



REPÚBLICA DE CHILE  
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE SAN ANTONIO

E423/2026

**DECRETO ALCALDICIO EXENTO N° 65**

**SAN ANTONIO, 08 ENE 2026**

**REF.: APRUEBA POLÍTICA DE CALIDAD DE LA  
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE SAN ANTONIO**

**ESTA ALCALDÍA DECRETÓ HOY LO QUE SIGUE:**

**VISTOS:**

1. Ley N° 20.285, de fecha 20.08.2008, Ministerio Secretaría General de la Presidencia; sobre Acceso a la información pública;
2. Ley N° 19.880, de fecha 29.05.2003, Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado;
3. Ley N° 19.803 de fecha 27.04.2002, Ministerio del Interior; Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, establece asignación de mejoramiento de la gestión municipal;
4. Ley N° 19.799, de fecha 12.04.2002, Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, Subsecretaría de Economía, Fomento y Reconstrucción; sobre Documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma;
5. Ley N° 19.653 de fecha 14.12.1999, Ministerio Secretaría General de la Presidencia, sobre probidad administrativa aplicable de los órganos de la administración del estado;
6. Ley N° 19.175 de fecha 11.11.1992, Ministerio del Interior, ley orgánica constitucional sobre gobierno y administración regional;
7. Ley N° 18.575, de fecha 05.12.1986, Ministerio del Interior; Subsecretaría del Interior, Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; modificado por Decreto con Fuerza de Ley N° 1-19.653 de fecha 17.11.2001, Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575;
8. DFL N° 1, de fecha 06.04.2021, Ministerio Secretaría General de la Presidencia; establece normas de aplicación del artículo 1° de la Ley N° 21.180, de transformación digital del Estado, respecto de los procedimientos administrativos regulados en leyes especiales que se expresan a través de medios electrónicos y determina la gradualidad para la aplicación de la misma ley, a los órganos de la Administración del Estado que indica y las materias que les resultan aplicables;
9. DFL N° 1 de fecha 26.07.2006, Ministerio del Interior, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades;
10. Decreto N° 4, de fecha 11.12.2021, Ministerio Secretaría General de la Presidencia; Reglamento que regula la forma en que los procedimientos administrativos deberán expresarse a través de medios electrónicos, en las materias que indica, según lo dispuesto en la Ley N° 21.180, sobre Transformación Digital del Estado;
11. La Resolución N° 1.962, de 2022, de la Contraloría General de la República, que aprueba normas sobre control interno.
12. Instructivo Presidencial N° 1, de fecha 24.01.2019, Presidencia de la República; Instructivo presidencial sobre Transformación digital en los órganos de la Administración del Estado;

13. Instructivo Presidencial N° 2, de fecha 17.08.2012, Presidencia de la República; Imparte instrucciones sobre simplificación de trámites y eliminación de trámites públicos;
14. El Reglamento N° 7, de fecha 23.10.2025, que aprueba el Reglamento para la Gestión de Programas Comunitarios e Institucionales;
15. Reglamento N°3 de fecha 13.06.2025 que aprueba reglamento para la gestión de presentaciones o reclamos de personas usuarias;
16. Reglamento N°5 de fecha 30.09.2024 que aprueba mapa de procesos de la Ilustre Municipalidad de San Antonio;
17. Reglamento N° 4 de fecha 04.09. 2024, que aprueba el Reglamento de Auditorías y Fiscalizaciones;
18. Reglamento N° 1 de fecha 25.07.2024, que aprueba el Modelo de Gestión del Riesgo;
19. Reglamento N°5 de fecha 18.10.2022, que reglamenta los actos administrativos y procesos SGD;
20. El Reglamento N° 3 de fecha 30.08.2022, que reglamenta la aplicación de la Ley de Transparencia en la Ilustre Municipalidad de San Antonio;
21. Decreto Alcaldicio N°3.910 de fecha 18.12.2025, que aprueba el Plan Anual de Acción Municipal para el año 2026;
22. Decreto Alcaldicio Exento N° 3.884, de fecha 16.12.2025, que decreta el Presupuesto Municipal del Área Municipal para el año 2026;
23. Decreto Alcaldicio Exento N°3.463 de fecha 22.07.2025, que modifica Decreto Alcaldicio N° 4.943 de fecha 23.12.2024 que designa subrogaciones en los cargos que indica;
24. Decreto Alcaldicio Exento N°1.920 de fecha 13.06.2025, que complementa Decreto Alcaldicio N° 4.943 de fecha 23.12.2024, que deja sin efecto los decretos alcaldicios que indica y designa subrogaciones en los cargos que indica;
25. Decreto Alcaldicio Exento N° 426, de fecha 03.02.2025, que aprueba el Código de Ética de la Ilustre Municipalidad de San Antonio;
26. Decreto Alcaldicio Exento N°4.943 de fecha 23.12.2024, que designa subrogaciones en los cargos que indica;
27. El Decreto Alcaldicio Exento N° 5.696, de fecha 29.12.2023, que aprueba la Política de Gestión del Riesgo;
28. Decreto Alcaldicio N°4.733 de fecha 07.12.2024, que asume como Alcalde de la I. Municipalidad de San Antonio don Omar Vera Castro;
29. El Decreto Alcaldicio Exento N° 69, de fecha 10.01.2023, que aprueba la Política de Atención al Usuario;
30. Decreto Alcaldicio Exento N° 2.578 de fecha 04.07.2022, que crea Mesa de Calidad, designa participantes y establece funcionamiento;
31. Decreto Alcaldicio Exento N° 1.427 de fecha 08.04.2020, que aprueba la metodología para el levantamiento y documentación de procesos;
32. Decreto Alcaldicio Exento N° 4.875, de fecha 14.12.2020, que aprueba la Política de Auditoría y Control;
33. Decreto Alcaldicio Exento N° 4.874, de fecha 14.12.2020, que aprueba la Política de Legalidad;
34. Decreto Alcaldicio Exento N°543, de fecha 31.01.2020, que aprueba actualización del Plan Comunal de Desarrollo 2019-2024 y sus complementos;
35. Decreto Alcaldicio Exento N° 9.694, de fecha 04.12.2013, que nombra Secretario Municipal Titular de la I. Municipalidad de San Antonio;
36. Decreto Alcaldicio Exento N° 2.220 de fecha 24.07.1997, que aprueba estructura interna municipal, misión y funciones de las unidades municipales;
37. El Instructivo N° 6, de fecha 14.07.2025, que deroga el Decreto Alcaldicio Exento N° 2.562 de 2022 e instruye la creación del Comité Directivo Municipal;
38. Instructivo N°3 de fecha 03.06.2025, que aprueba, ordena difusión, dispone revisión periódica e instruye capacitación del Manual de Atención a personas Usuarias de la Ilustre Municipalidad De San Antonio y deja sin efecto instructivo N°2 de fecha 07.04.2021;
39. Instructivo N° 6 de fecha 13.10.2022, que aprueba instrucciones para aplicación encuesta "Diagnóstico nacional, calidad de la gestión municipal" de la Ilustre Municipalidad de San Antonio;
40. Instructivo N° 7 de fecha 06.05.2020, que instruye proceso de planificación estratégica local en la Ilustre Municipalidad de San Antonio;
41. Instructivo N° 2 de fecha 12.02.2020, que instruye proceso de co-construcción de objetivos generales, principios rectores y ámbito de acción de políticas;
42. Certificados de participación en la construcción de la Política de Calidad N° 6639/2022 de DIMAO, N° 6461/2022 de CONTROL, N° 6462/2022 de la DCDF, N°

6928/2022 de la DTTP, N° 7225/2022 de DAEM, N° 7338/2022 de DOM, N° 7439/2022 de DAM y N° 7649/2022 de SSMM;

43. Certificados de participación en la construcción de la Política de Calidad N°11.097/2025 de SECPLA, N°11.101/2025 de CULTURA, N°11.110/2025 de DAEM, N°11.115/2025 de DIDECO, N°11.117/2025 de DAF, N°11.128/2025 de DOM, N°11.411/2025 de DTTP.

### **CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que, de conformidad con la Constitución Política de la República y con lo dispuesto en el Decreto con Fuerza de Ley N° 1, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades, la Ilustre Municipalidad de San Antonio es una corporación autónoma de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, a la cual corresponde la administración de la comuna y el ejercicio de funciones y competencias en diversas áreas de interés local, debiendo orientar su actuación al cumplimiento del bien común y a la satisfacción de las necesidades de la comunidad.

**SEGUNDO:** Que la función pública municipal se encuentra regida por un marco jurídico amplio y sistemático, integrado por normas legales, reglamentarias y procedimentales, así como por principios de la Administración del Estado tales como legalidad, responsabilidad, eficiencia, eficacia, coordinación, control, probidad, transparencia y publicidad administrativa, los cuales deben reflejarse tanto en la conducta funcionaria como en la forma en que se diseñan, ejecutan y evalúan los procesos y servicios municipales.

**TERCERO:** Que, en dicho contexto, la Contraloría General de la República, mediante la Resolución N° 1.962, de 2022, ha reforzado la obligación de las municipalidades de implementar un sistema de control interno con enfoque de riesgos, sustentado en políticas, procedimientos y mecanismos formales que permitan prevenir desviaciones, fortalecer la gestión institucional y promover la mejora continua.

**CUARTO:** Que el Plan Comunal de Desarrollo 2019–2024, aprobado por Decreto Alcaldicio Exento N° 543, de fecha 31 de enero de 2020, constituye el principal instrumento de planificación estratégica de la comuna, definiendo la imagen objetivo, los ejes estratégicos, planes, programas y proyectos municipales, así como su articulación con instrumentos de planificación regional y nacional, incorporando además un enfoque de desarrollo sostenible y de reducción de brechas sociales.

**QUINTO:** Que, en coherencia con lo anterior, la Municipalidad ha impulsado la formulación e implementación de políticas públicas y herramientas de gestión orientadas a fortalecer la calidad de la gestión municipal, la rendición de cuentas y el control de gestión, considerando que una política institucional constituye un marco de directrices, decisiones y acciones destinadas a orientar la prestación de servicios, el desarrollo de procesos internos, la planificación financiera, el desarrollo de las personas, el liderazgo, la modernización institucional y el control interno.

**SEXTO:** Que la formulación de la Política de Calidad se desarrolló conforme a los procesos metodológicos establecidos en el Instructivo N° 2, de fecha 12 de febrero de 2020, que instruye el proceso de co-construcción de objetivos generales, principios rectores y ámbitos de acción de políticas institucionales, y en el Reglamento N° 5, de fecha 18 de octubre de 2022, que regula los actos administrativos y procesos municipales en el Sistema de Gestión Documental, asegurando trazabilidad, formalidad y consistencia metodológica.

**SÉPTIMO:** Que la elaboración de la Política de Calidad se realizó mediante un proceso participativo y progresivo, validado en instancias formales de trabajo desarrolladas entre los años 2021 y 2022, a través de sesiones técnicas y participativas, cuyas actas dan cuenta del análisis de diagnóstico, definición de lineamientos y validación del instrumento.

**OCTAVO:** Que dicho proceso fue revisado y validado por la Mesa de Calidad, creada por Decreto Alcaldicio Exento N° 2.578, de fecha 4 de julio de 2022, instancia que permitió consolidar la propuesta de Política de Calidad con la participación de representantes de las distintas direcciones municipales, fortaleciendo su coherencia técnica y su apropiación institucional.

**NOVENO:** Que, adicionalmente, las Direcciones municipales certificaron formalmente su participación y conformidad con la formulación de la Política de Calidad, tanto en su versión original como en su versión actualizada, mediante los respectivos certificados incorporados en los expedientes administrativos correspondientes, dejando constancia expresa de su conocimiento y validación.

**DÉCIMO:** Que el documento denominado “Política de Calidad”, elaborado durante el año 2022, no fue formalizado oportunamente mediante el acto administrativo correspondiente, quedando pendiente su aprobación institucional, razón por la cual se estimó necesario retomar su revisión, actualización formal y regularización, a fin de dotarlo de plena vigencia jurídica en la presente administración.

**DÉCIMO PRIMERO:** Que, en el marco de dicho proceso de revisión, se efectuaron ajustes menores de carácter formal y de precisión, destinados a mejorar la claridad, coherencia y consistencia del documento, sin alterar sus principios, objetivos ni lineamientos estratégicos, manteniéndose incólume su enfoque original de calidad y mejora continua.

**DÉCIMO SEGUNDO:** Que, en atención a lo anterior, y con el objeto de resguardar la debida validación institucional del instrumento, se solicitó nuevamente la certificación de conocimiento y aprobación por parte de las Direcciones municipales respecto del texto actualizado de la Política de Calidad.

**DÉCIMO TERCERO:** Que la Municipalidad ha incorporado la planificación, el seguimiento y el control de la gestión como componentes estructurales de la mejora continua, mediante el Plan Anual de Acción Municipal y el Presupuesto Municipal, instrumentos que permiten priorizar iniciativas, asignar recursos de manera coherente y evaluar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

**DÉCIMO CUARTO:** Que, asimismo, se han establecido instancias formales de coordinación estratégica y mejora institucional, tales como la Mesa de Calidad y el Comité Directivo Municipal, junto con directrices internas de planificación estratégica y formulación de políticas, contribuyendo a una gestión municipal más ordenada, coherente y orientada a resultados.

**DÉCIMO QUINTO:** Que, atendido el conjunto de instrumentos normativos, metodológicos y de gestión ya dictados, resulta necesario consolidar y formalizar, mediante la aprobación de una Política de Calidad institucional, un marco común de principios y compromisos que articule la gestión por procesos, el enfoque de riesgos, la integridad, la orientación a las personas usuarias, la transparencia, la mejora continua y la transformación digital.

**DÉCIMO SEXTO:** Que, en consecuencia, corresponde aprobar la Política de Calidad de la Ilustre Municipalidad de San Antonio, disponiendo su aplicación transversal, su difusión interna y externa, y su seguimiento y revisión periódica, a fin de asegurar su vigencia, efectividad y contribución al fortalecimiento de la calidad de la gestión institucional y de los servicios municipales.

#### **DECRETO:**

1. APRUÉBASE la Política de Calidad de la Ilustre Municipalidad de San Antonio, cuyo texto se contiene en el documento denominado “Política de Calidad de la Ilustre Municipalidad de San Antonio”, que se adjunta al presente decreto como Anexo único y que forma parte integrante del mismo, estableciendo los principios, compromisos y lineamientos generales que orientarán la gestión institucional bajo un enfoque de calidad, mejora continua y orientación a las personas usuarias.
2. ESTABLÉCESE que la Política de Calidad será de aplicación obligatoria y transversal para todas las direcciones, departamentos, unidades, programas y procesos de la Ilustre Municipalidad de San Antonio, incluidos los servicios traspasados, en el ámbito de sus respectivas competencias, debiendo ser considerada en la planificación, ejecución, control y evaluación de la gestión municipal.
3. ENCOMIÉNDASE a la Dirección de Coordinación de Desarrollo Físico la coordinación general de la implementación de la Política de Calidad, así como su seguimiento, evaluación y actualización periódica, sin perjuicio de las responsabilidades específicas que correspondan a cada dirección y unidad municipal en el cumplimiento de los compromisos establecidos en dicha política.
4. DISPÓNESE que las direcciones y unidades municipales deberán alinear progresivamente sus procesos, procedimientos, manuales, instructivos, planes y programas a los principios y lineamientos contenidos en la Política de Calidad, incorporando, según corresponda, enfoques de gestión por procesos, gestión de riesgos, control interno, mejora continua, orientación a las personas usuarias, integridad, transparencia y transformación digital.
5. ESTABLÉCESE que la implementación de la Política de Calidad deberá articularse con los instrumentos de planificación y control de gestión vigentes, tales como el Plan de Desarrollo Comunal, el Plan Anual de Acción Municipal, el presupuesto municipal, el Mapa de Procesos institucional, el Modelo de Gestión del Riesgo y los indicadores de desempeño que se definan para tales efectos.

6. ORDÉNASE la difusión interna de la Política de Calidad a todo el personal municipal, así como su publicación y puesta a disposición de la ciudadanía a través de los medios institucionales que correspondan, con el objeto de asegurar su conocimiento, transparencia y adecuada aplicación.
7. DISPÓNESE que la Política de Calidad será objeto de revisión periódica, a lo menos cada dos años, o cuando se produzcan cambios normativos, organizacionales o estratégicos relevantes, debiendo formalizarse cualquier actualización mediante el acto administrativo que corresponda.
8. DÉJESE constancia que el cumplimiento de la Política de Calidad y de los compromisos que de ella emanan podrá ser considerado como insumo para los procesos de evaluación, control de gestión, auditoría interna, mejora de procesos y programas de fortalecimiento institucional que implemente la Municipalidad.
9. DÉJESE constancia que la aprobación de la Política de Calidad no implica la derogación, modificación ni suspensión de la vigencia de las políticas, reglamentos, manuales, instructivos y demás actos administrativos institucionales actualmente vigentes, los cuales mantendrán su plena aplicación. No obstante, dichos instrumentos deberán interpretarse y aplicarse de manera sistemática, complementaria y coherente con los principios y lineamientos establecidos en la Política de Calidad, en cuanto ello resulte procedente.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE.



CAROLINA PAVEZ CORNEJO  
SECRETARIO MUNICIPAL  
I. MUNICIPALIDAD DE SAN ANTONIO



OMAR VERA CASTRO  
ALCALDE  
I. MUNICIPALIDAD DE SAN ANTONIO

**CPC / OVC / VPR / vpr**

**DISTRIBUCIÓN:**

-SECRETARIA DIRECCIONES -  
-ENCARGADOS -  
-PROFESIONALES -  
-PLADECO -  
-DIRECTORES -

**ARCHIVOS ADJUNTOS:**

1. Política de calidad



2540F8947

Verifique documento a través de correo electrónico [validacion@sanantonio.cl](mailto:validacion@sanantonio.cl),  
indicando en el asunto código de barras que se muestra en el mismo.

Firmado Electrónicamente en Conformidad con el Artículo 2º letra F y G de la Ley 19.799

# POLÍTICA DE CALIDAD DE LA I. MUNICIPALIDAD DE SAN ANTONIO.

IMSA-POL-CALI  
 VER: 1.0

<b>CUADRO RESPONSABILIDADES</b>	<b>NOMBRE:</b>	<b>FECHA:</b>
<b>ACTUALIZÓ</b>	MELISA TORO CONTRERAS Profesional de Dirección de Coordinación de Desarrollo Físico	Diciembre 2025
<b>REVISÓ</b>	VERONICA PALOMINO R. Directora Dirección de Coordinación de Desarrollo Físico	Diciembre 2025
<b>AUTORIZÓ</b>	OMAR VERA CASTRO Alcalde	Diciembre 2025

**ÍNDICE**

I.	CONSIDERACIONES GENERALES .....	4
1.	Introducción .....	4
2.	Marco conceptual para la gestión de calidad municipal .....	4
3.	Propósito .....	5
4.	Alcance .....	6
II.	DECLARACIÓN POLÍTICA .....	6
1.	Política de calidad .....	6
2.	Principios de la política de calidad .....	7
a)	Calidad como valor organizacional .....	7
b)	Mejora continua .....	7
c)	Alineamiento con los objetivos estratégicos transversales .....	8
d)	Enfoque centrado en las personas usuarias: .....	8
e)	Transparencia y probidad: .....	8
f)	Inclusión y equidad: .....	8
g)	Evidencia y análisis de datos: .....	9
h)	Enfoque de riesgos: .....	9
i)	Innovación y modernización: .....	9
j)	Coordinación interdireccional: .....	10
k)	Orientación inclusiva–participativa: .....	10
l)	Sistemas de reclamos .....	10
m)	Gestión del conocimiento .....	10
n)	Gestión del cambio .....	10
o)	Ambientes laborales seguros y bienestar del personal .....	11
p)	Evaluación y mejora continua .....	11
q)	Responsabilidad social y ambiental .....	11
3.	Lineamientos obligatorios de calidad .....	11
4.	Gobernanza del Sistema de Calidad .....	13
5.	Sistema de Evaluación y Mejora Continua .....	15
6.	Transformación Digital y Calidad .....	16
7.	Gestión de la Información y Evidencia .....	17
8.	Actualización de la Política .....	17
9.	Vigencia .....	17
	Anexo 1: Resumen ejecutivo .....	18
	Anexo 2: Modelo de Gobernanza del Sistema de Calidad .....	22



## POLITICA CALIDAD

COD: IMSA-POL-CALI  
VER: 1.0  
FECHA: Diciembre 2025  
HOJAS: Página 3 de 26

Anexo 3: Matriz Institucional de Indicadores de Calidad .....	23
Anexo 4: Matriz de Riesgos de Calidad Institucional.....	25
Referencias.....	26

## **I. CONSIDERACIONES GENERALES**

### **1. Introducción**

Las políticas organizacionales son directrices que orientan la acción institucional y deben ser conocidas y aplicadas por todas las personas de la organización, definiendo normas y responsabilidades para asegurar una gestión coherente. En este marco, la gestión de calidad o TQM surge como una estrategia integral que busca instalar una cultura de calidad en todos los procesos, enfocándose en la mejora continua y en la capacidad de la organización para generar valor público.

A partir de esta perspectiva, se desarrollaron modelos de gestión que permiten a las instituciones evaluarse, comprender su funcionamiento y definir cómo crear y entregar valor a las personas usuarias y a los distintos actores interesados. Estos modelos establecen criterios para definir la propuesta de valor institucional, los objetivos, los servicios, la articulación con actores externos y la estructura necesaria para alcanzar resultados de calidad.

En Chile, la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo y Chilecalidad adaptaron un modelo específico para la gestión municipal, que funciona como marco de referencia para comparar el desempeño de una municipalidad respecto de estándares de excelencia. Este modelo permite identificar brechas y orientar mejoras mediante planes, proyectos, programas e inversiones destinados a fortalecer los servicios municipales.

La formulación de la Política de Calidad de la Ilustre Municipalidad de San Antonio se basa en este marco conceptual, en la estrategia institucional, en la normativa vigente y en la experiencia acumulada desde 2011 mediante la participación en el Modelo de Gestión de Calidad de los Servicios Municipales de SUBDERE. A ello se suman diagnósticos, evaluaciones, encuestas a personas usuarias y funcionarias, y el análisis de procesos internos que evidenciaron áreas claves para mejorar.

Como resultado, la municipalidad definió diecisiete políticas de calidad destinadas a fortalecer la gestión institucional, alinear los objetivos organizacionales con el desempeño de las personas funcionarias y asegurar que las acciones municipales se orienten a satisfacer las necesidades de la comunidad, conforme al mandato legal de promover el progreso económico, social y cultural de la comuna. La Política de Calidad establece los lineamientos prioritarios para avanzar hacia una gestión municipal moderna, eficiente y centrada en las personas.

### **2. Marco conceptual para la gestión de calidad municipal**

La calidad en el ámbito municipal posee características particulares que la distinguen de otros sectores, especialmente del sector privado. Su propósito fundamental es generar valor público, entendido como el conjunto de beneficios tangibles e intangibles que la gestión municipal produce para la comunidad, contribuyendo al bienestar, al desarrollo territorial, a la convivencia democrática y al ejercicio de derechos ciudadanos.

El marco conceptual que orienta la gestión de calidad municipal incorpora las siguientes dimensiones:

- a) **Calidad de servicio:** Corresponde a la percepción integral que las personas usuarias tienen del servicio recibido. Esta percepción se forma a partir de elementos como claridad de la información, facilidad del trámite, rapidez de la respuesta, precisión del resultado, accesibilidad universal, trato digno y capacidad del municipio para resolver necesidades reales. La calidad de servicio refleja la experiencia directa de la comunidad y es un indicador central para evaluar el desempeño institucional.
- b) **Calidad de procesos:** Se refiere a la capacidad del municipio para ejecutar sus funciones mediante procedimientos estandarizados, eficientes, trazables y alineados con la normativa vigente. Un proceso de calidad debe ser consistente en el tiempo, reducir variabilidad innecesaria, controlar sus etapas críticas y permitir su evaluación mediante indicadores. La calidad de procesos es un pilar para garantizar la coherencia institucional y la reducción de errores, tiempos de espera e improvisaciones.
- c) **Calidad organizacional:** Comprende la manera en que la organización se estructura, lidera y gestiona internamente. Incluye la existencia de un liderazgo claro, el desarrollo de competencias, la gestión del conocimiento, el clima laboral, la infraestructura tecnológica, la planificación estratégica y la cultura interna. Una organización con alta calidad institucional posee visión compartida, coordinación efectiva, aprendizaje continuo y ambientes laborales seguros y respetuosos.
- d) **Calidad en la atención:** Se refiere al componente humano de la gestión municipal. Implica la forma en que cada funcionaria y funcionario se relaciona con las personas usuarias, garantizando cordialidad, empatía, respeto, inclusión y un servicio que reconoce al usuario como sujeto de derechos y no como receptor pasivo. La calidad en la atención es la dimensión más visible de la gestión municipal y una de las que más influye en la confianza pública.
- e) **Calidad como consistencia:** La calidad debe mantenerse incluso en contextos de alta demanda, contingencia o limitación de recursos. Un proceso consistente es aquel que mantiene estándares estables, minimiza errores, previene fallas y asegura continuidad operativa. La consistencia implica también estabilidad normativa, claridad procedimental y capacidad institucional para reproducir resultados confiables.

La gestión de calidad municipal surge como un equilibrio articulado entre diversas dimensiones: eficiencia administrativa, integridad pública, bienestar laboral, satisfacción usuaria, transformación digital, seguridad de la información, respeto de los derechos ciudadanos y participación comunitaria. Este equilibrio permite generar servicios que no solo cumplen estándares técnicos, sino que aportan valor, fortalecen la legitimidad del municipio y contribuyen al desarrollo sostenible del territorio.

### **3. Propósito**

La Política de Calidad de la Ilustre Municipalidad de San Antonio establece el marco institucional, estratégico y operativo para orientar, articular y proyectar la gestión municipal

hacia estándares superiores de desempeño, transparencia, modernización, integridad y satisfacción de las personas usuarias.

Se reconoce que la calidad no es un fin en sí mismo, sino un proceso continuo que exige liderazgo, compromiso sostenido, rigurosidad técnica, adaptación a los cambios normativos y tecnológicos, gobernanza interna y una cultura centrada en la ciudadanía, el bienestar funcional y el valor público.

Este instrumento busca asegurar que los bienes, servicios, procesos y decisiones institucionales se desarrollen con eficiencia, consistencia, trazabilidad, participación, seguridad, inclusión y enfoque humano, en concordancia con la misión municipal, los principios de la Administración del Estado y las normas que regulan el quehacer público.

#### **4. Alcance**

La presente política es de aplicación obligatoria para:

- a) Todas las direcciones municipales, incluyendo sus departamentos, secciones y unidades.
- b) El Departamento de Salud Municipal, sus establecimientos APS, dispositivos comunitarios y equipos de apoyo.
- c) El Departamento de Educación Municipal y todos los establecimientos educacionales dependientes.
- d) Todo el personal municipal, sin distinción de régimen contractual.
- e) Todo proceso institucional: administrativos, operativos, financieros, territoriales, sociales, tecnológicos, de atención, académicos, sanitarios y educativos.
- f) Las decisiones, acciones y procedimientos que tengan impacto en las personas usuarias, en la comunidad, en la gestión interna o en el cumplimiento de la ley.

El cumplimiento de esta política es obligatorio y forma parte del deber funcional, pudiendo su incumplimiento constituir responsabilidad administrativa de acuerdo con la Ley 18.883 y la Ley 18.575.

## **II. DECLARACIÓN POLÍTICA**

### **1. Política de calidad**

La Política de Calidad de la Ilustre Municipalidad de San Antonio se establece como un instrumento orientador para consolidar una gestión pública moderna, transparente y centrada en las personas. Su propósito es fortalecer la cultura institucional mediante lineamientos que aseguren estándares homogéneos de operación, impulsando el desarrollo institucional y la entrega de servicios de alto valor público. Esta política se articula con los objetivos estratégicos del municipio, integrando criterios de sostenibilidad, gobierno abierto, innovación, equidad y participación ciudadana, en coherencia con el Pladeco y los marcos normativos vigentes. De

este modo, la calidad se concibe como un principio transversal que orienta las decisiones, prácticas y prioridades de la Municipalidad.

Reconociendo la complejidad del quehacer público y la diversidad de necesidades del territorio, la Municipalidad asume que la calidad no es una acción puntual, sino un proceso continuo que requiere compromiso transversal, responsabilidad institucional, recursos adecuados, liderazgo activo, colaboración interna y apertura al cambio. En este contexto, la presente política se implementa utilizando el Modelo Chileno de Gestión de Calidad como marco de referencia, lo que permite orientar la autoevaluación, la medición de brechas, el diseño del Plan de Mejoras y la búsqueda sistemática de la acreditación de servicios. La adopción de este modelo favorece la consolidación de una gestión basada en evidencia, orientada a resultados y capaz de sostener mejoras en el tiempo.

Esta política orienta las prácticas de gestión para asegurar mejoras sostenidas en los procesos, resultados e impactos de la acción municipal, promoviendo una cultura organizacional fundada en la excelencia, la innovación, la participación y la mejora continua.

Con ello, la Municipalidad reafirma su compromiso con la calidad del servicio público, el bienestar de las personas funcionarias y la satisfacción ciudadana.

## **2. Principios de la política de calidad**

A continuación, se presentan los principios que guían la implementación de la presente Política de Calidad:

### **a) Calidad como valor organizacional**

La calidad es un componente estructural de la identidad institucional. No se concibe como una acción aislada, sino como una forma de operar que impregna la cultura interna, orienta la conducta funcionaria y condiciona la forma en que se diseñan, ejecutan y evalúan los procesos municipales.

La municipalidad asume la calidad como una responsabilidad permanente que debe reflejarse en cada decisión, procedimiento, servicio y relación con la comunidad.

### **b) Mejora continua**

La calidad es un proceso evolutivo, nunca estático. La Municipalidad reconoce que la realidad territorial, las exigencias normativas, los avances tecnológicos y las necesidades ciudadanas cambian constantemente. Por ello, la organización debe estar preparada para revisar sus prácticas, corregir brechas, incorporar innovaciones, actualizar procesos y fortalecer las capacidades institucionales.

Este principio incluye la capacidad de adaptar instrumentos como la Política de Calidad y el Plan de Mejoras a nuevas exigencias, contingencias institucionales, riesgos emergentes, desafíos operativos o nuevos marcos normativos, asegurando su vigencia y pertinencia.

La mejora continua implica una lógica de aprendizaje organizacional y de adaptación dinámica.

**c) Alineamiento con los objetivos estratégicos transversales**

La calidad se implementa en coherencia con los objetivos estratégicos transversales del Pladeco, promoviendo sostenibilidad, gobierno abierto, equidad, interculturalidad, creatividad e innovación. Estos ejes orientan la toma de decisiones y aseguran que la gestión municipal contribuya efectivamente al desarrollo territorial.

Este alineamiento garantiza que los esfuerzos de calidad generen impactos relevantes en el bienestar comunitario.

**d) Enfoque centrado en las personas usuarias:**

Las personas usuarias están en el centro del diseño y evaluación de los servicios. Sus expectativas, experiencias, barreras y necesidades determinan la pertinencia y efectividad de los procesos municipales. Un servicio es considerado de calidad cuando responde oportunamente a los requerimientos de la comunidad, es accesible, claro, confiable y se entrega con un trato digno, respetuoso y no discriminatorio.

Este principio promueve la escucha activa y la adaptación de los servicios para asegurar una experiencia usuaria consistente y humanizada.

**e) Transparencia y probidad:**

Toda acción institucional debe regirse por criterios estrictos de integridad, responsabilidad pública, legalidad y trazabilidad. Los procesos deben ser verificables, accesibles a la ciudadanía cuando corresponda y capaces de demostrar que las decisiones se adoptan conforme a los principios éticos y al interés público. La transparencia es un elemento habilitante de la confianza pública y un componente esencial del valor público institucional.

Este principio también exige fortalecer los mecanismos de control interno y rendición de cuentas.

**f) Inclusión y equidad:**

La gestión municipal debe reconocer y atender la diversidad social, cultural, territorial, de género, de edad y de funcionalidad presentes en la comuna. La calidad exige eliminar barreras de acceso, diseñar servicios inclusivos y asegurar que ninguna persona o grupo quede excluido del ejercicio de sus derechos por motivos de discriminación estructural o

procedimental. La equidad implica proveer servicios diferenciados según necesidades específicas.

La equidad requiere respuestas diferenciadas que reconozcan desigualdades y promuevan justicia social.

**g) Evidencia y análisis de datos:**

Las decisiones deben sustentarse en información confiable, verificable, actualizada y producida mediante mecanismos institucionales formales. La evidencia permite orientar recursos hacia áreas prioritarias, mejorar procesos, identificar tendencias, prevenir riesgos, aumentar la eficiencia y fundamentar decisiones estratégicas. La gestión basada en datos es un componente indispensable para sostener un sistema de calidad robusto.

Este principio incluye tanto la evaluación cuantitativa como cualitativa de la calidad, asegurando análisis integrales que orienten mejoras y permitan evaluar el impacto de programas, servicios y especialidades.

El uso responsable de datos facilita la transparencia, la eficiencia y la anticipación de problemas.

**h) Enfoque de riesgos:**

La calidad exige identificar, evaluar, prevenir y mitigar riesgos que puedan afectar la continuidad operacional, la atención a personas usuarias, la integridad pública, la seguridad laboral, la gestión financiera o la confianza institucional. La gestión del riesgo es un instrumento preventivo que fortalece la capacidad institucional para anticiparse a problemas y adoptar decisiones informadas, reduciendo incertidumbres y aumentando la resiliencia organizacional.

Este principio implica integrar el análisis de riesgos en todas las etapas de los procesos municipales.

**i) Innovación y modernización:**

El municipio debe promover la incorporación de tecnologías públicas, la digitalización de procesos, la interoperabilidad entre sistemas, el uso de plataformas seguras y la automatización de trámites para optimizar tiempos, recursos y trazabilidad. La innovación debe entenderse como un proceso permanente que busca soluciones eficientes a problemas complejos, adaptándose a los estándares actuales de modernización del Estado. La transformación digital se reconoce como un componente esencial para fortalecer la calidad institucional.

Este principio impulsa la simplificación de trámites y la reducción de brechas digitales.

**j) Coordinación interdireccional:**

La calidad institucional depende de la capacidad de trabajo colaborativo entre direcciones y unidades. La fragmentación operativa afecta la eficiencia y la satisfacción usuaria, por lo que la coordinación debe ser considerada un principio estructural del sistema de calidad. Los procesos transversales requieren responsabilidad compartida, comunicación fluida, definición de roles y una visión integral del servicio público.

Fomentar equipos de trabajo colaborativos y procesos transversales fortalece el desempeño institucional.

**k) Orientación inclusiva–participativa:**

La implementación de esta política se sustenta en la participación activa de las personas funcionarias, quienes colaboran mediante instancias técnicas como la Mesa de Calidad, aportando conocimientos y comprometiéndose con el mejoramiento institucional.

Este principio reconoce el valor del conocimiento interno y la corresponsabilidad en la gestión.

**l) Sistemas de reclamos**

Los reclamos serán gestionados de manera oportuna, transparente y sistemática, utilizándolos como insumo para detectar fallas de procesos y orientar mejoras que incrementen la satisfacción usuaria. Su análisis regular permite implementar acciones correctivas y preventivas.

Una adecuada gestión del cambio favorece la sostenibilidad de los procesos de calidad.

**m) Gestión del conocimiento**

La institución identificará, documentará y difundirá prácticas de gestión, experiencias y procesos clave, reconociendo que el conocimiento organizacional es un recurso estratégico esencial para asegurar continuidad, aprendizaje y eficiencia. Este principio fomenta la sistematización y transferencia del aprendizaje institucional.

Este principio fomenta la sistematización y transferencia del aprendizaje institucional.

**n) Gestión del cambio**

El municipio promoverá procesos de transformación interna que faciliten la adopción de nuevas prácticas, tecnologías y estándares, mitigando resistencias y acompañando a las personas funcionarias en la transición.

Una adecuada gestión del cambio favorece la sostenibilidad de los procesos de calidad.

**o) Ambientes laborales seguros y bienestar del personal**

El municipio promoverá ambientes laborales seguros y respetuosos, en conformidad con la Ley Karin, reconociendo que el bienestar del personal es fundamental para asegurar servicios públicos de calidad.

Este principio vincula la calidad de vida laboral con el desempeño institucional.

**p) Evaluación y mejora continua**

La Municipalidad implementará mecanismos permanentes de autoevaluación, seguimiento y control que permitan medir resultados, identificar brechas y fortalecer el desempeño institucional. Estos procesos de evaluación continua facilitarán la retroalimentación oportuna, el diseño de acciones de mejora y la rendición de cuentas públicas, promoviendo una cultura interna orientada al aprendizaje y al perfeccionamiento constante.

La evaluación continua es el motor central de un sistema de calidad sostenible.

**q) Responsabilidad social y ambiental**

La gestión municipal debe considerar el impacto que sus decisiones y procesos tienen en la comunidad, el entorno natural y el desarrollo sostenible del territorio. La calidad implica utilizar responsablemente los recursos públicos, promover prácticas sustentables, minimizar impactos negativos y fortalecer la cohesión social y territorial.

Este principio asegura que la calidad incluya responsabilidad intergeneracional y compromiso con el territorio.

**3. Lineamientos obligatorios de calidad**

Los lineamientos obligatorios de calidad establecen las condiciones mínimas que deben cumplir todas las unidades municipales para asegurar una gestión coherente, eficiente y orientada a las personas. Constituyen el marco operativo que permite transformar la Política de Calidad en prácticas concretas, garantizando estándares comunes en toda la institución, independientemente del área, función o nivel de responsabilidad.

Estos lineamientos se aplican de manera transversal y buscan fortalecer la estandarización de procesos, la atención a las personas usuarias, la digitalización, la toma de decisiones basada en evidencia, la gestión de riesgos y el bienestar laboral. Su cumplimiento es esencial para consolidar una cultura institucional de excelencia, asegurar trazabilidad y transparencia, y promover servicios municipales consistentes y alineados con el valor público que la Ilustre Municipalidad de San Antonio debe garantizar.

A continuación, se detallan los lineamientos y las acciones asociadas que cada unidad deberá implementar.

Lineamiento	Acciones relacionadas
Estandarización de procesos	Cada proceso institucional debe contar con: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivo claro</li> <li>• Alcance</li> <li>• Entradas y salidas</li> <li>• Responsables</li> <li>• Flujo de trabajo</li> <li>• Tiempos máximos</li> <li>• Indicadores</li> <li>• Documentación digital trazable</li> </ul>
Protocolización del servicio	Toda unidad que atienda público debe implementar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de atención a personas usuarias</li> <li>• Reglamento para la gestión de presentaciones o reclamos de personas usuarias</li> <li>• Código de ética</li> <li>• Reglamento de prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual o de violencia en el trabajo</li> </ul>
Digitalización obligatoria	Las unidades deben avanzar hacia: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Expedientes electrónicos</li> <li>• Gestión documental digital</li> <li>• Firma electrónica avanzada o simple</li> <li>• Sistemas interoperables</li> <li>• Formularios digitales</li> <li>• Registro automático de tiempos, etapas y decisiones</li> </ul>
Gestión basada en evidencia	Toda decisión debe sustentarse en: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datos verificables</li> <li>• Indicadores</li> <li>• Estudios, diagnósticos o evaluaciones</li> <li>• Registros del Sistema de Gestión Documental</li> <li>• Análisis de riesgos</li> </ul>
Indicadores de desempeño	Cada dirección deberá definir indicadores mínimos en: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportunidad</li> <li>• Calidad técnica</li> <li>• Cumplimiento normativo</li> <li>• Satisfacción usuaria</li> <li>• Digitalización</li> <li>• Gestión de riesgos</li> </ul> Los indicadores se reportan anualmente al Comité Directivo.
Participación en la autoevaluación anual (Modelo SUBDERE)	Todas las unidades deben aportar evidencia, análisis y propuestas de mejora.
Gestión del conocimiento	Cada unidad debe: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrar sus procesos</li> <li>• Sistematizar buenas prácticas</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentar experiencias relevantes</li> <li>• Actualizar protocolos anualmente</li> </ul>
Gestión de reclamos y requerimientos	<p>Cada unidad deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrar el 100% de los reclamos</li> <li>• Responder en plazos establecidos</li> <li>• Analizar tendencias y causas</li> <li>• Proponer medidas de mejora</li> </ul>
Gestión de riesgos institucionales	<p>Cada dirección debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar riesgos críticos</li> <li>• Evaluar probabilidad e impacto</li> <li>• Definir controles</li> <li>• Reportar incidentes</li> <li>• Integrar la gestión de riesgos al proceso de calidad</li> </ul>
Bienestar y seguridad laboral	<p>La municipalidad promoverá en consistencia con la Ley Karin:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambientes seguros</li> <li>• Protocolos de prevención</li> <li>• Medidas de apoyo psicosocial</li> <li>• Cuidado mutuo y la convivencia laboral</li> </ul>

#### 4. Gobernanza del Sistema de Calidad

La gobernanza del Sistema de Calidad establece la estructura organizacional, los roles y las responsabilidades necesarias para asegurar la correcta implementación, seguimiento y mejora continua de la Política de Calidad. Este modelo define cómo se articulan los distintos niveles de decisión y ejecución dentro del municipio, garantizando coordinación, trazabilidad y liderazgo institucional. La claridad en los roles permite que cada unidad contribuya de manera coherente al fortalecimiento de la gestión municipal, asegurando servicios eficientes, oportunos y orientados a las personas usuarias. A continuación, se detallan las funciones específicas de cada instancia involucrada en el sistema.

Unidad cargo o instancia	Responsabilidades
Alcaldía	<p>Conduce el proceso y asegura condiciones para su implementación. Le corresponde:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprobar la Política de Calidad y sus actualizaciones.</li> <li>• Aprobar el Plan de Mejoras institucional anual.</li> <li>• Definir prioridades estratégicas.</li> <li>• Solicitar informes de avance.</li> <li>• Rendir cuenta pública del estado de la calidad institucional.</li> </ul>
Comité Directivo Municipal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conducir el seguimiento estratégico del Sistema de Calidad, asegurando su alineamiento con los objetivos institucionales y la planificación municipal.</li> <li>• Revisar periódicamente los indicadores institucionales, los resultados de gestión y las brechas detectadas, evaluando el desempeño global del municipio.</li> <li>• Identificar riesgos institucionales relevantes que puedan afectar la continuidad operativa, la calidad del servicio o el cumplimiento normativo, proponiendo medidas preventivas y correctivas.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer y aprobar criterios para la priorización de mejoras institucionales, considerando impacto, urgencia, riesgo y disponibilidad de recursos.</li> <li>• Validar los reportes consolidados emitidos por la Mesa de Calidad, asegurando la consistencia técnica de la información y su pertinencia para la toma de decisiones.</li> <li>• Resolver obstáculos operativos o de gestión que dificulten la implementación del Sistema de Calidad, garantizando coordinación interdireccional y apoyo institucional cuando corresponda.</li> </ul>
<p>Mesa de Calidad Municipal</p>	<p>Órgano técnico permanente, encargado de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar la implementación integral del Sistema de Calidad, asegurando su coherencia con la Política de Calidad y con los lineamientos institucionales.</li> <li>• Liderar y ejecutar la autoevaluación anual del Modelo SUBDERE, garantizando la participación de todas las unidades y la calidad técnica del proceso.</li> <li>• Coordinar el diseño, actualización y seguimiento del Plan de Mejoras institucional, incorporando las brechas detectadas, los riesgos identificados y las prioridades estratégicas.</li> <li>• Consolidar la información proveniente de las direcciones, incluyendo evidencia, indicadores, reportes y resultados de evaluación, para su análisis institucional.</li> <li>• Emitir informes de avance del Sistema de Calidad para el Comité Directivo y la Alcaldía, aportando análisis, tendencias y recomendaciones.</li> <li>• Monitorear el cumplimiento de estándares, protocolos y lineamientos de calidad en todas las unidades municipales, verificando su correcta aplicación.</li> <li>• Acompañar técnicamente a las direcciones y unidades en la implementación de procesos, protocolos y herramientas de calidad, promoviendo capacidades internas.</li> <li>• Mantener actualizado el repositorio institucional de procesos, procedimientos, protocolos y documentos normativos vinculados a la gestión de calidad.</li> </ul>
<p>Direcciones y departamentos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantizar la implementación de los estándares institucionales de calidad, incluyendo los relacionados con atención a personas usuarias, digitalización, cumplimiento normativo y mejora continua.</li> <li>• Participar activamente en la autoevaluación anual del Modelo SUBDERE, aportando evidencia, análisis y propuestas de mejora desde cada ámbito de gestión.</li> <li>• Gestionar los riesgos asociados a sus procesos, identificando amenazas, evaluando su impacto y aplicando medidas de control oportunas que resguarden la continuidad y calidad del servicio.</li> <li>• Ejecutar las acciones asignadas en el Plan de Mejoras institucional, asegurando su cumplimiento dentro de los plazos establecidos y reportando avances y brechas.</li> <li>• Mantener documentados y actualizados todos los procesos, procedimientos y flujos de trabajo bajo su responsabilidad, asegurando trazabilidad y cumplimiento de estándares.</li> <li>• Elaborar sus propios indicadores de desempeño y reportarlos a la Mesa de Calidad, contribuyendo a la evaluación institucional del sistema.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplir las metas institucionales y sectoriales asignadas, tanto en su componente estratégico como operativo, asegurando consistencia con la planificación anual.</li> <li>• Implementar las herramientas de atención, gestión documental, protocolos y demás instrumentos institucionales que aseguren servicios consistentes y de calidad para las personas usuarias.</li> </ul>
Personal municipal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplir íntegramente la Política de Calidad, los protocolos institucionales, los estándares sectoriales y las normas que regulan la atención y convivencia dentro de la municipalidad.</li> <li>• Aplicar correctamente los procedimientos y responsabilidades asociados a sus funciones, asegurando calidad, consistencia y cumplimiento normativo en todas las tareas asignadas.</li> <li>• Contribuir a la mejora continua identificando y reportando oportunamente oportunidades de mejora, dificultades operativas o riesgos detectados en los procesos.</li> <li>• Mantener un trato digno, respetuoso y profesional hacia las personas usuarias, colegas y equipos directivos, promoviendo ambientes laborales seguros, colaborativos e inclusivos.</li> </ul>

## 5. Sistema de Evaluación y Mejora Continua

El sistema está compuesto por las siguientes herramientas:

Herramienta	Concepto
Autoevaluación anual del Modelo SUBDERE	Permite medir el nivel de gestión municipal respecto de estándares nacionales, identificar brechas críticas y orientar acciones de fortalecimiento institucional basadas en evidencia comparada y criterios objetivos.
Revisión de indicadores institucionales	Asegura el monitoreo permanente del desempeño, midiendo oportunidad, eficiencia, digitalización, satisfacción usuaria y otros aspectos clave para evaluar el cumplimiento de metas y orientar decisiones oportunas.
Evaluación de satisfacción usuaria	Recoge la percepción directa de las personas usuarias, permitiendo identificar mejoras en atención, accesibilidad, tiempos de respuesta y calidad del servicio, elementos esenciales para una gestión centrada en las personas.
Análisis de reclamos y requerimientos	Proporciona información sistemática sobre problemas recurrentes, fallas de procesos y necesidades emergentes, constituyendo un mecanismo indispensable para la mejora continua y la prevención de riesgos operativos.
Auditorías internas	Verifican el cumplimiento de normas, procedimientos, estándares de calidad y controles institucionales, fortaleciendo la transparencia, la integridad y la consistencia de la gestión.
Informe anual del Comité Directivo	Permite realizar seguimiento estratégico, adoptar decisiones correctivas y asegurar la coordinación entre direcciones, consolidando una mirada integral del desempeño institucional.

Revisión del Plan de Mejoras	Evalúa el avance de las acciones comprometidas, la pertinencia de las metas, la efectividad de las medidas implementadas y la necesidad de ajustes para garantizar resultados sostenibles.
Evaluación de impacto de acciones implementadas	Determina si las mejoras ejecutadas han generado cambios reales en eficiencia, calidad del servicio, digitalización o satisfacción usuaria, evitando que los esfuerzos se limiten solo a tareas formales.
Retroalimentación funcionaria y directiva	Incorpora la experiencia y el conocimiento de quienes ejecutan los procesos, facilitando ajustes realistas, fortaleciendo el compromiso institucional y promoviendo una cultura de aprendizaje continuo.
Actualización periódica de protocolos y procesos	Permite mantener vigencia normativa, incorporar innovaciones tecnológicas, solucionar brechas detectadas y asegurar que la institución opere con procedimientos actualizados y alineados con los estándares de calidad.

## 6. Transformación Digital y Calidad

La transformación digital es un habilitador esencial para la calidad institucional, ya que permite optimizar los procesos, asegurar la trazabilidad de la información, fortalecer la transparencia y mejorar la experiencia de las personas usuarias. La digitalización no se limita a incorporar tecnología, sino que implica rediseñar los procedimientos, eliminar ineficiencias, reducir tiempos de respuesta y asegurar que las decisiones y servicios municipales se sustenten en información oportuna y confiable.

En este marco, la Municipalidad avanzará hacia un ecosistema digital integrado que permita un funcionamiento más eficiente, seguro y moderno, mediante las siguientes acciones::

- a) Expedientes electrónicos obligatorios en todas las unidades, garantizando trazabilidad, orden y acceso oportuno a la información.
- b) Uso del Sistema de Gestión Documental como repositorio único institucional, evitando dispersiones y asegurando cumplimiento normativo.
- c) Interoperabilidad con plataformas estatales, facilitando trámites, reduciendo duplicidades y mejorando la coordinación con otros organismos públicos.
- d) Automatización de procesos de alto volumen, disminuyendo cargas operativas y aumentando la precisión y velocidad de gestión.
- e) Herramientas digitales de participación ciudadana que amplíen canales de comunicación y fortalezcan el gobierno abierto.
- f) Firma electrónica para actos administrativos y trámites internos, permitiendo mayor eficiencia, validez jurídica y reducción del uso de papel.
- g) Sistemas de trazabilidad en tiempo real para monitorear estados de avance, tiempos de respuesta y cumplimiento de procedimientos.
- h) Capacitación continua en competencias digitales para asegurar que las personas funcionarias puedan utilizar adecuadamente las herramientas tecnológicas y participar activamente en la transformación institucional.

La transformación digital es condición habilitante para garantizar transparencia, eficiencia, oportunidad y control interno.

## 7. Gestión de la Información y Evidencia

La calidad institucional requiere que la toma de decisiones, la planificación y la evaluación se sustenten en información confiable. La gestión adecuada de los datos es un componente crítico para asegurar transparencia, eficiencia y control interno, así como para fortalecer la confianza de la comunidad en la administración municipal. Una información mal gestionada — incompleta, desactualizada o dispersa— afecta directamente la calidad del servicio, dificulta la coordinación entre unidades y aumenta los riesgos operativos, financieros y normativos.

Por ello, la Municipalidad establece estándares estrictos para la gestión de la información, asegurando que todo dato institucional sea generado, registrado, utilizado y resguardado bajo criterios de integridad, seguridad y utilidad pública. La información debe:

- a) Ser **fiel, verificable y trazable**, permitiendo demostrar el origen de los datos, su historial de modificaciones y la consistencia de los procesos asociados.
- b) Ser **oportuna** para la toma de decisiones, garantizando que las unidades cuenten con antecedentes actualizados y relevantes al momento de planificar, evaluar o resolver requerimientos.
- c) Ser **resguardada y protegida**, evitando pérdidas, accesos indebidos o vulneraciones a la seguridad, conforme a estándares de ciberseguridad y normativas vigentes.
- d) **Registrarse exclusivamente en sistemas institucionales**, asegurando orden, estandarización y disponibilidad, evitando datos paralelos o registros informales que comprometan la gestión.
- e) **Integrarse en reportes periódicos y auditorías**, permitiendo análisis sistemáticos, seguimiento de indicadores, identificación de brechas y apoyo al proceso de mejora continua.
- f) Ser **compatible con la Ley de Transparencia** y la normativa de protección de datos personales, equilibrando el acceso ciudadano con la protección de información sensible y el cumplimiento del principio de legalidad.

Un sistema de información sólido fortalece la gestión interna, mejora la capacidad de respuesta municipal, reduce riesgos y asegura que las acciones institucionales se orienten efectivamente al bienestar de la comunidad y al valor público.

## 8. Actualización de la Política

La política será revisada cada dos años, o antes si se producen cambios normativos, tecnológicos o institucionales que lo requieran. La Mesa de Calidad propondrá las modificaciones y la Alcaldía las aprobará mediante resolución.

## 9. Vigencia

Esta Política de Calidad entra en vigencia desde su aprobación.

## **Anexo 1: Resumen ejecutivo**

### **1. Antecedentes y contexto**

La Política de Calidad de la Ilustre Municipalidad de San Antonio establece directrices para asegurar una gestión coherente, moderna y centrada en las personas, alineada con la misión y los objetivos estratégicos municipales. Se basa en la gestión de calidad como estrategia de mejora continua y generación de valor público, utilizando el Modelo de Gestión de Calidad de SUBDERE como marco de referencia para evaluar el desempeño, detectar brechas y orientar planes de mejora. A partir de diagnósticos, evaluaciones y participación de personas usuarias y funcionarias, se define un conjunto de lineamientos y responsabilidades que buscan fortalecer la gestión institucional y garantizar que las acciones municipales respondan efectivamente a las necesidades de la comunidad y al mandato legal de promover su desarrollo integral.

### **2. Marco conceptual, propósito y alcance**

La calidad municipal se entiende como un fenómeno multidimensional que trasciende la lógica del sector privado. Su eje central es la creación de valor público y la legitimidad institucional. Para ello, se identifican cinco dimensiones clave:

- **Calidad de servicio:** asociada a la experiencia de las personas usuarias en términos de claridad de la información, facilidad de los trámites, rapidez de respuesta, precisión de los resultados, accesibilidad universal y trato digno.
- **Calidad de procesos:** vinculada a la existencia de procedimientos estandarizados, eficientes, trazables y alineados con la normativa, que permitan reducir errores, tiempos de espera e improvisaciones.
- **Calidad organizacional:** relacionada con la forma en que la Municipalidad se estructura, lidera y gestiona, incluyendo competencias, clima laboral, infraestructura tecnológica, gestión del conocimiento y cultura interna.
- **Calidad en la atención:** centrada en el componente humano de la gestión, esto es, la relación directa entre personas funcionarias y usuarias, basada en el respeto, la empatía, la inclusión y el reconocimiento del usuario como sujeto de derechos.
- **Calidad como consistencia:** entendida como la capacidad de mantener estándares estables y confiables incluso en contextos de alta demanda, contingencia o limitación de recursos.

La Política de Calidad tiene como **propósito** establecer un marco institucional, estratégico y operativo que oriente la gestión municipal hacia estándares superiores de desempeño, transparencia, modernización, integridad y satisfacción usuaria. Reconoce que la calidad es un proceso continuo que requiere liderazgo, compromiso sostenido, rigurosidad técnica, gobernanza interna y una cultura orientada a la ciudadanía, al bienestar funcional y al valor público.

**El alcance de la política es transversal:** se aplica a todas las direcciones municipales, a las Direcciones de Salud y Educación, a todo el personal municipal sin distinción de régimen contractual y a todos los procesos institucionales (administrativos, operativos, financieros,

territoriales, sociales, tecnológicos, sanitarios y educativos). Su cumplimiento es obligatorio y se vincula con el deber funcional y la responsabilidad administrativa.

### 3. Declaración política y principios rectores

La Municipalidad declara que la calidad se concibe como un principio transversal que orienta decisiones, prácticas y prioridades institucionales. Para ello, adopta el Modelo Chileno de Gestión de Calidad como referente técnico para la autoevaluación, la medición de brechas, el diseño del Plan de Mejoras y la búsqueda de acreditación de servicios.

Los principales principios que sustentan la Política son:

- **Calidad como valor organizacional:** la calidad impregna la cultura interna y debe reflejarse en cada decisión y proceso.
- **Mejora continua:** la gestión municipal debe revisarse, corregirse y adaptarse constantemente a cambios normativos, tecnológicos y sociales, utilizando instrumentos como la autoevaluación y el Plan de Mejoras.
- **Alineamiento estratégico:** la calidad se implementa en coherencia con los objetivos del Pladeco, integrando sostenibilidad, gobierno abierto, equidad, interculturalidad, creatividad e innovación.
- **Enfoque centrado en las personas usuarias:** los servicios se diseñan y evalúan a partir de las necesidades, expectativas y experiencias de la comunidad, garantizando acceso, oportunidad y trato digno.
- **Transparencia y probidad:** las acciones se orientan por la integridad, la responsabilidad pública y la trazabilidad, fortaleciendo la confianza ciudadana y la rendición de cuentas.
- **Inclusión y equidad:** se reconocen las diversidades del territorio y se eliminan barreras de acceso para garantizar igualdad de oportunidades, con especial atención a grupos históricamente excluidos.
- **Evidencia y análisis de datos:** las decisiones se sustentan en estudios, indicadores y registros confiables, integrando evaluaciones cuantitativas y cualitativas.
- **Enfoque de riesgos:** se identifican y gestionan riesgos que puedan afectar la continuidad del servicio, la integridad, la seguridad laboral o el cumplimiento normativo.
- **Innovación y modernización:** se promueve la transformación digital, la interoperabilidad y la automatización de trámites para mejorar la eficiencia y la experiencia usuaria.
- **Coordinación interdireccional:** se fomenta el trabajo colaborativo entre direcciones y unidades, evitando fragmentación y duplicidades.
- **Orientación inclusiva-participativa:** se reconoce el rol de las personas funcionarias en el diseño y mejora de procesos, mediante instancias como la Mesa de Calidad.
- **Sistemas de reclamos, gestión del conocimiento, gestión del cambio, bienestar laboral, evaluación continua y responsabilidad social y ambiental:** todos estos elementos se integran como componentes esenciales de una gestión municipal de calidad, sostenible y responsable.

### 4. Lineamientos obligatorios, gobernanza y evaluación

Para llevar a la práctica estos principios, la política define lineamientos obligatorios de calidad que deben cumplir todas las unidades municipales.

Entre ellos destacan: la estandarización de procesos (con objetivos, alcances, flujos, tiempos máximos, indicadores y documentación digital trazable), la protocolización del servicio (manual de atención, reglamento de reclamos, código de ética y reglamentos de prevención de acoso y violencia), la digitalización obligatoria (expedientes electrónicos, firma electrónica, sistemas interoperables), la toma de decisiones basada en evidencia y la definición de indicadores de desempeño en ámbitos clave como oportunidad, calidad técnica, cumplimiento normativo, satisfacción usuaria, digitalización y gestión de riesgos.

La gobernanza del Sistema de Calidad se estructura en varios niveles:

- La **Alcaldía** conduce el proceso, aprueba la Política y el Plan de Mejoras, define prioridades y exige informes periódicos.
- El **Comité Directivo Municipal** realiza seguimiento estratégico, revisa indicadores, identifica riesgos, prioriza mejoras, valida reportes y resuelve obstáculos de implementación.
- La **Mesa de Calidad Municipal** actúa como órgano técnico permanente que coordina la implementación del sistema, lidera la autoevaluación SUBDERE, diseña y monitorea el Plan de Mejoras, consolida evidencias e indicadores, emite informes (a lo menos semestrales) y acompaña técnicamente a las unidades.
- Las **direcciones y departamentos** implementan los estándares, gestionan riesgos, mantienen procesos documentados, definen indicadores y ejecutan las acciones comprometidas.
- El **personal municipal** cumple la Política y los protocolos, aporta a la mejora continua y mantiene un trato digno y profesional.

El Sistema de Evaluación y Mejora Continua se compone de herramientas como la autoevaluación anual del Modelo SUBDERE, la revisión de indicadores institucionales, la evaluación de satisfacción usuaria, el análisis de reclamos y requerimientos, las auditorías internas, los informe anual del Comité Directivo, la revisión periódica del Plan de Mejoras, la evaluación de impacto de las acciones implementadas, la retroalimentación funcionaria y la actualización de protocolos y procesos. Todo ello permite sostener un ciclo permanente de planificación, ejecución, evaluación y mejora.

## 5. Transformación digital, gestión de la información y vigencia

La política reconoce la **transformación digital** como condición habilitante para la calidad. Por ello, la Municipalidad promoverá expedientes electrónicos obligatorios, uso intensivo del Sistema de Gestión Documental, interoperabilidad con plataformas estatales, automatización de procesos de alto volumen, herramientas digitales para participación ciudadana, firma electrónica institucional y sistemas de trazabilidad en tiempo real, junto con la capacitación continua en competencias digitales.

En materia de información, se establece que todo **dato institucional** debe ser fidedigno, verificable, trazable, oportuno, resguardado y registrado en sistemas oficiales, compatible con la Ley de Transparencia y la normativa de protección de datos personales. La información se integra en reportes periódicos y auditorías, y es la base para la toma de decisiones y la rendición de cuentas.



## POLITICA CALIDAD

COD: IMSA-POL-CALI  
VER: 1.0  
FECHA: Diciembre 2025  
HOJAS: Página 21 de 26

Finalmente, la Política de Calidad considera **mecanismos de actualización, revisión y vigencia**. Será revisada al menos cada dos años, o antes si se producen cambios relevantes de contexto, a propuesta de la Mesa de Calidad y aprobación de la Alcaldía mediante resolución. Su entrada en vigencia se produce desde el momento de su aprobación formal, siendo su cumplimiento obligatorio para toda la organización y constituyendo un compromiso institucional con la ciudadanía de San Antonio.

## **Anexo 2: Modelo de Gobernanza del Sistema de Calidad**

El propósito del modelo de gobernanza es asegurar que la Política de Calidad se implemente de manera coherente, articulada y técnicamente consistente en todas las direcciones, departamentos y unidades municipales, mediante estructuras responsables, mecanismos de coordinación y flujos formales de información y decisión.

Este modelo define cómo se articulan los distintos niveles de decisión y ejecución dentro del municipio, garantizando coordinación, trazabilidad y liderazgo institucional. La claridad en los roles permite que cada unidad contribuya de manera coherente al fortalecimiento de la gestión municipal, asegurando servicios eficientes, oportunos y orientados a las personas usuarias.

### **El Sistema de Calidad se organiza en cuatro niveles:**

1. Nivel estratégico: Alcaldía y Comité Directivo Municipal.
2. Nivel táctico: Mesa de Calidad Municipal.
3. Nivel operativo: Direcciones, departamentos, unidades y establecimientos.
4. Nivel de soporte: Equipos técnicos de transformación digital, control interno, recursos humanos y planificación.

### **Flujos de coordinación**

1. A lo menos una vez al año, las direcciones envían indicadores a la Mesa de Calidad.
2. La Mesa consolida y presenta resultados al Comité Directivo.
3. El Comité Directivo define ajustes, medidas, prioridades y riesgos críticos.
4. La Mesa ajusta el Plan de Mejoras y comunica a las direcciones.
5. Alcaldía revisa y valida los informes estratégicos.
6. La información consolidada alimenta:
  - PMGM
  - Plan de Transformación Digital
  - Cuenta Pública
  - Procesos de auditoría

### **Documentos formales del sistema de gobernanza**

- Actas de la Mesa de Calidad.
- Actas del Comité Directivo Municipal.
- Informes de avance del Sistema de Calidad.
- Autoevaluación anual SUBDERE.
- Plan de Mejoras institucional.
- Matrices de riesgos y controles.
- Registro de procesos institucionales.

**Anexo 3: Matriz Institucional de Indicadores de Calidad**

1. Propósito

Establecer un sistema uniforme de medición que permita evaluar, comparar y mejorar los procesos municipales a través de indicadores transversales y específicos por dirección.

2. Indicadores transversales obligatorios

Los indicadores transversales obligatorios constituyen la base del sistema de monitoreo institucional, permitiendo evaluar de manera objetiva el desempeño de las unidades municipales en materias de oportunidad, calidad técnica, digitalización, satisfacción usuaria, gestión de riesgos y bienestar laboral. Estos indicadores permiten medir avances, identificar brechas y orientar decisiones de mejora continua, asegurando que la gestión municipal mantenga estándares consistentes y alineados con la Política de Calidad. A continuación, se presentan las categorías de indicadores y sus respectivos componentes.

<b>Categoría</b>	<b>Indicador</b>
Indicadores de oportunidad	Tiempo promedio de respuesta a requerimientos ciudadanos
	Cumplimiento de plazos administrativos definidos
	Porcentaje de trámites respondidos dentro del plazo máximo
Indicadores de calidad técnica	Porcentaje de procesos documentados y actualizados
	Porcentaje de expedientes completos y trazables
	Porcentaje de resoluciones o actos administrativos revisados sin observaciones
Indicadores de digitalización	Porcentaje de trámites 100 % digitales
	Porcentaje de documentos con firma electrónica
	Porcentaje de procesos operando mediante expediente electrónico
Indicadores de satisfacción usuaria	Nivel de satisfacción global
	Nivel de satisfacción por dirección o servicio
	Porcentaje de reclamos resueltos satisfactoriamente
Indicadores de gestión de riesgos	Número de riesgos críticos identificados
	Porcentaje de riesgos con controles actualizados
	Incidencias relevantes reportadas y gestionadas
Indicadores de bienestar y ambiente laboral	Tasa de incidentes de violencia o acoso
	Tasa de capacitación en competencias de calidad y TD
	Evaluación de clima organizacional (cuando exista)

3. Matriz de Indicadores por Dirección

Cada dirección y departamento es responsable de elaborar su propia matriz de indicadores, en coherencia con sus procesos, objetivos estratégicos y obligaciones normativas. Esta matriz debe reflejar los elementos críticos de desempeño de cada unidad, permitiendo medir avances, detectar brechas y orientar la toma de decisiones.

Los siguientes ejemplos ilustran indicadores posibles por dirección, sin carácter restrictivo, y sirven como referencia para que cada unidad diseñe su propio conjunto de indicadores acorde a su ámbito de gestión.

<b>Categoría</b>	<b>Indicador</b>
Dirección de Obras Municipales	Porcentaje de permisos de edificación emitidos en plazo
	Porcentaje de expedientes digitalizados
	Tiempo promedio de revisión técnica
	Porcentaje de observaciones corregidas en primera revisión
Dirección de Administración y Finanzas	Porcentaje de pago oportuno a proveedores
	Tiempo promedio de tramitación de órdenes de compra
	Exactitud de registros contables sin observaciones de la Contraloría General de la República
	Porcentaje de digitalización del proceso de pago
Dirección de Salud Municipal	Cumplimiento de metas sanitarias
	Oportunidad en la entrega de medicamentos
	Tiempos de espera por profesional de salud
	Nivel de satisfacción usuaria por establecimiento

#### **Anexo 4: Matriz de Riesgos de Calidad Institucional**

##### **1. Propósito**

Identificar, analizar y controlar los riesgos que pueden afectar el cumplimiento de los estándares de calidad, la satisfacción ciudadana, la integridad institucional, la continuidad operativa, la seguridad laboral y la digitalización.

##### **2. Matriz de riesgos institucionales (estructura sugerida)**

Cada dirección deberá completar esta matriz, consolidada por la Mesa de Calidad, empleando el modelo de gestión del riesgo vigente (Reglamento 1/2024 que aprueba modelo de gestión del riesgo de la Ilustre Municipalidad de San Antonio).

##### **3. Uso de la matriz**

- Reporte anual al Comité Directivo.
- Integración con auditorías internas.
- Base para el Plan de Mejoras.

## Referencias

- Chiavenato, I. (2019). *Gestión del talento humano*. São Paulo: McGraw-Hill Interamericana.
- SUBDERE. (2020). *DIAGNÓSTICO NACIONAL, CALIDAD DE LA GESTIÓN MUNICIPAL*. Santiago: gob.cl.
- López, J. (1998). *La Gestión de la Calidad en la Administración Local*. Barcelona: Diputación de Barcelona.
- Crosby, Ph. (1987). *La calidad no cuesta*. McGraw-Hill book Company. Colonia San Juan Tilihuaca.
- Juran.J (1988). *Quality control handbook*. McGraw-Hill, New York.
- Deming. WE. (1989). *Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis*. Madrid.
- Feigenbaum AV. (1951). *Quality control: Principles, practice and administration*. McGraw-Hill. New York.
- Noma ISO 9004-1(1994). *Gestión de calidad y elementos de un sistema de calidad. Parte I*.
- SUBDERE. (2020). *Modelo de gestión de calidad de los servicios municipales*. Santiago: gob.cl
- Vicher.D. (2012). *Origen y efectos de las normas de calidad en la administración pública*. UNAM, México