usuarias, referida ha como la Municipalidad, facilitará la comunicación con la comunidad, 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, serán las siguientes:

2.10.1 La Organización, periódicamente contará con un mecanismo para definir y administrar canales de comunicación, según el perfil de usuarios y de usuarias, en todos los servicios.

2.10.2 La Organización, tendrá además de los horarios y lugares de atención, se agrega la instalación de señalética e información de requisitos para acceder a todos los servicios.

2.10.3 La Organización, identificará para todos los servicios, los puntos de contacto con los usuarios y usuarias definiendo para cada uno protocolos de atención.

2.10.4 La Organización, hará seguimiento a la gestión del reclamo, queja o sugerencia y analizamos la información para identificar oportunidades de mejora para cada servicio.

2.10.5 La Organización, tendrá una serie histórica de datos para, tiempos de respuesta a reclamos y quejas de la comunidad.

2.11.- Las Políticas de Calidad en materia de procesos de prestación de servicios municipales, referida ha como la municipalidad examinará los aspectos clave de los procesos de prestación de los servicios municipales, serán las siguientes:

2.11.1 La Organización, tendrá establecidas y actualizadas políticas de prestación para todos los servicios municipales.

2.11.2 La Organización, tendrá levantados los procesos de entrega de todos los servicios.

2.11.3 La Organización, tendrá establecidos indicadores y estándares para todos los servicios.

2.11.4 La Organización, tendrá establecidos procedimientos para controlar la calidad de los procesos de entrega de todos los servicios municipales.

2.11.5 La Organización, tendrá establecidos procedimientos de inspección, si corresponde, para todos los servicios.

2.11.6 La Organización, tendrá una serie histórica de datos sobre el cumplimiento de los estándares de prestación de los servicios, con distinción de género, cuando corresponda.

2.11.7 La Organización, tendrá una serie histórica de datos de indicadores de gestión de los procesos de los servicios municipales.

2.12.- Las Políticas de calidad en materia de procesos de apoyo para la prestación de servicios municipales, referidas como la municipalidad, controlará y mejorará la eficiencia y eficacia de sus procesos de apoyo, proveedores y organismos asociados, serán las siguientes:

2.12.1 La Organización, tendrá establecidos procedimientos para identificar y controlar todos los procesos de apoyo de los servicios.

12.12.2 La Organización, tendrá establecidos procedimientos para la gestión integral de todo el Archivo Municipal.



MUNICIPALIDAD DE
TEMUCO

2.12.3 La organización, tendrá establecido un procedimiento para identificar todos los organismos asociados con los servicios.

2.12.4 La Organización, tendrá establecido un procedimiento para identificar la totalidad de los principales productos o servicios adquiridos.

2.12.5 La Organización, tendrá establecido un procedimiento para evaluar a los proveedores de todos los productos o servicios contratados.

2.12.6 La Organización, tendrá una serie histórica de datos de indicadores de gestión de los procesos de soporte.

2.12.7 La Organización, tendrá gráficos o tablas que mostrarán, que se ha mejorado la calidad de los servicios y productos de los proveedores.

3.- Las unidades municipales, deberán realizar sus actividades considerando las Políticas de Calidad Municipal, antes mencionadas.

ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVASE.



JUAN ARANEDA NAVARRO
SECRETARIO MUNICIPAL

RSR/eed-vff

Distribución

- Oficina de partes
- Todas las direcciones



MIGUEL BECKER ALVEAR
ALCALDE

MUNICIPALIDAD DE TEMUCO
DEPARTAMENTO DE CALIDAD Y
MEJORAMIENTO A LA GESTION

