

FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Industrial

“MODELO DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA DIRECTRIZ IWA 4 Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHADIN - 2020”

Tesis para optar el título profesional de:

INGENIERO INDUSTRIAL

Autores:

Ener Eli Bernal Cabrera
Jose Norbil Bustamante Rimarachin

Asesor:

Ing. Elmer Aguilar Briones

Cajamarca - Perú

2020



DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo primeramente a Dios, por permitirme tener vida, salud y poder realizar uno más de mis propósitos;

A mis padres, por brindarme su amor, apoyo, comprensión y confiar en mis decisiones;

A mi esposa por apoyarme, por creer en mi capacidad y esfuerzo;

A mis hijos por las fuerzas que me inspiran;

No ha sido sencillo el camino hasta ahora, pero gracias a sus aportes, su amor, a su inmensa bondad y apoyo, lo complicado de lograr esta meta ha sido más llevadera.

Les hago presente mi gran afecto hacia ustedes.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios todopoderoso, por concederme la salud y la fortaleza, por iluminarme el camino, por darme voluntad en los momentos más difíciles y permitirme cumplir con éxito una meta más en mi vida profesional.

A mis padres por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que se incluye este. Me formaron con reglas y con algunas libertades, pero al final de cuentas, me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos.

A mi esposa por llegar a mi vida y darme todo su amor, apoyo, y comprensión; por llenar mis días de alegrías y brindarme su hombro en mis tristezas, por nunca dudar de mi capacidad. Gracias por estar a mi lado.

A mis hijos que son el pilar de mi vida, quienes me dan fuerzas en mi caminar.

A mi asesor por su paciencia y apoyo constante.

Y gracias a esta prestigiosa Universidad que me ha formado como un profesional competitivo para afrontar la vida con valores y conocimiento.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	10
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA	10
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	11
1.3. OBJETIVOS	11
1.3.1. <i>Objetivo general</i>	11
1.3.2. <i>Objetivos específicos</i>	11
1.4. HIPÓTESIS	12
1.4.1. <i>Hipótesis general</i>	12
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	13
1.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	13
2.1. POBLACIÓN Y MUESTRA	13
2.2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS	14
2.3. MATRIZ DE CONSISTENCIA	15
CAPÍTULO III. RESULTADOS	17
3.1. REALIZAR UN ESTUDIO DEL ENTORNO Y SITUACIÓN RELACIONADA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA MDC. 17	
3.2. DETERMINAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN LA MDC.	29
3.3. CONSTRUIR LOS INDICADORES QUE COMPODRÁN EL MODELO DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA DIRECTRIZ IWA 4.	47
3.4. ESTUDIAR LA VIABILIDAD DEL MODELO DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA DIRECTRIZ IWA 4. ..	62
3.5. DETERMINAR LAS CONDICIONES MÍNIMAS PARA LOGRAR LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHADÍN (MDCH).	73
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	84
4.1. DISCUSIÓN	84
4.2. CONCLUSIONES	85
REFERENCIAS	86
ANEXOS.....	87

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Técnicas e instrumentos de recopilación de información	14
Tabla 2: Matriz de consistencia	15
Tabla 3: Analizar necesidades y expectativas del cliente/ ciudadano	17
Tabla 4: Procesos legislativos y normativos	17
Tabla 5: Procesos de transparencia y lucha contra la corrupción	17
Tabla 6: Gestión general integral	18
Tabla 7: Procesos de participación y comunicación con los ciudadanos	18
Tabla 8: Comunicación intergubernamental y con partes interesadas	19
Tabla 9: Gestión de competencias	19
Tabla 10: Recaudación responsable de los recursos económicos	19
Tabla 11: Proceso de provisión de recursos	19
Tabla 12: Gestión de la infraestructura	19
Tabla 13: Provisión de servicios públicos	20
Tabla 14: Promoción de la salud	20
Tabla 15: Desarrollo Institucional para un buen gobierno en la MDC	21
Tabla 16: Desarrollo Económico Sostenible en la MDC	23
Tabla 17: Desarrollo social incluyente en la MDC	24
Tabla 18: Desarrollo Ambiental Sustentable en la MDC	26
Tabla 19: Indicador Medios de atención	29
Tabla 20: Indicador costo	30
Tabla 21: Indicador Horario	30
Tabla 22: Indicador Servicio oportuno	31
Tabla 23: Indicador Respuesta a quejas/ reclamos	32
Tabla 24: Indicador Ubicación/ localización	33
Tabla 25: Indicador Orden y limpieza	34
Tabla 26: Indicador Comodidad	35
Tabla 27: Indicador Señalización	36
Tabla 28: Indicador Infraestructura	37
Tabla 29: Indicador Uniforme	38
Tabla 30: Indicador Información entendible y completa	39
Tabla 31: Indicador Buen trato	40
Tabla 32: Indicador Reclamo/queja	41
Tabla 33: Indicador Empatía	42
Tabla 34: Indicador Conocimientos	43
Tabla 35: Indicador Confianza y credibilidad	44
Tabla 36: Indicador Errores	45
Tabla 37: Procesos típicos para la Gestión Integral de la Calidad en el Gobierno Local	53
Tabla 38: Autodiagnóstico con IWA 4	54
Tabla 39: Indicadores del Sistema Integral de Calidad Municipal	55
Tabla 40: Desarrollo Institucional para un buen gobierno	56
Tabla 41: Desarrollo Económico Sostenible	57
Tabla 42: Desarrollo social incluyente	58
Tabla 43: Desarrollo Ambiental Sustentable	59
Tabla 44: Procesos del SGC con IWA 4	63
Tabla 45: Costo del indicador Desarrollo Institucional para un Buen Gobierno	64
Tabla 46: Costo del indicador Desarrollo Económico Sostenible	66
Tabla 47: Costo de indicador Desarrollo Social Incluyente	67
Tabla 48: Costo del Indicador Desarrollo Ambiental Sustentable	70
Tabla 49: Flujo de Caja	72
Tabla 50: Propuesta de evidencia en proceso de análisis de necesidades y expectativas del cliente/ ciudadano	73
Tabla 51: Propuesta de evidencia en procesos legislativos y normativos	73
Tabla 52: Propuesta de evidencia de procesos de transparencia y lucha contra la corrupción	73
Tabla 53: Propuesta de evidencia de proceso de Gestión general integral	74
Tabla 54: Propuesta de evidencia de procesos de participación y comunicación con los ciudadanos	74
Tabla 55: Propuesta de evidencia de proceso gestionar competencias	75

Tabla 56: Propuesta de evidencia de proceso recaudar recursos económicos	75
Tabla 57: Propuesta de proceso aprovisionar de recursos	75
Tabla 58: Propuesta de evidencia de proceso gestionar infraestructura	75
Tabla 59: Propuesta de evidencia de proceso promocionar la salud.....	76
Tabla 60: Propuesta de procesos a incorporarse en la MDC.....	76
Tabla 61: Indicadores del Sistema Integral de Calidad Municipal.....	77
Tabla 62: Desarrollo Institucional para un buen gobierno	78
Tabla 63: Indicador 1. Desarrollo Institucional para un buen gobierno	79
Tabla 64: Desarrollo Económico Sostenible	79
Tabla 65: Indicador 2. Desarrollo económico sostenible.....	80
Tabla 66: Desarrollo social incluyente	80
Tabla 67: Indicador 3. Desarrollo social incluyente	81
Tabla 68: Desarrollo Ambiental Sustentable	82
Tabla 69: Indicadores 4. Desarrollo ambiental sustentable.....	83
Tabla 70: Valoración del instrumento Cuestionario	92
Tabla 71: Validez de instrumento (Cuestionario) de investigación.....	97
Tabla 72: Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido	99
Tabla 73: Guía del indicador Desarrollo Institucional para un buen gobierno en la MDC.....	101
Tabla 74: Guía del indicador Desarrollo Económico Sostenible en la MDC	103
Tabla 75: Guía del indicador Desarrollo social incluyente en la MDC.....	104
Tabla 76: Guía del indicador Desarrollo Ambiental Sustentable en la MDC.....	106

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 5. Indicador Medios de atención	29
Figura 6. Indicador costo	30
Figura 7. Indicador Horario.....	31
Figura 8. Indicador Servicio oportuno	32
Figura 9. Indicador Repuesta a quejas/ reclamos.....	33
Figura 10. Indicador Ubicación/ localización	34
Figura 11. Indicador Orden y limpieza	35
Figura 12. Indicador Comodidad	36
Figura 13. Indicador Señalización	37
Figura 14. Indicador Infraestructura	38
Figura 15. Indicador Uniforme.....	39
Figura 16. Indicador Información entendible y completa	40
Figura 17. Indicador Buen trato.....	41
Figura 18. Indicador Reclamo/queja	42
Figura 19. Indicador Empatía	43
Figura 20. Indicador Conocimientos.....	44
Figura 21. Indicador Confianza y credibilidad	45
Figura 22. Indicador Errores.....	46
Figura 1. Sistema Integral de Calidad Municipal.....	54
Figura 2. Modelo del Sistema de Gestión de la Calidad con IWA 4 en la MDC	60
Figura 3. Estructura Organizacional de la MDC.....	61
Figura 4. Modelo del Sistema de Gestión de la Calidad en la MDC	62
Figura 23. Cálculo de alfa de cronbach	99

RESUMEN

Las entidades gubernamentales tienen la responsabilidad de prestar un servicio público con eficiencia y calidad de manera que puedan satisfacer la demanda de la comunidad; por lo tanto, el cuidado, manejo y utilización de los bienes de toda la población municipal, requiere de una gestión efectiva y confiable. En este sentido, los sistemas de gestión de la calidad se convierten en herramientas orientadas al logro de los objetivos en cada entidad enfocados a su principal cliente: la ciudadanía, logrando de esta manera la satisfacción del mismo.

El propósito de este estudio fue crear un marco sobre cómo un gobierno local debe desarrollar su indicador de medición del desempeño para mejorar la satisfacción del cliente. La principal preocupación de este estudio es la Municipalidad Distrital de Chadín, que actualmente está optando por mejorar la calidad con la que brinda sus servicios, así como las satisfacciones tanto del gobierno central como de sus ciudadanos. Este estudio buscaba traducir los requisitos establecidos por la norma IWA 4: 2009, un producto derivado de ISO 9001: 2008, en un marco aplicable para desarrollar indicadores de medición de desempeño. Se esperaba que el marco propuesto generara indicadores relevantes que pudieran facilitar la detección de defectos, la mejora del rendimiento, el cumplimiento de la ley y las regulaciones, la absorción de las necesidades de los ciudadanos y porque no decirlo el proceso de certificación de los servicios públicos en Perú. Este artículo limita su alcance a una de las muchas formas de generar indicadores de medición de desempeño y no sugiere ninguno específico. Se supone que cada gobierno local debe decidir sus propios indicadores de medición del desempeño. Dado que el presente estudio sobre IWA 4: 2009 fue bastante limitado en el momento en que se realizó este estudio, también se esperaba que este estudio aportara una pequeña contribución a la literatura sobre gestión de calidad en el gobierno local.

La metodología empleada se basó inicialmente en el estudio del entorno y situación actual relacionada al Sistema de Gestión, utilizando el tipo de investigación del tipo aplicada, la población estuvo compuesta por los clientes atendidos en el año 2020 en la Municipalidad Distrital de Chadín y para la selección de la muestra fue no probabilística, por conveniencia de 100 clientes que se atienden en la MDC en el año 2020; las técnicas de recolección de datos fueron: la revisión documental, análisis de IWA 4 y la encuesta.

Finalmente, se obtienen como conclusiones que el Sistema de Gestión de la Calidad basado en IWA 4 incidirá en la satisfacción de cliente en la Municipalidad Distrital de Chadín y que se necesita mejorar en cuanto a la gestión ambiental, infraestructura y capacitaciones de los usuarios. Se ha determinado el costo de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad basado en IWA 4, obtenido como valor del indicador TIR, 15% y un VAN, S/. 561,171.16, por lo tanto, la inversión deberá llevarse a cabo ya que su valor es positivo.

Palabras Claves: Sistema de Gestión de la Calidad, IWA 4, satisfacción, Municipalidad.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Hoy en día las organizaciones tienen un gran compromiso y este es conseguir que funcionen eficientemente logrando resultados que contribuyan al desarrollo propio, de la región y al del país. Para eso, es necesario que la organización produzca bienes o servicios que permitan satisfacer a una comunidad, los gobiernos locales del mundo entero viven una mayor democracia y una pluralidad que les exige incrementar su capacidad de ejercer legítima y eficazmente su tarea y así ofertar a los ciudadanos un mejor nivel de vida. La falta de capacidad normalmente conduce a una crisis de gobernabilidad, por eso el reto para las sociedades está hoy en buena medida en construir la confianza hacia sus instituciones y sus gobiernos. Por lo tanto, la necesidad de reforzar las capacidades de las instituciones para impulsar la gobernación implica reformas políticas, económicas y sociales que den viabilidad a un buen gobierno. Buscando su excelencia y calidad total (Guillen Calvo, 2018).

Una de las características principales para el establecimiento de un sistema de gestión de la calidad, no es únicamente lograr una mayor eficiencia de los productos que se ofrece, es decir de los tangibles, sino que también se ha de incidir de forma eminente en los intangibles, es decir, en los servicios que se brinda y cómo se brinda, a fin de atraer y retener un número creciente de usuarios satisfechos (Llovera, 2013).

Para mejorar la calidad de los servicios se requiere de la aplicación de técnicas y metodologías que permitan en una forma sistemática identificar las debilidades y las fortalezas y construir un mejoramiento permanente y progresivo, identificando y reduciendo los costos de la no calidad. Pero ante todo se requiere de la decisión política para hacerlo y del recurso humano capacitado para ello. (Álvarez, F., 2003) citado por (Llovera, 2013).

En la Municipalidad Distrital de Chadín se presenta mucha insatisfacción por parte del usuario, según la percepción de los usuarios internos hay carencia de materiales e insumos para el trabajo, insuficiente personal idóneo, poco sentido de compañerismo, inadecuada infraestructura, personal no cuenta con uniforme, se carece de orden, puntualidad y respeto, equipos inadecuados, inoperativos, insuficientes, débil coordinación y compromiso por parte del alcalde, deficiente protección y estabilidad laboral, sueldo bajo y carencia total de reconocimiento e incentivo al personal y poco criterio técnico para la distribución del presupuesto. Según la percepción de los usuarios externos se presenta inadecuada atención, personal no especializado, escasez de material, información inapropiada, carencia de equipos, insuficiente señalización y maltrato por parte del personal (Cacho, 2016).

Por lo mencionado, en la Municipalidad Distrital de Chadín se carece de regularización, orden, clasificación, terminología y bases para una adecuada comunicación.

1.2. Formulación del problema

¿De qué manera el Modelo de Sistema de Gestión de la Calidad basado en la directriz IWA 4 incidirá en la satisfacción del cliente en la Municipalidad Distrital de Chadín:2020?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Diseñar un Modelo de Sistema de Gestión de la Calidad basado en la directriz IWA 4 que incida en la satisfacción del cliente en la Municipalidad Distrital de Chadín: 2020.

1.3.2. Objetivos específicos

- Realizar un estudio del entorno y situación relacionada al Sistema de Gestión de la Calidad en la MDC.
- Determinar el nivel de satisfacción de los clientes en la MDC.

- Construir los indicadores que compondrán el Modelo de Sistema de Gestión de la Calidad basado en la directriz IWA 4.
- Estudiar la viabilidad del Modelo de Sistema de Gestión de la Calidad basado en la directriz IWA 4
- Determinar las condiciones mínimas para lograr la satisfacción de los clientes en la MDC.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

El diseño de un Modelo de Sistema de Gestión de la calidad basado en la directriz IWA 4 incidirá positivamente en la satisfacción del cliente en la Municipalidad Distrital de Chadín: 2020.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

1.1. Tipo de investigación

La presente clasificación se basa en el criterio de propósito o utilidad de la investigación: (Tam, Vera, & Oliveros, 2008)

Investigación básica: Tiene como objetivo mejorar el conocimiento, más que generar resultados o tecnología que beneficien a la sociedad en el futuro inmediato. Este tipo de investigación es esencial para el beneficio socioeconómico aplicable directamente al uso tecnológico.

Investigación aplicada: Tiene como objetivo crear nueva tecnología a partir de los conocimientos adquiridos a través de la investigación estratégica para determinar si éstos pueden ser útilmente aplicados con o sin mayor refinamiento para los propósitos definidos. La información obtenida a través de este tipo de investigación debería ser también aplicable en cualquier lugar y por lo tanto ofrece oportunidades significativas para su difusión.

Es por ello que la presente investigación es del tipo aplicada buscando diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad basado en IWA 4; a diferencia de la investigación básica que se lleva a cabo sin fines prácticos inmediatos, sino con el fin de incrementar el conocimiento de los principios fundamentales de la naturaleza o de la realidad por sí misma.

2.1. Población y muestra

La población está compuesta por los clientes atendidos en el año 2020 en la Municipalidad Distrital de Chadín.

La muestra del estudio es no probabilística, por conveniencia de 100 clientes que se atienden en la MDC en el año 2020.

2.2. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Detalla los métodos, técnicas e instrumentos para recolectar y analizar los datos.

Para la recolección de los datos se han utilizado las siguientes técnicas e instrumentos:

Tabla 1

Técnicas e instrumentos de recopilación de información

Técnicas de recopilación de información	Instrumentos de recopilación de información
Revisión documental	Guía de Revisión documentaria
Análisis de IWA 4	Índices de IWA 4
Encuesta	Cuestionario

Para el procesamiento y análisis de los datos utilicé los conceptos de la estadística descriptiva, organizando y resumiendo los datos gracias al uso de tablas y gráficos con la herramienta informática SPSS y la hoja de cálculo de Excel; interpreté los resultados obtenidos, plasmándolos en conclusiones del estudio.

El método inductivo – deductivo es un método de inferencia basado en la lógica y relacionado con el estudio de hechos particulares, aunque es deductivo es un sentido (parte de lo general a lo particular) e inductivo en sentido contrario (va de lo particular a lo general) (Best, 1982)

John Dewey sugirió un modelo valioso y útil para identificar los elementos de un proceso deductivo – inductivo (Best, 1982):

- Identificación del problema
- Formulación de hipótesis
- Recogida, organización y análisis de datos
- Formular conclusiones
- Verificación, rechazo o modificación de la hipótesis, por la prueba de sus consecuencias en una situación específica.

En la presente investigación se utiliza el método inductivo – deductivo.

2.3. Matriz de consistencia

Tabla 2

Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Fuente o instrumento de recolección de datos
<p>Pregunta general</p> <p>¿De qué manera el Modelo de Sistema de Gestión de la Calidad basado en la directriz IWA 4 incidirá en la satisfacción del cliente en la Municipalidad Distrital de Chadín: 2020?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Diseñar un Modelo de Sistema de Gestión de la Calidad basado en la directriz IWA 4 que incida en la satisfacción del cliente en la Municipalidad Distrital de Chadín: 2020.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>El diseño de un Modelo de Sistema de Gestión de la calidad basado en la directriz IWA 4 incidirá positivamente en la satisfacción del cliente en la Municipalidad Distrital de Chadín: 2020.</p>	<p>Sistema de gestión de la calidad</p>	<p>Desarrollo institucional para un buen gobierno</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Responsabilidad y calidad. 2. Asociado y vinculado. 3. Sistema profesional de servidores públicos. 4. Participación social institucionalizada. 5. Responsabilidad fiscal. 6. Protección civil. 7. Tecnificado y con internet 8. Jurídicamente ordenado. 9. Con vigencia del Estado de derecho. 10. Transparencia. 11. Finanzas 12. Seguro 	<p>Guía de Revisión documentaria</p>
				<p>Desarrollo económico sostenible</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Innovador de alternativas económicas. 2. Promotor de las vocaciones productivas. 3. Abasto de artículos básicos. 4. Capacitación para el empleo local 5. Promotor del turismo 6. Comunicado interna y externamente. 7. Promotor del sector agropecuario. 8. Promotor de la industria comercio y servicios 	<p>Guía de Revisión documentaria</p>
				<p>Desarrollo social incluyente</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prestador de servicios públicos. 2. Deporte y recreación. 3. Étnica y socialmente incluyente. 4. Promotor de la equidad de género. 5. Responsable de la población vulnerable y el riesgo. 6. Municipio saludable. 7. Calidad educativa a nivel básico. 8. Vivienda digna 9. Formador de ciudadanía. 10. Promotor de la cultura y patrimonio histórico. 11. Responsable del combate a la pobreza. 	<p>Guía de Revisión documentaria</p>

				Desarrollo social sustentable	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cuidadoso del aire. 2. Responsable de su basura/desechos. 3. Cuidadoso de su imagen. 4. Protector recursos naturales. 5. Territorialmente ordenado. 6. Responsable del agua. 7. Cuidadoso y responsable del suelo. 8. Promotor de la educación ambiental. 	Guía de Revisión documentaria
	<p>Objetivos específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar un estudio del entorno y situación relacionada al Sistema de Gestión de la Calidad en la MDC. 2. Determinar el nivel de satisfacción de los clientes en la MDC. 3. Construir los indicadores que compondrán el Modelo de Sistema de Gestión de la Calidad basado en la directriz IWA 4. 4. Estudiar la viabilidad del Modelo de Sistema de Gestión de la Calidad basado en la directriz IWA 4. 5. Determinar las condiciones mínimas para lograr la satisfacción de los clientes en la MDC. 		Satisfacción del cliente	Accesibilidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Medios de atención 2. Costo 3. Horario 	Cuestionario
				Capacidad de respuesta	<ol style="list-style-type: none"> 1. Servicio oportuno 2. Respuesta a quejas/ reclamos 	Cuestionario
				Entorno de atención	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ubicación/ localización 2. Orden y limpieza 3. Comodidad 4. Señalización 5. Infraestructura 6. Uniforme 	Cuestionario
				Calidad de atención	<ol style="list-style-type: none"> 1. Información entendible y completa. 2. Buen trato 3. Reclamo/queja 4. Empatía 	Cuestionario
				Seguridad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conocimientos 2. Confianza y credibilidad 3. Errores 	Cuestionario

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1. Realizar un estudio del entorno y situación relacionada al Sistema de Gestión de la Calidad en la MDCH.

A continuación, se presentan los procesos identificados en la Municipalidad Distrital de Chadín con sus respectivas evidencias:

1. PROCESOS DE GESTIÓN

Analizar necesidades y expectativas del cliente/ ciudadano

Tabla 3

Analizar necesidades y expectativas del cliente/ ciudadano

Proceso	Evidencia
Identificar las necesidades y expectativas, para segmentar a la ciudadanía/usuario	<ul style="list-style-type: none">Instrumentos utilizados para recoger necesidades y expectativas de la ciudadanía-usuarioParámetros/criterios para la segmentación de la ciudadanía aprobadosDocumento de los tipos de público objetivo identificadoIdentificar grupos étnico-culturales de la localidad o jurisdicción y sus necesidades.
Mejorar el trato preferente, equitativo y con pertinencia cultural	<ul style="list-style-type: none">Directiva institucional de trato preferente y equitativo

Tabla 4

Procesos legislativos y normativos

Proceso	Evidencia
Generar la simplificación administrativa	<ul style="list-style-type: none">Normas que aprueban procedimientos simplificados.

Tabla 5

Procesos de transparencia y lucha contra la corrupción

Proceso	Evidencia
Mejorar los perfiles del puesto	<ul style="list-style-type: none">Procesos de convocatoria de la entidad
Mejorar la transparencia de información pública	<ul style="list-style-type: none">Publicar en periódicos murales la información que amerita el conocimiento del público.Dirección electrónica (link) del Portal de Transparencia Estándar donde está publicada la informaciónDirección electrónica (link) del portal de Internet de la entidad donde está publicada la información bajo el enfoque de datos abiertos

Acceder a la información	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección electrónica (link) del portal de Internet de la entidad donde se ejecuta el mecanismo virtual de presentación de la solicitud • Directiva vigente que aprueba el procedimiento de atención.
Registrar y recepcionar reclamos y sugerencia	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de reclamos y sugerencias • Reporte de seguimiento de atención de reclamos y sugerencias • Norma institucional que aprueba mecanismo de recepción, registro y tratamiento de reclamos y sugerencias

Tabla 6

Gestión general integral

Proceso	Evidencia
Gestionar la calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Plan operativo institucional • Documento descriptivo de la iniciativa orientada a la mejora de la calidad de la atención a la ciudadanía (política, directiva, resolución, ordenanza, etc.)

Tabla 7:

Procesos de participación y comunicación con los ciudadanos

Proceso	Evidencia
Planear la comunicación con la ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Comunicación aprobado • Plan Operativo Institucional D • Productos comunicacionales elaborados • Incorporación del enfoque intercultural y en la estrategia, planes y productos de comunicación
Mejorar el canal presencial	<ul style="list-style-type: none"> • Material fotográfico o de video del canal presencial • Plan Operativo Institucional
Mejorar el canal telefónico	<ul style="list-style-type: none"> • Material fotográfico o de video del canal telefónico • Plan operativo institucional
Mejorar el canal virtual	<ul style="list-style-type: none"> • Portal institucional actualizado • Plan Operativo Institucional
Mejorar el canal móvil o itinerante	<ul style="list-style-type: none"> • Material fotográfico o de video de atención de trámites o entrega de bienes y servicios públicos fuera de la entidad.
Orientación a la ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> • Norma asignando personal a orientación a la ciudadanía • Material fotográfico o de video y/o documento descriptivo de implementación de orientación a la ciudadanía

Tabla 8

Comunicación intergubernamental y con partes interesadas

Proceso	Evidencia
Generar la articulación intrainstitucional e interinstitucional	<ul style="list-style-type: none"> Documento descriptivo de la iniciativa de articulación intra-institucional o interinstitucional Norma institucional que aprueba la iniciativa de articulación intrainstitucional o interinstitucional

2. PROCESOS DE APOYO

Tabla 9

Gestión de competencias

Proceso	Evidencia
Incentivar y reconocer el logro de resultados	<ul style="list-style-type: none"> Documento de reconocimiento individual o colectivo Documento de reconocimiento local. Directiva institucional de reconocimiento
Inducir y capacitar al personal	<ul style="list-style-type: none"> Plan Operativo Institucional Material fotográfico o de video y/o documento descriptivo de actividades de inducción y capacitación

Tabla 10

Recaudación responsable de los recursos económicos

Proceso	Evidencia
Vincular pagos a los trámites y servicios	<ul style="list-style-type: none"> Material fotográfico o de video y/o documento descriptivo de “caja” TUPA (Texto Único de Procedimientos Administrativos) indicando medios y lugares de pago.

Tabla 11

Proceso de provisión de recursos

Proceso	Evidencia
Mejorar el equipamiento para la atención de la ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> Material fotográfico o de video y/o documento descriptivo de equipamiento disponible para la atención, y provisión de bienes y servicios.

Tabla 12

Gestión de la infraestructura

Proceso	Evidencia
Mejorar espacio físico para la	<ul style="list-style-type: none"> Material fotográfico o de video y/o documento descriptivo del espacio físico para la atención a la ciudadanía y las condiciones en las que se encuentra (mesa de partes,

atención a la ciudadanía	infraestructura que permite el acceso a personas discapacitadas, plataforma de atención con ventanillas para público segmentado, etc.)
Señalar y realizar el mapa de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento para mantenimiento de instalaciones aprobado. • Material fotográfico o de video y/o documento descriptivo de señalización (rótulos/gráficos/ paneles), mapas de ubicación, mapas de riesgos, planos o carteles.

3. PROCESOS OPERATIVOS

Tabla 13

Provisión de servicios públicos

Proceso	Evidencia
Planear el plan estratégico y operativo	<ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional • Plan Operativo Institucional • Presupuesto Institucional aprobado • Incorporación del enfoque intercultural y de género en los planes de la entidad.
Mejorar la atención a la ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> • Documento de gestión que asigna función a un órgano: ROF (Reglamento de Organización y Funciones)
Gestionar la participación ciudadana para la mejora de los servicios públicos	<ul style="list-style-type: none"> • Documento descriptivo y norma institucional de los mecanismos y espacios de participación ciudadana para la mejora de los servicios públicos. • Documento descriptivo de las mejoras concretas implementadas en los servicios públicos.

Tabla 14

Promoción de la salud

Proceso	Evidencia
Gestionar la seguridad y salud	<ul style="list-style-type: none"> • Plan Operativo Institucional

A continuación, se presentan los indicadores de IWA 4 identificados en la Municipalidad Distrital de Chadín, además de ello se plasma una lista de sugerencias para mejorar la gestión en el municipio en pro de los usuarios y el entorno.

Tabla 15

Desarrollo Institucional para un buen gobierno en la MDC

Categorías	Rojo	Amarillo	Verde	Evidencia	Sugerencia
1. Municipio administrado con responsabilidad y calidad	No existen mecanismos de planeación, programación, control y evaluación de las actividades del Municipio.	Se cuenta con planes y programas, pero no son sometidos a control y evaluación.	La administración está regulada por manuales de organización y procedimientos administrativos.	La Municipalidad planifica su gestión para el año siguiente los meses de noviembre y diciembre: Planes y Programas 2020.	
2. Municipio asociado y vinculado	No han desarrollado acciones con otras órdenes de gobierno y/o gobiernos municipales para atender asuntos de interés común.	Existen algunas acciones aisladas de cooperación con otros órdenes de gobierno y/o gobiernos municipales.	Existen estrategias de cooperación con otros órdenes de gobierno y/o gobiernos municipales, que han logrado tener un impacto regional.		Se sugiere al consejo municipal plantear estrategias de cooperación con otros órdenes de gobierno y/o gobiernos municipales, que logren tener un impacto regional.
3. Municipio con Sistema Profesional de Servidores Públicos	No existen criterios profesionales para el reclutamiento de personal.	El personal que contrata el municipio se apega a un perfil de puesto.	El municipio cuenta con un reglamento donde se especifica el perfil profesional.	Manual de Perfiles de Puestos (MPP)	
4. Participación Social Institucionalizada	El municipio carece de mecanismos de Participación Ciudadana.	El municipio cuenta con un Reglamento de Participación Ciudadana.	El municipio cuenta con Coplademun (Comités de Planeación para el Desarrollo Municipal) o algún mecanismo de Participación Ciudadana representativo.	El municipio cuenta con reglamento de participación ciudadana que lo actualiza la Unidad de Participación Ciudadana, Cultura, Deportes y Recreación: Reglamento de participación ciudadana	
5. Municipio con Responsabilidad Fiscal	No existen sistemas de recaudación y catastro.	Existe un catastro no actualizado y el cobro de impuestos, derechos y otras contribuciones deficientes.	Existe un catastro actualizado con valores unitarios reales.	El municipio cuenta con un Departamento de Catastro, sin embargo la BD no está actualizada y el cobro de impuestos/ contribuciones no reflejan la realidad: BD de catastro no actualizada.	Actualizar anualmente la Base de datos del catastro con valores unitarios reales.
6. Municipio Promotor de la Protección Civil	El municipio no ha incorporado el tema de la protección civil en su agenda.	El municipio ha incorporado el tema a su agenda y realiza algunas acciones en consecuencia.	El municipio cuenta con un mapa de riesgos y esporádicamente realiza inspecciones y acciones preventivas.	Mapa de riesgos no actualizada a pesar que existe un departamento de defensa civil.	Actualizar el mapa de riesgos de forma esporádica.
7. Municipio Tecnificado y	El gobierno municipal no	El número de computadoras	El municipio tiene acceso a	Computadoras con hardware antiguo y	Proveer de infraestructura

con Internet	utiliza computadoras para el desempeño de sus actividades.	es insuficiente y la mayor parte del personal carece de capacitación en el tema.	internet, cuenta con página web propia y realiza la mayor parte de sus actividades utilizando herramientas informáticas.	software desactualizado. Personal no capacitado en el uso de los equipos tecnológicos.	tecnológica actualizada.
8. Municipio Jurídicamente Ordenado	No existe bando de Policía, ni Gobierno, ni Reglamento Interior del Ayuntamiento.	Existen el Bando de Policía y Gobierno y el Reglamento Interior del Ayuntamiento, pero éstos no están actualizados.	Existe el Bando de Policía y Gobierno, un Reglamento Interior del Ayuntamiento y otros reglamentos.	El Reglamento interior del ayuntamiento no está actualizado, a pesar de existir una Unidad de Serenazgo y Policía Municipal.	Actualizar el Reglamento interior del ayuntamiento continuamente.
9. Municipio con Vigencia del Estado de Derecho	No se tiene acceso al Ministerio Público, al Juez de Paz ni al Tribunal de lo Contencioso, Administrativo u Oficialía Conciliadora.	Los habitantes deben trasladarse una distancia considerable para acceder a estos mecanismos de impartición de justicia.	Los habitantes tienen acceso fácil y rápido a estos mecanismos de impartición de justicia.	Existe mecanismos que imparten justicia, pero están alejados del centro. El juez de paz, sub prefecto se encuentra en el distrito de Chadín; en provincia encontramos a Ministerio Público, Tribunal de lo Contencioso, Administrativo u Oficialía Conciliadora.	
10. Municipio Transparente	No se proporciona información a la población sobre el ejercicio de los recursos presupuestales.	Existe contraloría municipal y se publica un informe mensual de ingresos y egresos.	Se informa a la población de los programas ejercidos y del destino de los recursos.		Informar a la población de los programas ejercidos y del destino de los recursos en el municipio y si es posible en una página web.
11. Municipio con Finanzas Sanas	Se tiene una fuerte dependencia de los recursos federales y estatales para el financiamiento de los programas municipales.	Se tiene una importante dependencia de los recursos federales y estatales para el financiamiento del Municipio.	Se tiene una amplia autonomía para el financiamiento de las actividades municipales.		
12. Municipio Seguro	Se comete una gran cantidad de delitos y la autoridad municipal no realiza acciones para prevenirlos y sancionarlos.	La ciudadanía sabe que la autoridad municipal hace esfuerzos por combatir la delincuencia, pero ésta persiste en la localidad.	Hay una baja incidencia de delitos y la autoridad municipal cuenta con el equipo necesario, y lleva a cabo acciones para prevenir la delincuencia.		Se sugiere que el consejo municipal realice las acciones correspondientes para que exista más efectivos policiales en la zona.

Tabla 16

Desarrollo Económico Sostenible en la MDC

Categorías	Rojo	Amarillo	Verde	Evidencia	Sugerencia
1. Innovador de Alternativas Económicas	Se mantiene interés en las actividades económicas existentes. No existen programas de exploración de alternativas económicas	Se tienen identificadas ciertas actividades con potencial, pero no se han promovido.	Se tienen programas con resultados significativos y documentados en torno a la innovación de alternativas económicas.		Se sugiere a la Sub. Gerencia de Administración y Finanzas que promueva programas de exploración de alternativas económicas.
2. Promotor de las Vocaciones Productivas	No se conoce el potencial de las vocaciones productivas del municipio, ni existe un programa que impulse y fortalezca.	Existen acciones a favor de la principal vocación productiva del Municipio.	Existen programas con resultados significativos y documentados de promoción de las diversas vocaciones productivas.		La fuente de ingresos de Chadín es generada a través de actividades como la ganadería, producción de leche y queso, y recientemente se está impulsando su crecimiento con proyectos productivos. Se sugiere que se continúe y aumenten la cartera de proyectos.
3. Responsable del Abasto de Artículos Básicos	No existe abasto de los artículos básicos para satisfacer las necesidades de las comunidades del Municipio.	Existe un abasto irregular de artículos básicos en las comunidades del Municipio.	Existe un abasto suficiente para satisfacer las necesidades básicas de las comunidades del Municipio.		
4. Promotor de la Capacitación para el Empleo Local	No existen programas de capacitación ni mano de obra calificada.	Existen programas de capacitación, pero no satisfacen la demanda.	Existen programas permanentes de capacitación para el empleo local con resultados significativos y documentados.		Se sugiere a la Unidad de Programas sociales que los programas de capacitación para el empleo local sean evidenciados con resultados significativos y documentados.
5. Promotor del Turismo	No se han identificado al menos tres atractivos turísticos y su potencial.	Se cuenta con un diagnóstico de al menos tres atractivos turísticos, pero no existen estrategias para el desarrollo del sector.	Existe un diagnóstico integral, programas e instancias responsables con resultados significativos y documentados, que permiten aprovechar su potencial.		Se sugiere al consejo municipal que direcciono o cree una unidad encargada de la promoción del turismo.
6. Comunicado Interna y Externamente	No hay comunicación de todas las comunidades con la cabecera municipal y el municipio no cuenta con vías de comunicación al exterior.	Algunas de las comunidades cuentan con vías o medios de comunicación y el municipio tiene acceso a un centro urbano de tamaño medio.	El municipio está comunicado internamente y se cuenta con vías de comunicación al exterior.		
7. Promotor del Sector Agropecuario	No se cuenta con un diagnóstico de recursos	Se tiene un diagnóstico parcial de	Existen programas con resultados significativos y		La fuente de ingresos de Chadín es generada a través de actividades

	agropecuarios, asociaciones productivas y potencial del sector.	productores, productos y potencial, pero no existen estrategias para el desarrollo del sector.	documentados e instancias responsables de la promoción del sector.	como la ganadería, producción de leche y queso, y recientemente se está impulsando su crecimiento con proyectos productivos. Se sugiere que se continúe y aumenten la cartera de proyectos. Se sugiere a la Sub. Gerencia de Desarrollo Empresarial y Medio Ambiente tener programas con resultados significativos y documentación e instancias responsables de la promoción de los sectores y de nuevas empresas.
8. Promotor de la Industria, el Comercio y los Servicios	No se cuenta con un diagnóstico sobre los sectores ni sobre los sectores involucrados.	Se cuenta con un diagnóstico parcial que no permite asumir estrategias para el desarrollo de los sectores.	Existen programas con resultados significativos y documentación e instancias responsables de la promoción de los sectores y de nuevas empresas.	

Tabla 17

Desarrollo social incluyente en la MDC

Categorías	Rojo	Amarillo	Verde	Evidencia	Sugerencia
1. Municipio Prestador de Servicios Públicos	La mayoría de las viviendas y comunidades del municipio no cuentan con servicios públicos básicos.	La mayoría de las viviendas y comunidades del Municipio cuentan con servicios públicos básicos, pero son deficientes.		Casi la totalidad de las comunidades y viviendas disponen de servicios básicos, funcionan de manera continua, permanente y de buena calidad.	Se sugiere a la Sub. Gerencia de Infraestructura y Desarrollo Territorial generar proyectos para que la población cuente con servicios básicos y que funcionen de manera continua, permanente y de buena calidad.
2. Municipio Promotor del Deporte y la Recreación	No existen instalaciones ni programas para promover la recreación y el deporte.	Existe infraestructura recreativa y deportiva, pero no se encuentra en buen estado. Hay acciones aisladas de fomento.		La infraestructura deportiva y recreativa recibe mantenimiento. El gobierno cuenta con programas para promover el deporte y la recreación con resultados significativos y documentados.	Se sugiere a la Sub. Gerencia de Infraestructura y Desarrollo Territorial que la infraestructura deportiva y recreativa reciba mantenimiento. Se sugiere a la Sub. Gerencia de Desarrollo Social que el gobierno cuente con programas para promover el deporte y la recreación con resultados significativos y documentados.
3. Municipio Étnica y	No existen acciones para integrar a los	En algunas ocasiones el	Existen espacios permanentes		

Socialmente Incluyente	grupos tradicionalmente excluidos de la sociedad en la toma de decisiones públicas.	gobierno organiza foros de consulta y crea comités que procuran la inclusión de estos grupos.	donde los ciudadanos de todos los grupos étnicos y sociales pueden participar en los asuntos del gobierno.	
4. Municipio Promotor de la Equidad de Género	En el Municipio existen condiciones de discriminación a las mujeres en actividades económicas, políticas y sociales.	Existen acciones aisladas destinadas a promover la equidad de género.	El Municipio cuenta con programas con resultados significativos y documentados para promover la equidad de género y existe una instancia responsable de atender este tema.	Se sugiere a la Sub. Gerencia de Desarrollo Social cuente con programas con resultados significativos y documentados para promover la equidad de género.
5. Municipio Responsable de la Población Vulnerable y en Riesgo	El Municipio no cuenta con programas o servicios para atender a la población vulnerable y en riesgo.	Existen acciones aisladas para la atención de la población vulnerable y en riesgo.	El gobierno cuenta con instancias y programas con resultados significativos y documentados, para prestar asistencia social a grupos vulnerables y en riesgo.	Se sugiere a la Sub. Gerencia de Desarrollo Social genere programas con resultados significativos y documentados, para prestar asistencia social a grupos vulnerables y en riesgo.
6. Municipio Saludable	El 50 % de las comunidades mayores de 500 habitantes no cuentan con programas participativos para la salud. El municipio no cuenta con programas propios en la materia ni está incorporado al Programa Nacional de Comunidades Saludables.	Por lo menos el 50 % de las localidades del municipio mayores de 500 habitantes tienen Comité Local de salud activo y el municipio mediante acta de Ayuntamiento se encuentra incorporado al Programa Nacional de Comunidades Saludables y cuenta con Comité Municipal de Salud Registrado.	Más del 80 % de las localidades mayores de 500 habitantes tienen Comité Local de salud activo. Se cuenta con Programa Municipal de Promoción de la Salud que se hace constar mediante acta de Ayuntamiento.	Programa Municipal de Promoción de la Salud
7. Municipio promotor de la Calidad Educativa a Nivel Básico	La cobertura educativa es insuficiente. Hay bajos niveles de matrícula y altos índices de deserción.	Hay suficiente oferta educativa pero no se cuida la calidad de la enseñanza.	Hay una oferta suficiente de enseñanza y el gobierno municipal promueve mejoras en la calidad.	Se sugiere a la Unidad de Gestión que promueva mejoras en la calidad educativa.
8. Municipio con Vivienda Digna	No se conoce el número de habitantes que carece de vivienda digna en el Municipio y la mayoría de las viviendas se	Menos del 50% de los habitantes cuenta con una vivienda digna y existe un programa municipal con resultados significativos y	La mayoría de los habitantes cuentan con vivienda digna y existen programas con resultados significativos y documentados	Se sugiere que promuevan programas de vivienda digna con resultados significativos y documentados.

	encuentran en malas condiciones.	documentados para atender este tema.	para atender este tema.	
9. Municipio formador de Ciudadanía	No existen acciones para promover el ejercicio de los valores democráticos y el conocimiento de las instituciones.	Existen algunas acciones para promover la formación y convivencia ciudadanas, pero no hay un organismo responsable.	Hay acciones regulares para promover la formación y convivencia ciudadanas, se cuenta con programas permanentes y hay un organismo responsable de impulsarlas.	Se sugiere promover acciones para promover el ejercicio de los valores democráticos y el conocimiento de las instituciones.
10. Municipio Promotor de la Cultura y el Patrimonio Histórico	No existen acciones para promover el ejercicio de los valores democráticos y el conocimiento de las instituciones, así como la convivencia e identidad locales.	Existe infraestructura, pero se encuentra en mal estado. No hay programas de fomento y preservación.	La infraestructura cultural recibe mantenimiento. El gobierno cuenta con programas para promover la cultura y el patrimonio histórico con resultados significativos y documentados.	Se sugiere que la infraestructura cultural reciba mantenimiento. El gobierno cuenta con programas para promover la cultura y el patrimonio histórico con resultados significativos y documentados.
11. Municipio responsable del combate a la pobreza	El municipio no cuenta con programas para el combate a la pobreza ni se vincula con las instancias públicas y privadas para el efecto.	Existen algunas acciones aisladas de combate a la pobreza, pero éstas carecen de vinculación con las actividades del gobierno municipal. El gobierno municipal no tiene un programa de combate a la pobreza.	Se cuenta con programas con resultados documentados y con vinculación y proyectos con otras instancias públicas y privadas.	Se sugiere contar con programas con resultados documentados y con vinculación y proyectos con otras instancias públicas y privadas para combatir la pobreza.

Tabla 18

Desarrollo Ambiental Sustentable en la MDC

Categorías	Rojo	Amarillo	Verde	Evidencia	Sugerencia
1. Municipio Cuidadoso del Aire	No hay control alguno de la autoridad municipal sobre acciones de contaminación del aire, tales como quemas de pastizales y materiales de desecho.	Se tiene un mecanismo para evitar la quema de pastizales y materiales de desecho, y esporádicamente, se aplican inspecciones de emisiones contaminantes.		Se cuenta con un reglamento y programas para la inspección de emisiones de contaminantes móviles y fijas.	Se sugiere a la Sub. Gerencia de Desarrollo Empresarial y Medio Ambiente contar con un reglamento y programas para la inspección de emisiones de contaminantes móviles y fijas.
2. Municipio Limpio y Responsable de su Basura y otros Residuos	No se cuenta con un servicio de recolección de basura y se tienen tiraderos a cielo abierto.	Se cuenta con algunas rutas de recolección. Se tienen tiraderos controlados (se supervisa la entrada de		Se cuenta con un sistema de recolección de basura que cubre a la mayoría del municipio. Se tiene un relleno	Se recomienda al consejo municipal y a la Sub. Gerencia de Desarrollo Empresarial y

		materiales/residuos, se tiene un vigilante)	sanitario con protección a las aguas subterráneas y a la atmósfera.		Medio Ambiente contar con un sistema de recolección de basura que cubre a la mayoría del municipio, además promover un relleno sanitario con protección a las aguas subterráneas y a la atmósfera.
3. Municipio Cuidadoso de su imagen	No existen acciones por parte del Municipio Cuidadoso de su imagen para el cuidado del entorno.	Esporádicamente (entre 6 meses y 1 año) se realiza alguna acción para mejorar la estética del entorno en el Municipio.	Hay programas con resultados significativos documentados (incluyendo un rubro dentro del presupuesto) para mejorar el entorno municipal.	Acta de consejo	Se sugiere al consejo municipal generar programas con resultados significativos documentados (incluyendo un rubro dentro del presupuesto) para mejorar el entorno municipal. Se recomienda al consejo municipal y a la Sub. Gerencia de Desarrollo Empresarial y Medio Ambiente contar con un programa de conservación y uso de recursos naturales con resultados significativos y personal responsable de su instrumentación.
4. Municipio Protector de sus Recursos Naturales	No hay un inventario de los recursos naturales del municipio ni se desarrollan acciones de protección.	Se tiene un diagnóstico actualizado (máximo de tres años) y documentado para atender los asuntos relativos a los recursos naturales del Municipio.	Se tiene un programa de conservación y uso de recursos naturales con resultados significativos y personal responsable de su instrumentación.		Se sugiere a la Sub. Gerencia de Desarrollo Empresarial y Medio Ambiente contar con un programa de conservación y uso de recursos naturales con resultados significativos y personal responsable de su instrumentación.
5. Municipio territorialmente Ordenado	El municipio crece sin que haya planes ni regulación urbana.	Existe algún plan de ordenamiento territorial inoperante, no actualizado y / o no aprobado.	Hay un plan de ordenamiento territorial actualizado (menor de 5 años) y accesible, y la autoridad municipal supervisa su aplicación.	Plan de ordenamiento territorial no actualizado	Se sugiere a la Sub. Gerencia de Infraestructura y Desarrollo Territorial contar con un plan de ordenamiento territorial actualizado (menor de 5 años) y accesible, y supervisa su aplicación.
6. Municipio Responsable del Agua	Las fuentes de abastecimiento de agua están desprotegidas, no hay previsiones de consumo y abasto, y las aguas residuales se descargan sin tratamiento ni	Únicamente se tiene contemplada la protección frente a la contaminación para las fuentes de abastecimiento; las aguas desecho son recolectadas y descargadas en un punto.	Se tienen programas para la conservación y mantenimiento de las fuentes de abastecimiento de agua (subterráneas y superficiales) y se trata la mayor parte de las aguas residuales.		Se sugiere a la Sub. Gerencia de Desarrollo Empresarial y Medio Ambiente contar con programas para la conservación y mantenimiento de las fuentes de abastecimiento de agua (subterráneas

	control de destino.	de		Además, se cuenta con un reglamento y con un organismo operador propio del agua. Facultado por el municipio, que sea financieramente sano.	y superficiales) y tratar la mayor parte de las aguas residuales. Además, contar con un reglamento y con un organismo operador propio del agua facultado por el municipio, que sea financieramente sano. Se sugiere al consejo municipal y a la Sub. Gerencia de Desarrollo Empresarial y Medio Ambiente Contar con programas con resultados significativos y documentados de control de la erosión, conservación, regeneración del suelo y de reforestación. Se sugiere al consejo municipal y a la Sub. Gerencia de Desarrollo Empresarial y Medio Ambiente contar con programas formales de educación ambiental tanto a nivel escolar como comunitario, que incluye acciones (valores) que hayan contribuido a mejorar y conservar su entorno.
7. Municipio Cuidadoso y Responsable de su Suelo	No existe un diagnóstico sobre problemas de erosión, pérdida de cobertura vegetal y acidificación del suelo.	un los de de y	Existe un diagnóstico actualizado (máximo de tres años) y documentado. Se realizan esporádicamente algunas acciones de control de la erosión, la deforestación y el uso de fertilizantes que degradan el suelo.	Hay programas con resultados significativos y documentados de control de la erosión, conservación, regeneración del suelo y de reforestación.	
8. Municipio Promotor de la Educación Ambiental	No existe ningún programa municipal sobre Educación ambiental.	existe	Sólo se han realizado algunos programas comunitarios sobre educación ambiental en áreas delimitadas del municipio (limpieza de cuencas con la participación de la comunidad) Día mundial del Medio Ambiente.	Se encuentra vigente un programa formal de educación ambiental tanto a nivel escolar como comunitario, que incluye acciones (valores) que hayan contribuido a mejorar y conservar su entorno.	

3.2. Determinar el nivel de satisfacción de los clientes en la Municipalidad Distrital de Chadín (MDCH).

A continuación, se presentan los resultados obtenidos producto de aplicar el instrumento cuestionario a los clientes atendidos en la Municipalidad Distrital de Chadín, aseverando que el nivel de satisfacción luego de aplicar el modelo de Gestión ha mejorado significativamente en un 48%, resultado obtenido de la última pregunta del cuestionario, contrastada con la encuesta antes de aplicar el diseño.

Tabla 19

Indicador Medios de atención

Dimensión: Accesibilidad

Indicador: Medios de atención

Alternativas	Pregunta: 1. ¿Por qué medio frecuentemente puede solucionar su duda, consulta o realizar un trámite?	Respuestas
a. Por teléfono	3%	3
b. Por internet	2%	2
c. Presencialmente	90%	90
d. Por algún conocido	5%	5
e. Nunca me dan solución	0%	0
Total		100

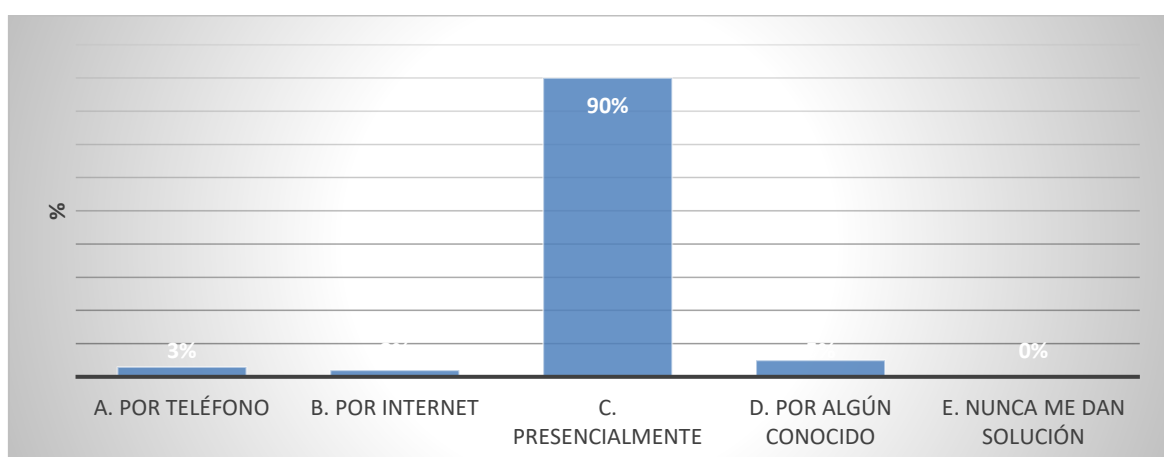


Figura 1. Indicador Medios de atención

El 90% de los encuestados menciona que el que medio frecuentemente puede solucionar su duda, consulta o realizar un trámite es de forma presencial, el 5% de los encuestados menciona que el que medio frecuentemente puede solucionar su duda, consulta o realizar un trámite es por algún conocido y el 3% de los encuestados menciona que el que medio frecuentemente puede solucionar su duda, consulta o realizar un trámite es por teléfono.

Tabla 20

Indicador costo

Dimensión: Accesibilidad

Indicador: Costo

Alternativas	Pregunta: 2. ¿Ud. considera que el costo de la atención es accesible?	Respuestas
Siempre	19%	19
Casi siempre	15%	15
A veces	59%	59
Rara vez	5%	5
Nunca	2%	2
Total		100

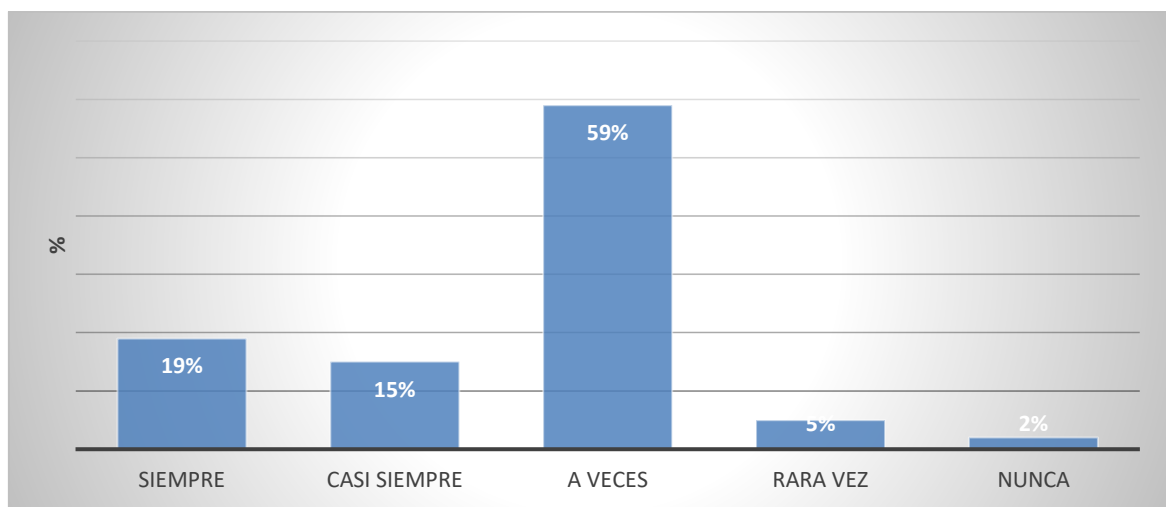


Figura 2. Indicador costo

El 59% de los encuestados considera que a veces el costo de la atención es accesible, el 19% de los encuestados considera que siempre el costo de la atención es accesible, el 15% de los encuestados considera que casi siempre el costo de la atención es accesible y el 2% de los encuestados considera que nunca el costo de la atención es accesible

Tabla 21

Indicador Horario

Dimensión: Accesibilidad

Indicador: Horario

Alternativas	¿El horario se adapta a sus necesidades?	Respuestas
Muy Frecuentemente	73%	73
Frecuentemente	10%	10
Ocasionalmente	11%	11
Raramente	4%	4
Nunca	2%	2
Total		100

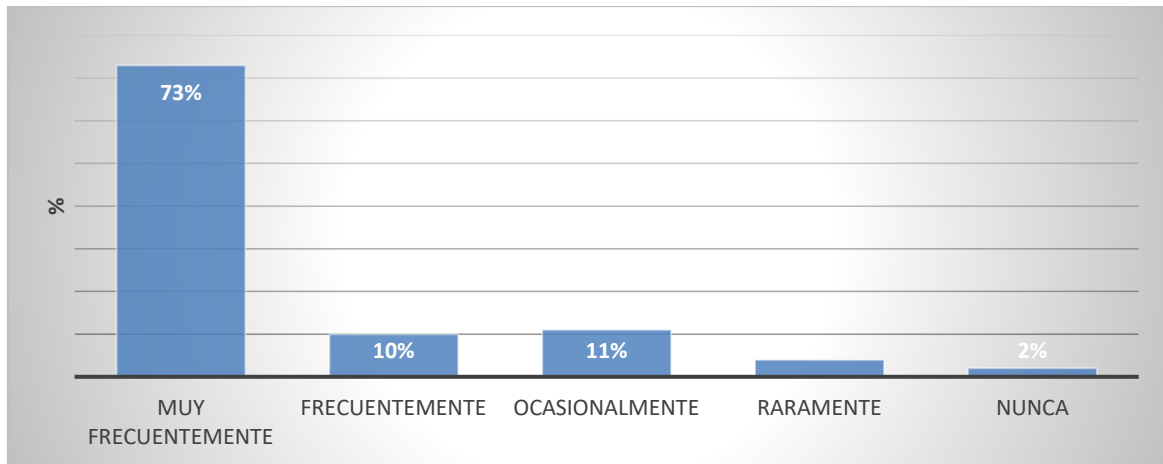


Figura 3. Indicador Horario

El 73% de los encuestados menciona que muy frecuentemente el horario se adapta a sus necesidades, el 11% de los encuestados menciona que ocasionalmente el horario se adapta a sus necesidades, el 10% de los encuestados menciona que frecuentemente el horario se adapta a sus necesidades y el 2% de los encuestados menciona que nunca el horario se adapta a sus necesidades.

Tabla 22

Indicador Servicio oportuno

Dimensión: Capacidad de respuesta

Indicador: Servicio oportuno

Alternativas	4. ¿El personal tiene la disposición y voluntad para proporcionar un servicio oportuno en su trámite?	Respuestas
Muy		
Frecuentemente	17%	17
Frecuentemente	22%	22
Ocasionalmente	53%	53
Raramente	3%	3
Nunca	5%	5
	Total	100

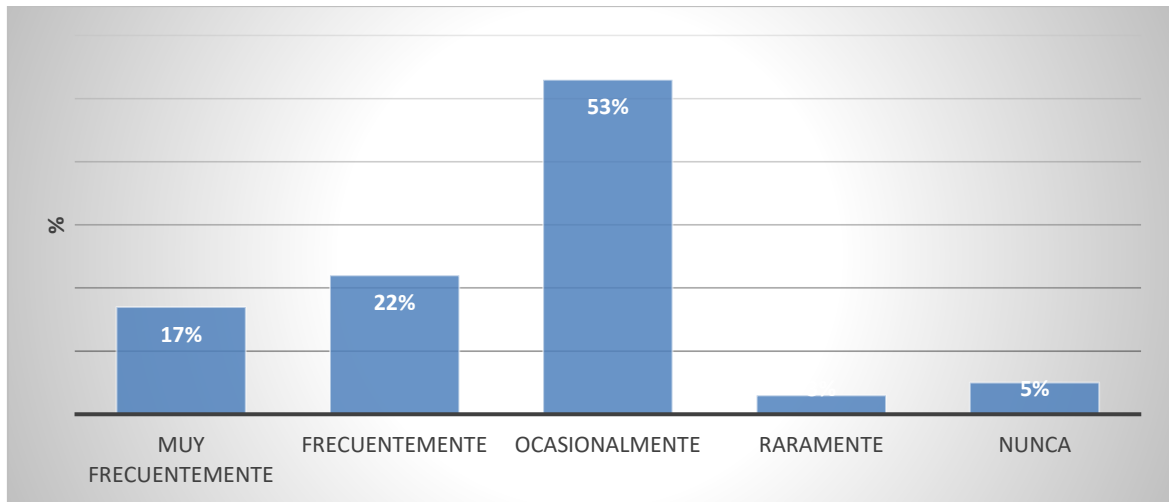


Figura 4. Indicador Servicio oportuno

El 53% de los encuestados menciona que ocasionalmente el personal tiene la disposición y voluntad para proporcionar un servicio oportuno en su trámite, el 22% de los encuestados menciona que frecuentemente el personal tiene la disposición y voluntad para proporcionar un servicio oportuno en su trámite, el 17% de los encuestados menciona que muy frecuentemente el personal tiene la disposición y voluntad para proporcionar un servicio oportuno en su trámite y el 5% de los encuestados menciona que nunca el personal tiene la disposición y voluntad para proporcionar un servicio oportuno en su trámite.

Tabla 23

Indicador Respuesta a quejas/ reclamos

Dimensión: Capacidad de respuesta

Indicador: Respuesta a quejas/ reclamos

Alternativas	5. ¿Se le ha brindado atención cuando ha presentado reclamo o queja?	Respuestas
Siempre	16%	16
Casi siempre	22%	22
A veces	8%	8
Rara vez	52%	52
Nunca	2%	2
Total		100

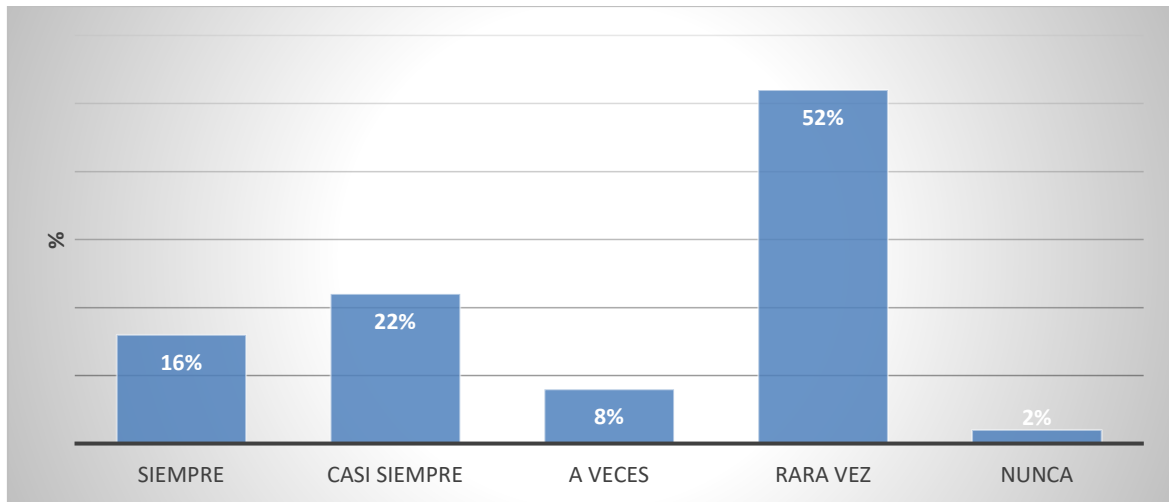


Figura 5. Indicador Repuesta a quejas/ reclamos

El 52% de los encuestados menciona que rara vez se le ha brindado atención cuando ha presentado reclamo o queja, el 22% de los encuestados menciona que casi siempre se le ha brindado atención cuando ha presentado reclamo o queja, el 16% de los encuestados menciona que siempre se le ha brindado atención cuando ha presentado reclamo o queja, el 8% de los encuestados menciona que a veces se le ha brindado atención cuando ha presentado reclamo o queja y un 2% de los encuestados menciona que nunca se le ha brindado atención cuando ha presentado reclamo o queja.

Tabla 24

Indicador Ubicación/ localización

Dimensión: Entorno de atención

Indicador: 1. Ubicación/ localización

Alternativas	6. ¿Cómo considera la ubicación/ localización de la Municipalidad de Chadín respecto a su domicilio?	Respuestas
Muy buena	17%	17
Buena	18%	18
Regular	56%	56
Mala	4%	4
Muy mala	5%	5
Total		100

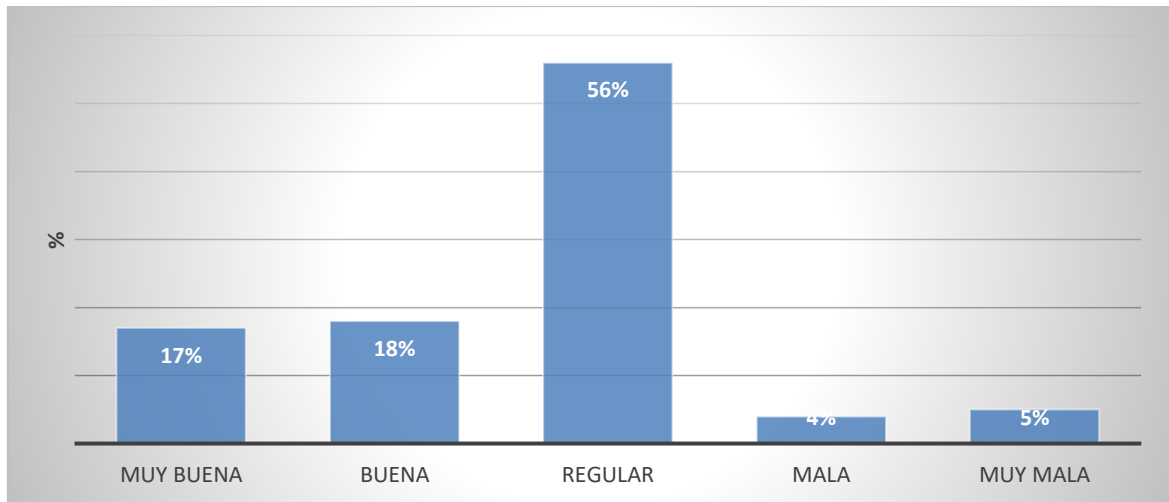


Figura 6. Indicador Ubicación/ localización

El 56% de los encuestados consideran que la ubicación/ localización de la Municipalidad de Chadín respecto a su domicilio es regular, el 18% de los encuestados consideran que la ubicación/ localización de la Municipalidad de Chadín respecto a su domicilio es buena, el 17% de los encuestados consideran que la ubicación/ localización de la Municipalidad de Chadín respecto a su domicilio es muy buena y el 5% de los encuestados consideran que la ubicación/ localización de la Municipalidad de Chadín respecto a su domicilio es muy mala.

Tabla 25

Indicador Orden y limpieza

Dimensión: Entorno de atención

Indicador: Orden y limpieza

Alternativas	7. ¿Existe orden y limpieza en la Municipalidad Distrital de Chadín?	Respuestas
Siempre	25%	25
Casi siempre	19%	19
A veces	45%	45
Rara vez	8%	8
Nunca	3%	3
	Total	100

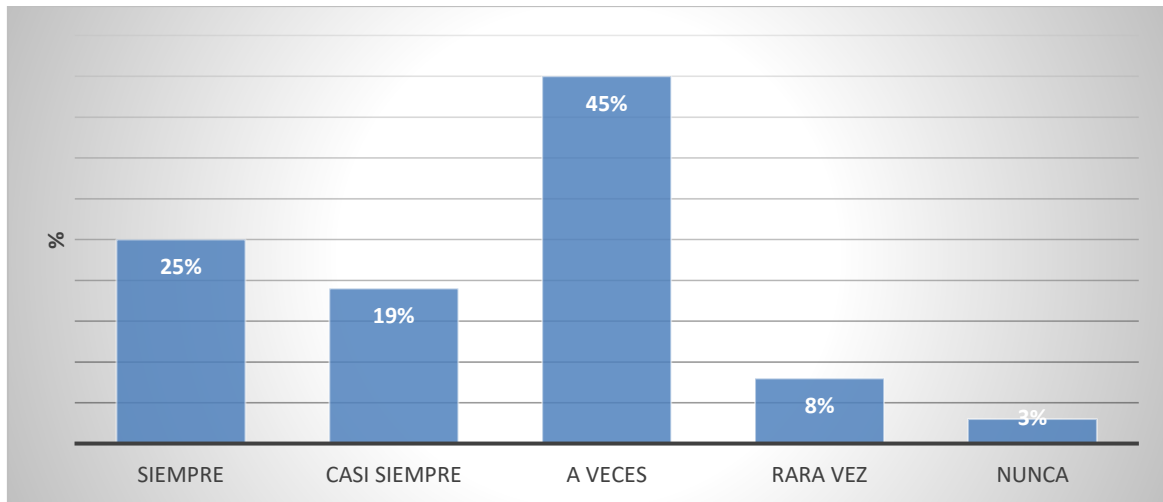


Figura 7. Indicador Orden y limpieza

El 45% de los encuestados menciona que a veces existe orden y limpieza en la Municipalidad Distrital de Chadín, el 25% de los encuestados menciona que siempre existe orden y limpieza en la Municipalidad Distrital de Chadín, el 19% de los encuestados menciona que casi siempre existe orden y limpieza en la Municipalidad Distrital de Chadín, el 8% de los encuestados menciona que rara vez existe orden y limpieza en la Municipalidad Distrital de Chadín y el 3% de los encuestados menciona que nunca existe orden y limpieza en la Municipalidad Distrital de Chadín.

Tabla 26

Indicador Comodidad

Dimensión: Entorno de atención

Indicador: Comodidad

Alternativas	8. ¿Existe comodidad en la Municipalidad de Chadín, mientras realiza su trámite?	Respuestas
Siempre	29%	29
Casi siempre	40%	40
A veces	15%	15
Rara vez	13%	13
Nunca	3%	3
	Total	100

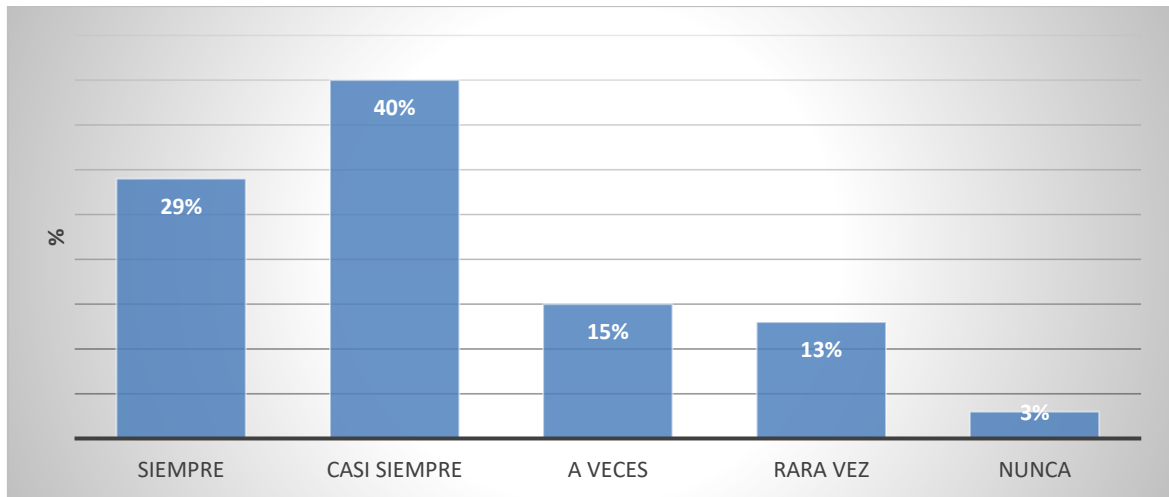


Figura 8. Indicador Comodidad

El 40% de los encuestados menciona que casi siempre existe comodidad en la Municipalidad de Chadín, mientras realiza su trámite, el 29% de los encuestados menciona que siempre existe comodidad en la Municipalidad de Chadín, mientras realiza su trámite, el 15% de los encuestados menciona que a veces existe comodidad en la Municipalidad de Chadín, mientras realiza su trámite, el 13% de los encuestados menciona que rara vez existe comodidad en la Municipalidad de Chadín, mientras realiza su trámite y el 3% de los encuestados menciona que nunca existe comodidad en la Municipalidad de Chadín, mientras realiza su trámite.

Tabla 27

Indicador Señalización

Dimensión: Entorno de atención

Indicador: Señalización

Alternativas	9. ¿La señalización en la Municipalidad permiten ubicar rápidamente a una determinada oficina/ambiente?	Respuestas
Siempre	45%	45
Casi siempre	44%	44
A veces	5%	5
Rara vez	4%	4
Nunca	2%	2
Total		100

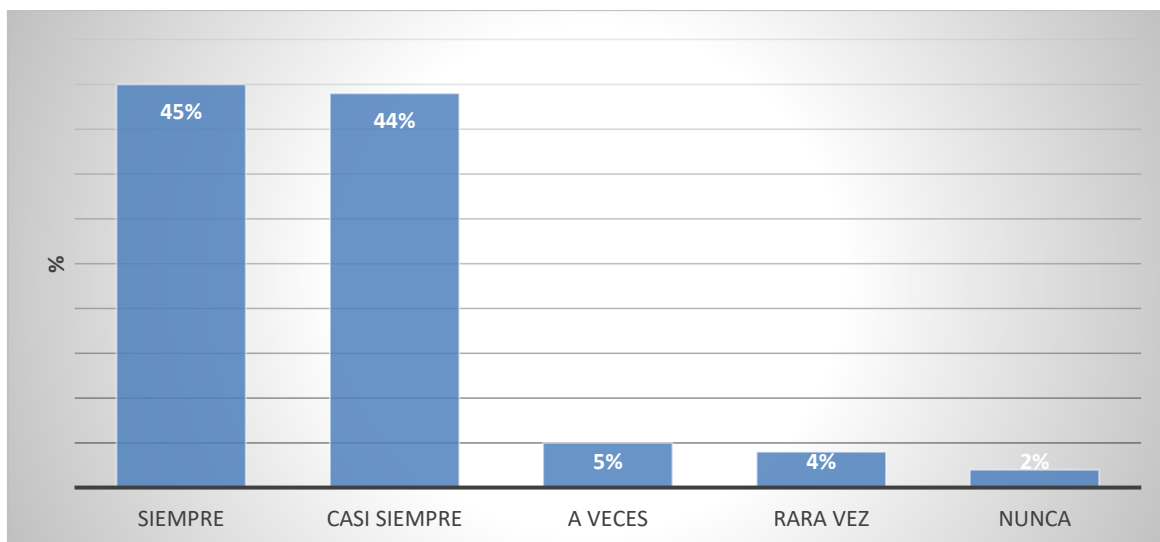


Figura 9. Indicador Señalización

El 45% de los encuestados menciona que siempre la señalización en la Municipalidad permite ubicar rápidamente a una determinada oficina/ambiente, el 44% de los encuestados menciona que casi siempre la señalización en la Municipalidad permite ubicar rápidamente a una determinada oficina/ambiente, el 5% de los encuestados menciona que a veces la señalización en la Municipalidad permite ubicar rápidamente a una determinada oficina/ambiente, el 4% de los encuestados menciona que rara vez la señalización en la Municipalidad permite ubicar rápidamente a una determinada oficina/ambiente y el 2% de los encuestados menciona que nunca la señalización en la Municipalidad permite ubicar rápidamente a una determinada oficina/ambiente.

Tabla 28

Indicador Infraestructura

Dimensión: Entorno de atención

Indicador: Infraestructura

Alternativas	10. ¿Cómo considera la infraestructura (Ambientes, equipos) de la Municipalidad?	Respuestas
Muy buena	3%	3
Buena	11%	11
Regular	17%	17
Mala	53%	53
Muy mala	16%	16
Total		100

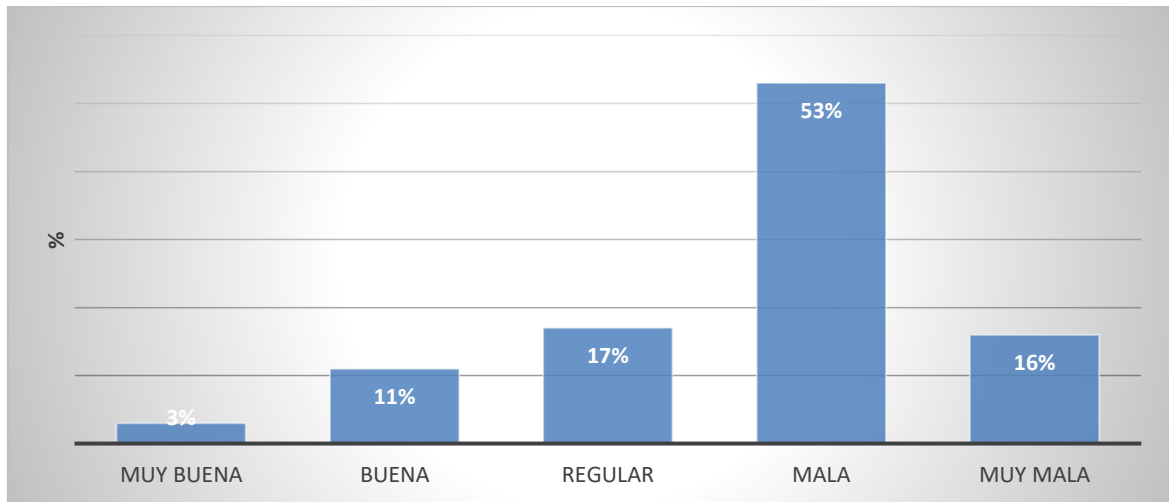


Figura 10. Indicador Infraestructura

El 53% de los encuestados considera que la infraestructura (Ambientes, equipos) de la Municipalidad es mala, el 17% de los encuestados considera que la infraestructura (Ambientes, equipos) de la Municipalidad es regular, el 16% de los encuestados considera que la infraestructura (Ambientes, equipos) de la Municipalidad es muy mala, el 11% de los encuestados considera que la infraestructura (Ambientes, equipos) de la Municipalidad es buena y el 3% de los encuestados considera que la infraestructura (Ambientes, equipos) de la Municipalidad es muy buena.

Tabla 29

Indicador Uniforme

Dimensión: Entorno de atención

Indicador: Uniforme

Alternativas	11. ¿El personal que le atiende está debidamente uniformado?	Respuestas
Siempre	4%	4
Casi siempre	5%	5
A veces	32%	32
Rara vez	45%	45
Nunca	14%	14
Total		100

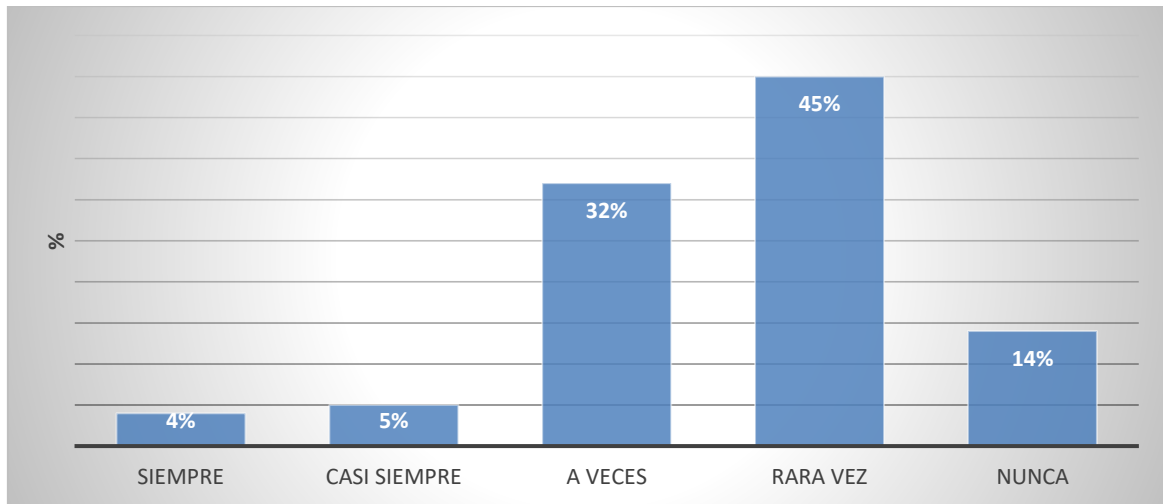


Figura 11. Indicador Uniforme

El 45% de los encuestados menciona que rara vez el personal que le atiende está debidamente uniformado, el 32% de los encuestados menciona que a veces el personal que le atiende está debidamente uniformado, el 14% de los encuestados menciona que nunca el personal que le atiende está debidamente uniformado, el 5% de los encuestados menciona que casi siempre el personal que le atiende está debidamente uniformado y el 4% de los encuestados menciona que siempre el personal que le atiende está debidamente uniformado.

Tabla 30

Indicador Información entendible y completa

Dimensión: Calidad de atención

Indicador: Información entendible y completa

Alternativas	12. ¿Considera Ud. Que la información recibida en la atención es entendible y completa?	Respuestas
Siempre	5%	5
Casi siempre	12%	12
A veces	50%	50
Rara vez	31%	31
Nunca	2%	2
Total		100

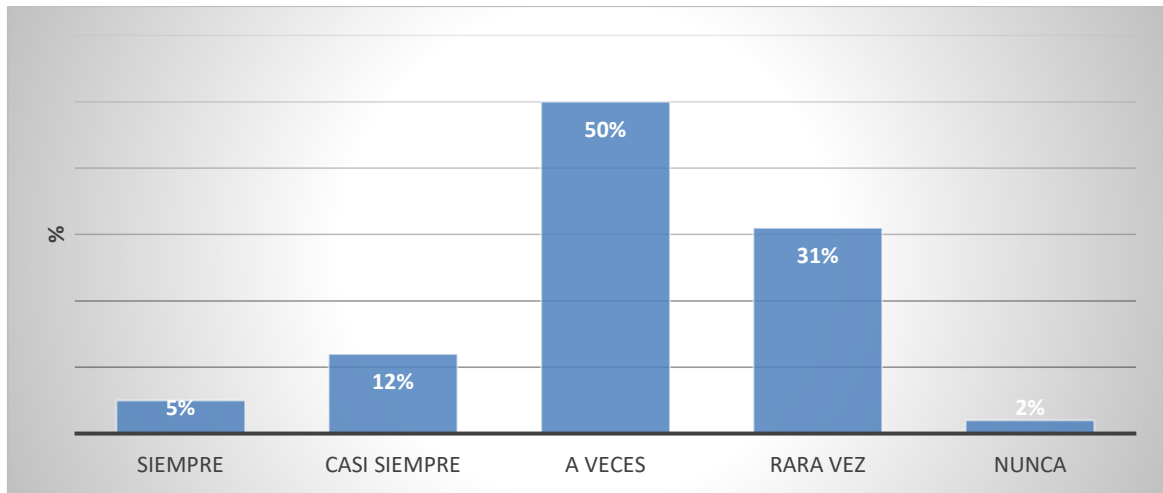


Figura 12. Indicador Información entendible y completa

El 50% de los encuestados considera que a veces la información recibida en la atención es entendible y completa, el 31% de los encuestados considera que rara vez la información recibida en la atención es entendible y completa, el 12% de los encuestados considera que casi siempre la información recibida en la atención es entendible y completa, el 5% de los encuestados considera que siempre la información recibida en la atención es entendible y completa y el 2% de los encuestados considera que nunca la información recibida en la atención es entendible y completa.

Tabla 31

Indicador Buen trato

Dimensión: Calidad de atención

Indicador: Buen trato

Alternativas 13. ¿Considera Ud. Que el personal le brinda buen trato? Respuestas

Siempre	16%	16
Casi siempre	35%	35
A veces	43%	43
Rara vez	4%	4
Nunca	2%	2
Total		100

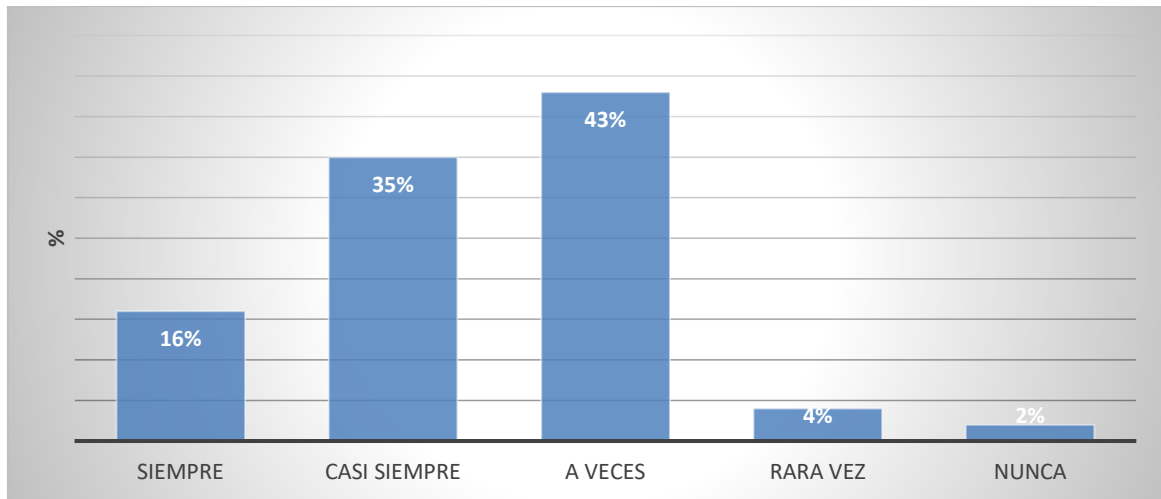


Figura 13. Indicador Buen trato

El 43% de los encuestados consideran que a veces el personal le brinda buen trato, el 35% de los encuestados consideran que casi siempre el personal le brinda buen trato, el 16% de los encuestados consideran que siempre el personal le brinda buen trato, el 4% de los encuestados consideran que rara vez el personal le brinda buen trato y el 2% de los encuestados consideran que nunca el personal le brinda buen trato.

Tabla 32

Indicador Reclamo/queja

Dimensión: Calidad de atención

Indicador: Reclamo/queja

Alternativas 14. ¿Ha presentado algún reclamo/queja de su atención? Respuestas

Siempre	0%	0
Casi siempre	1%	1
A veces	3%	3
Rara vez	17%	17
Nunca	79%	79
Total		100

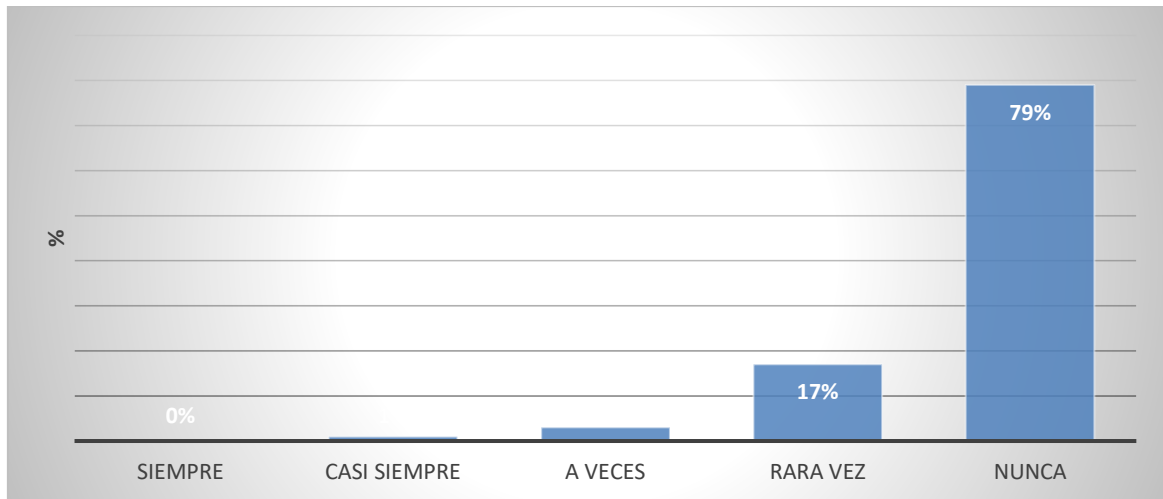


Figura 14. Indicador Reclamo/queja

El 79% de los encuestados menciona que nunca ha presentado algún reclamo/queja de su atención, el 17% de los encuestados menciona que rara vez ha presentado algún reclamo/queja de su atención, el 3% de los encuestados menciona que a veces ha presentado algún reclamo/queja de su atención.

Tabla 33

Indicador Empatía

Dimensión: Calidad de atención

Indicador: Empatía

Alternativas	15. ¿El personal es capaz de entender las necesidades que ud. tiene?	Respuestas
Siempre	11%	11
Casi siempre	31%	31
A veces	48%	48
Rara vez	8%	8
Nunca	2%	2
Total		100

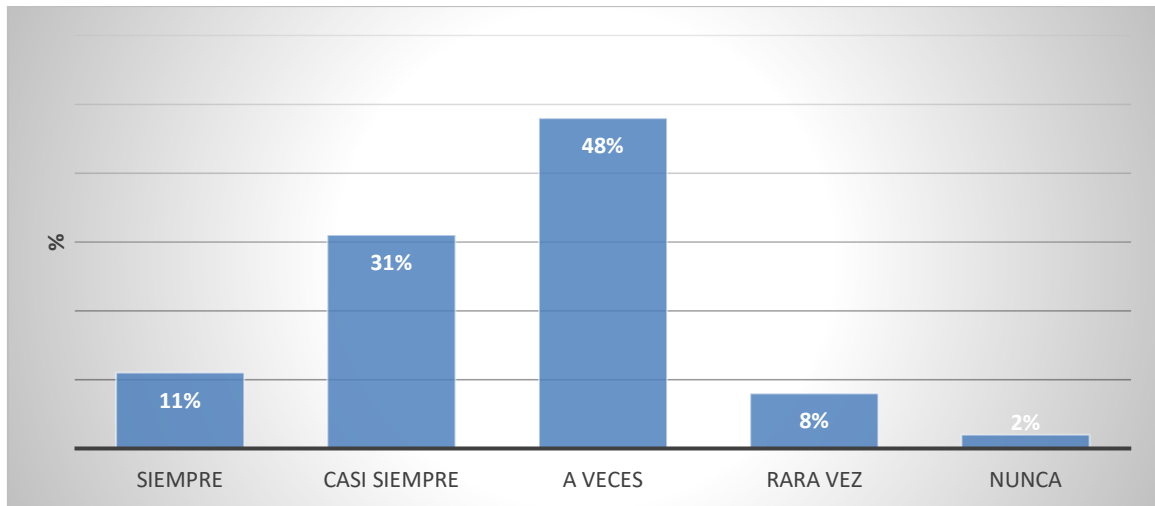


Figura 15. Indicador Empatía

El 48% de los encuestados mencionan que a veces el personal es capaz de entender las necesidades que ud. tiene, el 31% de los encuestados mencionan que casi siempre el personal es capaz de entender las necesidades que ud. tiene, el 11% de los encuestados mencionan que siempre el personal es capaz de entender las necesidades que ud. tiene, el 8% de los encuestados mencionan que rara vez el personal es capaz de entender las necesidades que ud. tiene y el 2% de los encuestados mencionan que nunca el personal es capaz de entender las necesidades que ud. tiene.

Tabla 34

Indicador Conocimientos

Dimensión: Seguridad

Indicador: Conocimientos

Alternativas	16. ¿El personal cuenta con conocimientos adecuados cuando brinda atención en su proceso a realizar?	Respuestas
Siempre	32%	32
Casi siempre	27%	27
A veces	38%	38
Rara vez	3%	3
Nunca	0%	0
Total		100

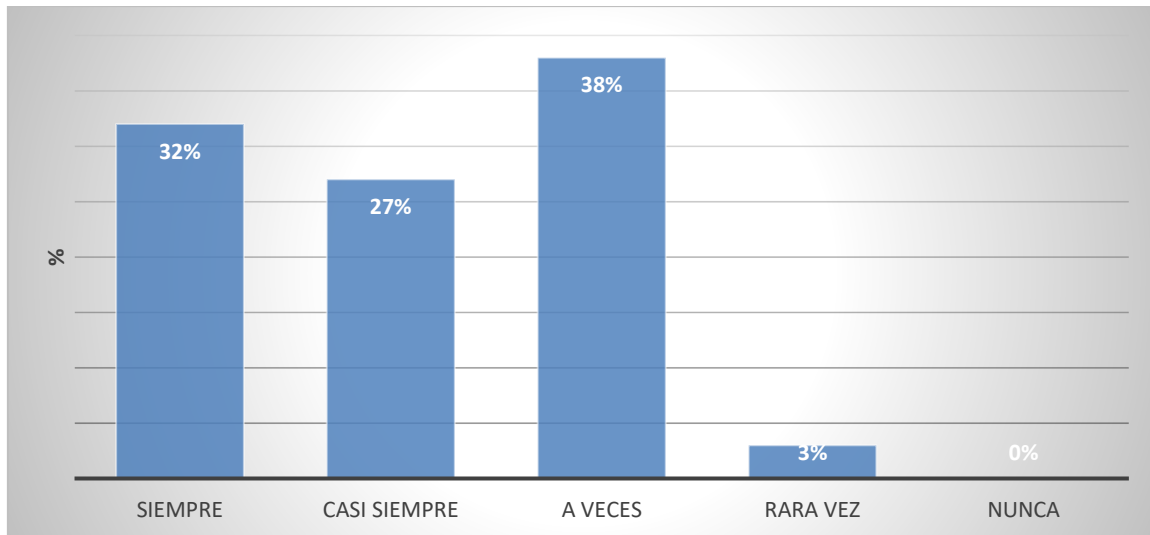


Figura 16. Indicador Conocimientos

El 38% de los encuestados mencionan que a veces el personal cuenta con conocimientos adecuados cuando brinda atención en su proceso a realizar, el 32% de los encuestados mencionan que siempre el personal cuenta con conocimientos adecuados cuando brinda atención en su proceso a realizar, el 27% de los encuestados mencionan que casi siempre el personal cuenta con conocimientos adecuados cuando brinda atención en su proceso a realizar y el 3% de los encuestados mencionan que rara vez el personal cuenta con conocimientos adecuados cuando brinda atención en su proceso a realizar

Tabla 35

Indicador Confianza y credibilidad

Dimensión: Seguridad

Indicador: Confianza y credibilidad

Alternativas	17. ¿El personal le otorga confianza y credibilidad en su proceso a realizar?	Respuestas
Siempre	14%	14
Casi siempre	56%	56
A veces	30%	30
Rara vez	0%	0
Nunca	0%	0
Total		100

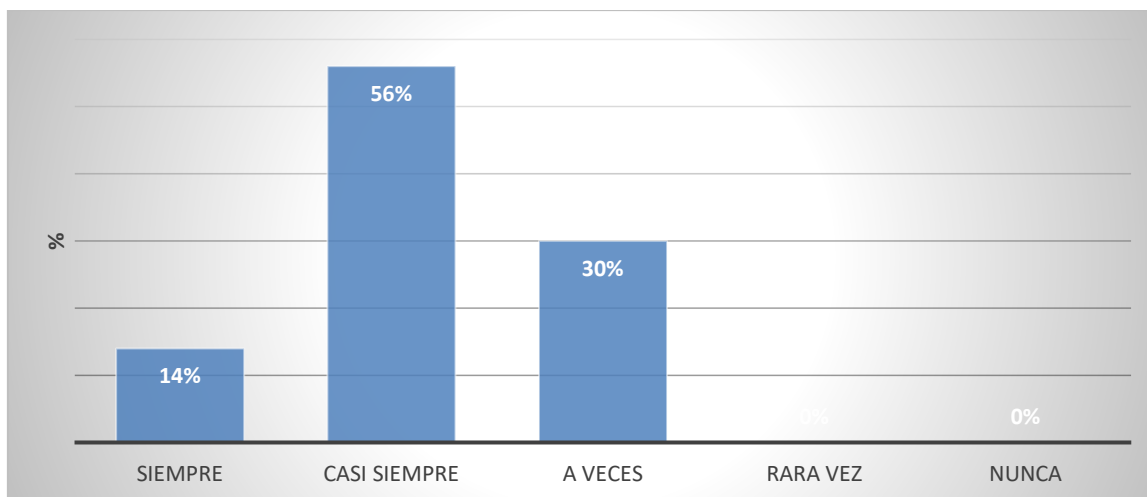


Figura 17. Indicador Confianza y credibilidad

El 56% de los encuestados mencionan que casi siempre el personal le otorga confianza y credibilidad en su proceso a realizar, el 30% de los encuestados mencionan que a veces el personal le otorga confianza y credibilidad en su proceso a realizar, el 14% de los encuestados mencionan que siempre el personal le otorga confianza y credibilidad en su proceso a realizar.

Tabla 36

Indicador Errores

Dimensión: Seguridad

Indicador: Errores

Alternativas	18. ¿El servicio prestado por parte del personal es sin errores?	Respuestas
Siempre	11%	11
Casi siempre	33%	33
A veces	45%	45
Rara vez	11%	11
Nunca	0%	0
Total		100

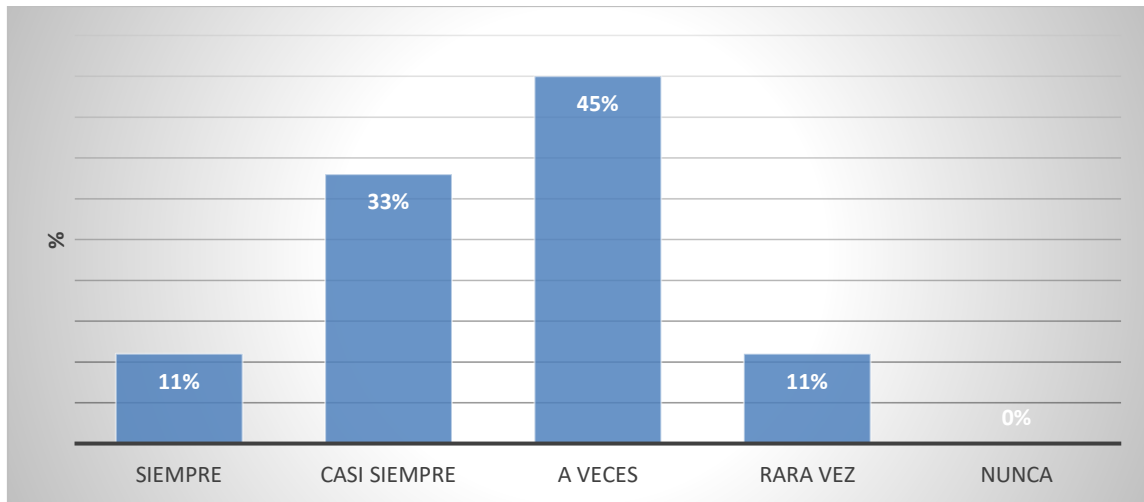


Figura 18. Indicador Errores

El 45% de los encuestados mencionan que a veces el servicio prestado por parte del personal es sin errores, el 33% de los encuestados mencionan que casi siempre el servicio prestado por parte del personal es sin errores, el 11% de los encuestados mencionan que siempre el servicio prestado por parte del personal es sin errores, el 11% de los encuestados mencionan que rara vez el servicio prestado por parte del personal es sin errores.

Tabla 37

Satisfacción

Alternativas	¿Se siente satisfecho con la atención brindada en la Municipalidad? Antes de aplicar el diseño	¿Se siente satisfecho con la atención brindada en la Municipalidad? Después de aplicar el diseño	Respuestas Antes de aplicar diseño	Respuestas Después de aplicar diseño
Siempre	38%	78%	38	78
Casi siempre	29%	21%	29	21
A veces	25%	1%	25	1
Rara vez	8%	0%	8	0
Nunca	0%	0%	0	0
Total			100	100

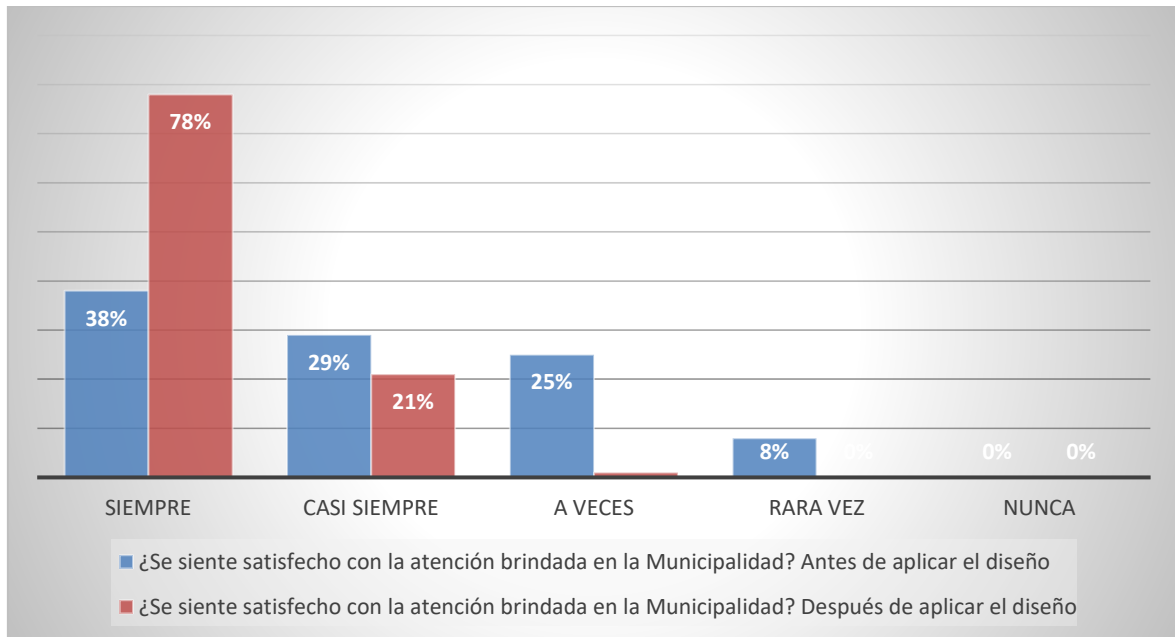


Figura 19. Satisfacción

Antes de aplicar el diseño, el 38% de los encuestados afirmaban que siempre se sentían insatisfechos con el servicio brindado, el 29% casi siempre se sentía insatisfecho. Después de aplicar el diseño el 78% de los encuestados afirmaba que siempre se sentía satisfecho con el servicio brindado. La satisfacción ha aumentado notablemente un 48%, aseverando que la aplicación del diseño ha sido efectiva en la atención en la MDCH.

3.3. Construir los indicadores que compondrán el Modelo de Sistema de Gestión de la Calidad basado en la directriz IWA 4.

IWA 4 (International Workshop Agreement 4) se define como un Sistema de Gestión Integral de Calidad Municipal con directrices e indicadores precisos de verificación. Cuenta a su vez con un sistema de reconocimiento internacional a la confiabilidad de los gobiernos locales (Castaño, 2018).

La conceptualización original de la IWA 4 se debe al Dr. Carlos Gadsden, secretario ejecutivo de la Fundación Internacional para el Desarrollo de los Gobiernos Confiables. Siendo el año 2005 en que se aprueba el documento IWA 4 “Sistemas de gestión de la calidad. Directrices para la aplicación de la Norma ISO 9001:2000 en el gobierno municipal”. El taller para desarrollar este documento se realizó en mayo de 2005, en Veracruz, México (Gadsden, 2006).

IWA 4 proporciona lineamientos para la aplicación de la norma ISO 9001:2000 en los gobiernos locales. Es aplicable en cualquier gobierno municipal, independientemente de

su tamaño. Utiliza un lenguaje accesible a las personas que desarrollan su labor en el ámbito municipal (Gadsden, 2006).

La IWA 4 evalúa el grado de eficacia integral y madurez del gobierno local a través de la respuesta a diferentes cuestiones relacionadas con las áreas de gestión siguientes (Castaño, 2018):

- Institucional para el buen gobierno.
- Económico sostenible.
- Social incluyente.
- Ambiental sostenible.

En medio de la más severa crisis económica en décadas, la construcción de confianza dentro de la sociedad se ha convertido en uno de los puntos críticos para el progreso, especialmente cuando ésta se relaciona con gobiernos e instituciones públicas. El costo global de la pérdida de confianza es enorme, pero las sociedades no pueden prescindir de ella. (Gadsden, 2012)

En este escenario, la Organización Internacional de Estándares (ISO) puede contribuir como un constructor de confianza. Esta organización comprende una red de instituciones nacionales de estandarización en 157 países. En ella se han creado más de 18,000 normas voluntarias basadas en el consenso internacional, las cuales han requerido de un clima e confiabilidad para desarrollarse como tales (Castaño, 2018).

Aun siendo voluntarias, los estándares ISO, o sus adaptaciones nacionales, con referencias muy importantes para las autoridades regulatorias en campos como la sustentabilidad del medio ambiente, la inocuidad alimentaria, la seguridad laboral, la circulación de vehículos automotores, la navegación y el transporte de sustancias peligrosas. Muchos gobiernos locales y nacionales han implementado la ISO 9001 o la ISO 14001 en sus sistemas integrados de gestión y de protección al ambiente. La responsabilidad social

con la ISO 26000 se convertirá en un tema importante para la economía de los próximos años (Gadsden, 2012).

Sin embargo, el Acuerdo de Taller Internacional 4 de la ISO (conocida como IWA: 2009 por sus siglas en inglés, su secuencia y año de publicación por parte de la ISO), denominado Sistemas de Gestión de la Calidad, directrices para la aplicación de la ISO 9001: 2008 en el gobierno local ha sido el primer documento normativo específicamente desarrollado para gobiernos (Gadsden, 2012).

En 2009, la organización publicó una segunda versión de esta iniciativa mexicana, la cual fue actualizada y mejorada por el conceso internacional (Castaño, 2018).

IWA 4

El IWA 4: 2009 ha sido diseñado para ayudar a integrar y comunicar confianza entre los ciudadanos en sus relaciones con sus gobiernos locales. Esto tiene enormes implicaciones, ya que el gobierno local es el primero y más importante proveedor de servicios y políticas públicas para los ciudadanos, así como los turistas, inversionistas y empresas localizadas en su territorio. En este contexto, es muy importante que los gobiernos locales sean considerados como eficientes y confiables (Gadsden, 2012).

La IWA 4 supone un avance en cuanto a la aplicación de las Normas ISO a los gobiernos locales, teniendo en cuenta las características específicas de este tipo de organizaciones públicas (Gadsden, 2012)..

Su aplicación no es compleja. Además, su metodología permite que el equipo de gobierno tome conciencia sobre la gestión que se realiza lo que, indiscutiblemente, coadyuvará a establecer y profundizar en la cultura de la calidad (Gadsden, 2012)..

OBJETIVOS DEL IWA 4

La intención de IWA 4 es ayudar al gobierno local a (Gadsden, 2012):

- Crear servicios confiables, que puedan ganar la credibilidad de sus ciudadanos.

- Implementar un Sistema de Gestión de la Calidad de manera integral que comprenda todos sus productos y servicios.
- Asegurar la compatibilidad entre sus objetivos, sus estrategias y las políticas de sus Sistema de Gestión de la Calidad.
- Optimizar los recursos humanos, materiales y financieros a través de la mejora de los procesos internos.
- Crear sinergia entre la planeación del desarrollo local y el Sistema de Gestión de la Calidad, Proveer a los ciudadanos con productos y servicios de calidad, efectivos y eficientes.

CARACTERÍSTICAS Y BENEFICIOS

El IWA 4 abre espacios de aprendizaje colectivo para la mejora a través de diferentes elementos (Gadsden, 2012):

- Proporcionar directrices para la interpretación y aplicación de la ISO 9001:2008 en los gobiernos locales, y para su uso en el quehacer de políticas intergubernamentales.
- Estas directrices contienen un marco de referencias bien estructurado para medir los esfuerzos de cambio.
- Establece indicadores mínimos de calidad basados en las necesidades que enfrentan todos los gobiernos locales.
- Ofrece un método de autodiagnóstico simple y fácil de entender para los no especialistas.
- Complementa los procedimientos de la planeación estratégica.
- El estándar posibilita la evaluación de terceras partes, como los auditores especializados en Sistemas de Gestión de la Calidad.
- Permite evaluar in situ el desarrollo y efectividad de políticas públicas.

El IWA 4 es una iniciativa que México aportó a la ISO en el 2005. Este esfuerzo está respaldado por un proceso científicamente documentado con más de 20 años de acción-investigación en transparencia, calidad, descentralización y fortalecimiento a los gobiernos locales (Gadsden, 2012).

Sus inicios forman parte de los aprendizajes de la transición para la democracia tanto en León, Guanajuato, en 1989- 1991, como en los primeros esfuerzos de medición del desempeño de gobiernos locales en México aplicados en los 46 municipios del estado de Guanajuato entre 1992 y 2000 (Gadsden, 2012).

De estas experiencias surgió un nuevo enfoque en fortalecimiento municipal que se probó en 2002-2003 en 26 gobiernos locales del estado de Nuevo León, lo que constituyó “La Agenda Desde lo Local”. Esta se ha aplicado en más de 900 municipios en México, de acuerdo con el Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal (INAFEC). La agenda fue aprobada como parte del Plan de la Ciudad de México para los gobiernos locales del Hemisferio Americano por la OEA en su Asamblea de Quito, en 2004 (Gadsden, 2012).

El IWA 4 ha evolucionado de un sistema de medición a un Sistema de Gestión de la Calidad, pues además de contener la Agenda Desde lo Local en su Anexo B, incluye un Anexo A para hacer sustentable los procesos de 39 indicadores de desempeño indispensables para un gobierno local, e incluye la norma internacional ISO 9001: 2008 adaptada para los gobiernos locales (Gadsden, 2012).

Esta nueva manera de abordar el enfoque a procesos de la norma 9001 de Sistema de Gestión incorpora esquemas de redes de política pública, donde se entrelazan elementos de sustentabilidad ambiental, estandarización económica, inclusión, responsabilidad social y desarrollo institucional y político (Gadsden, 2012).

El IWA 4 es hoy una directriz internacional para los 157 países miembros de la ISO. Después de publicarse su primera edición en 2005, y de su renovación en 2009 bajo un consenso internacional estrictamente regulador por la ISO, ha sido adoptada como norma nacional por nueve países: Bolivia, Costa Rica, Ecuador, Eslovenia, España, Holanda, Italia, México y Perú. Existen experiencias documentadas en gobiernos locales de Argentina, Brasil, Colombia, Chile, El Salvador, Egipto, Escocia, Guatemala, Rusia y Suecia. Ha sido traducida a nueve idiomas: árabe, chino mandarín, esloveno, español, francés, inglés, italiano, portugués y ruso (Gadsden, 2012).

HACIA LA ESTANDARIZACIÓN DE GOBIERNOS Y LAS TIC

La secretaría Internacional del IWA 4 ha sido hospedada por la Fundación Internacional para el Desarrollo de Gobiernos Confiables (FIDEGOC), la cual suscribió un programa de colaboración con el World Council for Quality para efectos del reconocimiento internacional de Confiabilidad. FIDEGOC es una organización sustentable no lucrativa, desarrollada para promover el IWA 4 a nivel mundial entre personas, partes interesadas y gobiernos comprometidos en esta tarea (Gadsden, 2012).

El World Council for Quality está formado por prominentes personalidades de la ISO y asociaciones de todo el mundo que ha expresado interés en esta iniciativa. Este Consejo conduce el desarrollo de la Red para la Estandarización Mundial de Gobiernos que fue presentada en la Cumbre de Gobiernos Locales y Ciudades Unidas realizada en la ciudad de México, en noviembre del 2010 (Gadsden, 2012).

La FIDEGOC ha desarrollado un modelo de Observación Ciudadano basado en el enfoque del IWA 4 que ya opera exitosamente en la ciudad de León. Este observatorio abrió la posibilidad de crear un Centro de Innovación Microsoft- FIDEGOC para gobiernos confiables, conocido como RGov Mic. En este centro se diseñarán aplicaciones TIC que los ciudadanos podrán utilizar en su proceso de Observación virtual (Gadsden, 2012).

OPORTUNIDAD DEL IWA 4

El IWA 4 ha sido una exitosa herramienta para el aprendizaje colectivo. Esto presenta una oportunidad para abordar temas de gobernanza democrática y con ello estandarizar los gobiernos locales, sus proveedores, las cadenas de valor involucradas, así como a otros niveles de gobierno, como el Poder Judicial o los congresos locales. También abre la oportunidad de contar con un mapa para desarrollar aplicaciones TIC de amplio alcance (Gadsden, 2012).

Esta perspectiva de “mayor confianza” que aporta IWA 4 permitirá la construcción de una arquitectura de gobiernos transparentes y eficaces en su relación cotidiana para con sus ciudadanos, mediante una intercomunicación de doble vía: directa y virtual (Gadsden, 2012).

A continuación, se presenta un mapeo de procesos para Gobiernos Locales. En él destacan tres grupos de procesos: los de gestión, los operativos y los de apoyo. En cada uno de ellos se indican los procesos que los conforman y no pueden faltar en un Sistema de Gestión de Calidad de un Gobierno Local (Gadsden, 2005).

De acuerdo a lo mencionado por (Gadsden, 2012) es factible su diseño e implementación en la Municipalidad de Chadín.

Tabla 38

Procesos típicos para la Gestión Integral de la Calidad en el Gobierno Local

Necesidades y expectativas del cliente/ ciudadano	PROCESOS DE GESTIÓN				Satisfacción del cliente/ ciudadano
	Análisis de necesidades y expectativas del cliente/ ciudadano	Procesos legislativos y normativos	Procesos de transparencia y lucha contra la corrupción	Procesos de ordenamiento del territorio	
	Gestión general integral	Procesos de participación y comunicación con los ciudadanos	Comunicación intergubernamental y con partes interesadas	Procesos contables y financieros	
	PROCESOS OPERATIVOS				
	PROVISIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS				
	Provisión de servicios públicos				
	Promoción de la salud				
	Promoción de la calidad educativa				
	Promoción de la vivienda digna				
	Protección civil				
Seguridad pública					
Provisión de acceso a la justicia					
Promoción de apoyos sociales locales					
Desarrollo de los valores ciudadanos					
Gestión ambiental					
Gestión de competencias	Recaudación responsable de los recursos económicos	Proceso de provisión de recursos	Gestión de la infraestructura		
PROCESOS DE APOYO					

A continuación, se presenta un diagrama adaptado de la agenda Local 21 de la ONU y de la agenda mexicana desde lo local, representando la Calidad Total Municipal en 39 indicadores básicos, el cual me permite realizar un autodiagnóstico de la Municipalidad Distrital de Chadín:

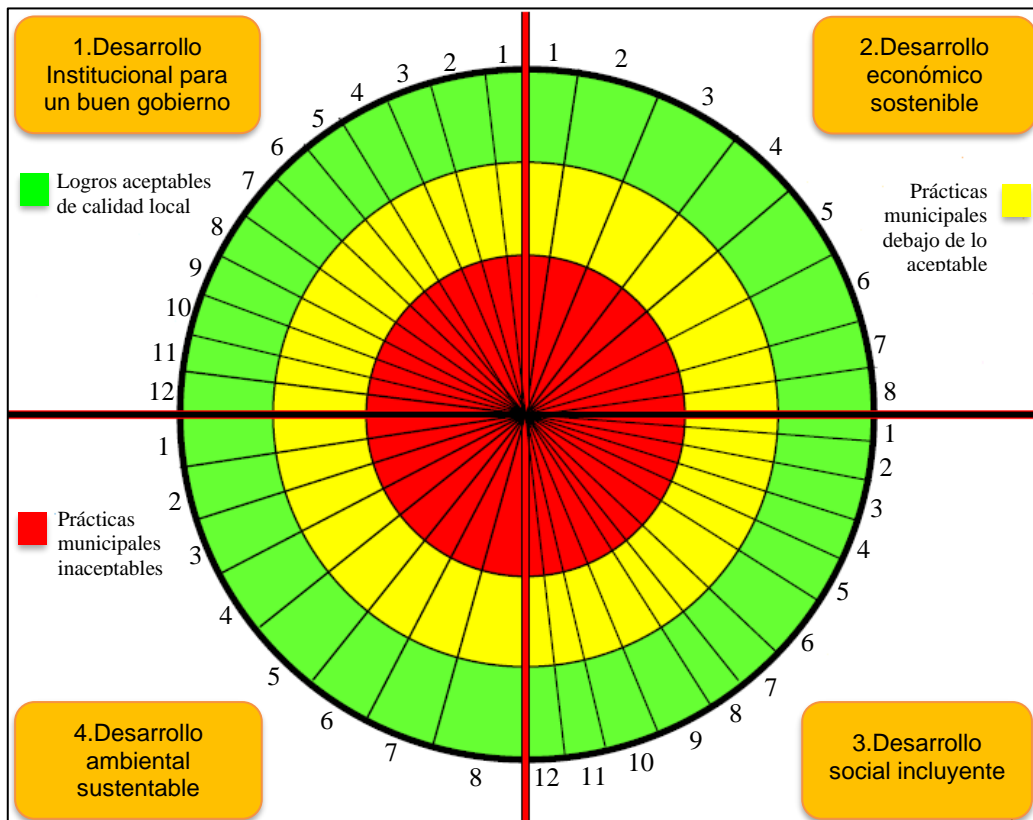


Figura 20. Sistema Integral de Calidad Municipal

Tabla 39

Autodiagnóstico con IWA 4

	El rojo representa las prácticas inaceptables que ningún gobierno local debería tener en términos de operación confiable.
	El amarillo significa que el gobierno local ha realizado algún esfuerzo para mejorar.
	El verde considera las condiciones mínimas aceptables con las que todo gobierno local debería estar operando para proporcionar confiabilidad al cliente.

A continuación, presentamos los indicadores que componen el Modelo de Sistema de Gestión de la Calidad basado en la directriz IWA 4.

Tabla 40

Indicadores del Sistema Integral de Calidad Municipal

1. Desarrollo Institucional para un buen gobierno (12 indicadores)	2. Desarrollo económico sostenible (8 indicadores)	3. Desarrollo social incluyente (11 indicadores)	4. Desarrollo ambiental sustentable (8 indicadores)
1. Responsable y con una buena gestión de la calidad	1. Innovador de Alternativas Económicas	1. Prestador de servicios públicos	1. Cuidadoso de la calidad del aire
2. Asociado y vinculado	2. Promotor del empleo y del potencial productivo	2. Promotor del deporte y la recreación	2. Responsable de la recolección de basura y su disposición
3. Competencia y continuidad de los servidores públicos	3. Responsable del Abastecimiento de artículos básicos	3. Promotor de la integración étnica y social	3. Cuidadoso de la imagen del entorno
4. Participación de la comunidad en políticas y programas	4. Promotor de la formación para el Empleo Local	4. Promotor de la igualdad de Género	4. Protector de los Recursos Naturales
5. Fiscalmente responsable	5. Promotor del turismo	5. Responsable de los sectores de la población vulnerable y en riesgo	5. Sistema de ordenamiento territorial eficaz
6. Promotor de la protección civil y de los servicios de emergencia	6. Sistema e infraestructura para las comunicaciones	6. Promotor de la salud pública	6. Responsable del agua
7. Uso sistemático de tecnología e internet	7. Promotor del sector agropecuario	7. Garante de la calidad en la educación básica	7. Cuidadoso y responsable del suelo
8. Marco legal establecido e implementado	8. Promotor de industria, comercio y servicios	8. Promotor de un nivel aceptable de vivienda	8. Promotor de la educación ambiental
9. El estado de derecho prevalece en el territorio del gobierno local		9. Promotor de la responsabilidad cívica	
10. Transparente y socialmente responsable		10. Promotor de la cultura y patrimonio histórico	
11. Sana administración financiera		11. Responsable de la lucha contra la pobreza	
12. Seguro y consistente de la seguridad			

Tabla 41

Desarrollo Institucional para un buen gobierno

Categorías	Rojo	Amarillo	Verde
1. Municipio administrado con responsabilidad y calidad	No existen mecanismos de planeación, programación, control y evaluación de las actividades del Municipio.	Se cuenta con planes y programas, pero no son sometidos a control y evaluación.	La administración está regulada por manuales de organización y procedimientos administrativos.
2. Municipio asociado y vinculado	No han desarrollado acciones con otros órdenes de gobierno y/o gobiernos municipales para atender asuntos de interés común.	Existen algunas acciones aisladas de cooperación con otros órdenes de gobierno y/o gobiernos municipales.	Existen estrategias de cooperación con otros órdenes de gobierno y/o gobiernos municipales, que han logrado tener un impacto regional.
3. Municipio con Sistema Profesional de Servidores Públicos	No existen criterios profesionales para el reclutamiento de personal.	El personal que contrata el municipio se apega a un perfil de puesto.	El municipio cuenta con un reglamento donde se especifica el perfil profesional.
4. Participación Social Institucionalizada	El municipio carece de mecanismos de Participación Ciudadana.	El municipio cuenta con un Reglamento de Participación Ciudadana.	El municipio cuenta con Coplademun o algún mecanismo de Participación Ciudadana representativo.
5. Municipio con Responsabilidad Fiscal	No existen sistemas de recaudación y catastro.	Existe un catastro no actualizado y el cobro de impuestos, derechos y otras contribuciones deficientes.	Existe un catastro actualizado con valores unitarios reales.
6. Municipio Promotor de la Protección Civil	El municipio no ha incorporado el tema de la protección civil en su agenda.	El municipio ha incorporado el tema a su agenda y realiza algunas acciones en consecuencia.	El municipio cuenta con un mapa de riesgos y esporádicamente realiza inspecciones y acciones preventivas.
7. Municipio Tecnificado y con Internet	El gobierno municipal no utiliza computadoras para el desempeño de sus actividades.	El número de computadoras es insuficiente y la mayor parte del personal carece de capacitación en el tema.	El municipio tiene acceso a internet, cuenta con página web propia y realiza la mayor parte de sus actividades utilizando herramientas informáticas.
8. Municipio Jurídicamente Ordenado	No existe bando de Policía, ni Gobierno, ni Reglamento Interior del Ayuntamiento.	Existen el Bando de Policía y Gobierno y el Reglamento Interior del Ayuntamiento, pero éstos no están actualizados.	Existe el Bando de Policía y Gobierno, un Reglamento Interior del Ayuntamiento y otros reglamentos.
9. Municipio con Vigencia del Estado de Derecho	No se tiene acceso al Ministerio Público, al Juez de Paz ni al Tribunal de lo Contencioso, Administrativo u Oficialía Conciliadora.	Los habitantes deben trasladarse una distancia considerable para acceder a estos mecanismos de impartición de justicia.	Los habitantes tienen acceso fácil y rápido a estos mecanismos de impartición de justicia.
10. Municipio Transparente	No se proporciona información a la población sobre el ejercicio de los recursos presupuestales.	Existe contraloría municipal y se publica un informe mensual de ingresos y egresos.	Se informa a la población de los programas ejercidos y del destino de los recursos.
11. Municipio con Finanzas Sanas	Se tiene una fuerte dependencia de los recursos federales y estatales para el financiamiento de los programas municipales.	Se tiene una importante dependencia de los recursos federales y estatales para el financiamiento del Municipio.	Se tiene una amplia autonomía para el financiamiento de las actividades municipales.

12. Municipio Seguro	Se comete una gran cantidad de delitos y la autoridad municipal no realiza acciones para prevenirlos y sancionarlos.	La ciudadanía sabe que la autoridad municipal hace esfuerzos por combatir la delincuencia, pero ésta persiste en la localidad.	Hay una baja incidencia de delitos y la autoridad municipal cuenta con el equipo necesario, y lleva a cabo acciones para prevenir la delincuencia.
----------------------	--	--	--

Tabla 42

Desarrollo Económico Sostenible

Categorías	Rojo	Amarillo	Verde
1. Innovador de Alternativas Económicas	Se mantiene interés en las actividades económicas existentes. No existen programas de exploración de alternativas económicas	Se tienen identificadas ciertas actividades con potencial, pero no se han promovido.	Se tienen programas con resultados significativos y documentados en torno a la innovación de alternativas económicas.
2. Promotor de las Vocaciones Productivas	No se conoce el potencial de las vocaciones productivas del municipio, ni existe un programa que las impulse y fortalezca.	Existen acciones a favor de la principal vocación productiva del Municipio.	Existen programas con resultados significativos y documentados de promoción de las diversas vocaciones productivas.
3. Responsable del Abasto de Artículos Básicos	No existe abasto de los artículos básicos para satisfacer las necesidades de las comunidades del Municipio.	Existe un abasto irregular de artículos básicos en las comunidades del Municipio.	Existe un abasto suficiente para satisfacer las necesidades básicas de las comunidades del Municipio.
4. Promotor de la Capacitación para el Empleo Local	No existen programas de capacitación ni mano de obra calificada.	Existen programas de capacitación, pero no satisfacen la demanda.	Existen programas permanentes de capacitación para el empleo local con resultados significativos y documentados. Existe un diagnóstico integral, programas e instancias responsables con resultados significativos y documentados, que permiten aprovechar su potencial.
5. Promotor del Turismo	No se han identificado al menos tres atractivos turísticos y su potencial.	Se cuenta con un diagnóstico de al menos tres atractivos turísticos, pero no existen estrategias para el desarrollo del sector.	El municipio está comunicado internamente y se cuenta con vías de comunicación al exterior.
6. Comunicado Interna y Externamente	No hay comunicación de todas las comunidades con la cabecera municipal y el municipio no cuenta con vías de comunicación al exterior.	Algunas de las comunidades cuentan con vías o medios de comunicación y el municipio tiene acceso a un centro urbano de tamaño medio.	Existen programas con resultados significativos y documentados e instancias responsables de la promoción del sector.
7. Promotor del Sector Agropecuario	No se cuenta con un diagnóstico de recursos agropecuarios, asociaciones productivas y potencial del sector.	Se tiene un diagnóstico parcial de productores, productos y potencial, pero no existen estrategias para el desarrollo del sector.	Existen programas con resultados significativos y documentación e instancias responsables de la promoción de los sectores y de nuevas empresas.
8. Promotor de la Industria, el Comercio y los Servicios	No se cuenta con un diagnóstico sobre los sectores ni sobre los sectores involucrados.	Se cuenta con un diagnóstico parcial que no permite asumir estrategias para el desarrollo de los sectores.	

Tabla 43

Desarrollo social incluyente

Categorías	Rojo	Amarillo	Verde
1. Municipio Prestador de Servicios Públicos	La mayoría de las viviendas y comunidades del municipio no cuentan con servicios públicos básicos.	La mayoría de las viviendas y comunidades del Municipio cuentan con servicios públicos básicos, pero son deficientes.	Casi la totalidad de las comunidades y viviendas disponen de servicios básicos, funcionan de manera continua, permanente y de buena calidad. La infraestructura deportiva y recreativa recibe mantenimiento. El gobierno cuenta con programas para promover el deporte y la recreación con resultados significativos y documentados.
2. Municipio Promotor del Deporte y la Recreación	No existen instalaciones ni programas para promover la recreación y el deporte.	Existe infraestructura recreativa y deportiva, pero no se encuentra en buen estado. Hay acciones aisladas de fomento.	Existen espacios permanentes donde los ciudadanos de todos los grupos étnicos y sociales pueden participar en los asuntos del gobierno. El Municipio cuenta con programas con resultados significativos y documentados para promover la equidad de género y existe una instancia responsable de atender este tema.
3. Municipio Étnica y Socialmente Incluyente	No existen acciones para integrar a los grupos tradicionalmente excluidos de la sociedad en la toma de decisiones públicas.	En algunas ocasiones el gobierno organiza foros de consulta y crea comités que procuran la inclusión de estos grupos.	El gobierno cuenta con instancias y programas con resultados significativos y documentados, para prestar asistencia social a grupos vulnerables y en riesgo.
4. Municipio Promotor de la Equidad de Género	En el Municipio existen condiciones de discriminación a las mujeres en actividades económicas, políticas y sociales.	Existen acciones aisladas destinadas a promover la equidad de género.	Más del 80 % de las localidades mayores de 500 habitantes tienen Comité Local de salud activo. Se cuenta con Programa Municipal de Promoción de la Salud que se hace constar mediante acta de Ayuntamiento.
5. Municipio Responsable de la Población Vulnerable y en Riesgo	El Municipio no cuenta con programas o servicios para atender a la población vulnerable y en riesgo.	Existen acciones aisladas para la atención de la población vulnerable y en riesgo.	Hay una oferta suficiente de enseñanza y el gobierno municipal promueve mejoras en la calidad.
6. Municipio Saludable	El 50 % de las comunidades mayores de 500 habitantes no cuentan con programas participativos para la salud. El municipio no cuenta con programas propios en la materia ni está incorporado al Programa Nacional de Comunidades Saludables.	Por lo menos el 50 % de las localidades del municipio mayores de 500 habitantes tienen Comité Local de salud activo y el municipio mediante acta de Ayuntamiento se encuentra incorporado al Programa Nacional de Comunidades Saludables y cuenta con Comité Municipal de Salud Registrado.	La mayoría de los habitantes cuentan con vivienda digna y existen programas con resultados significativos y documentados para atender este tema.
7. Municipio promotor de la Calidad Educativa a Nivel Básico	La cobertura educativa es insuficiente. Hay bajos niveles de matrícula y altos índices de deserción.	Hay suficiente oferta educativa pero no se cuida la calidad de la enseñanza.	Hay acciones regulares para promover la formación y convivencia ciudadanas, se cuenta con programas permanentes y hay un
8. Municipio con Vivienda Digna	No se conoce el número de habitantes que carece de vivienda digna en el Municipio y la mayoría de las viviendas se encuentran en malas condiciones.	Menos del 50% de los habitantes cuenta con una vivienda digna y existe un programa municipal con resultados significativos y documentados para atender este tema.	
9. Municipio formador de Ciudadanía	No existen acciones para promover el ejercicio de los valores democráticos y el conocimiento de las instituciones.	Existen algunas acciones para promover la formación y convivencia ciudadanas, pero no hay un organismo responsable.	

10. Municipio Promotor de la Cultura y el Patrimonio Histórico	No existen acciones para promover el ejercicio de los valores democráticos y el conocimiento de las instituciones, así como la convivencia e identidad locales.	Existe infraestructura, pero se encuentra en mal estado. No hay programas de fomento y preservación.	organismo responsable de impulsirlas. La infraestructura cultural recibe mantenimiento. El gobierno cuenta con programas para promover la cultura y el patrimonio histórico con resultados significativos y documentados.
11. Municipio responsable del combate a la pobreza	El municipio no cuenta con programas para el combate a la pobreza ni se vincula con las instancias públicas y privadas para el efecto.	Existen algunas acciones aisladas de combate a la pobreza, pero éstas carecen de vinculación con las actividades del gobierno municipal. El gobierno municipal no tiene un programa de combate a la pobreza.	Se cuenta con programas con resultados documentados y con vinculación y proyectos con otras instancias públicas y privadas.

Tabla 44

Desarrollo Ambiental Sustentable

Categorías	Rojo	Amarillo	Verde
1. Municipio Cuidadoso del Aire	No hay control alguno de la autoridad municipal sobre acciones de contaminación del aire, tales como quemas de pastizales y materiales de desecho.	Se tiene un mecanismo para evitar la quema de pastizales y materiales de desecho, y esporádicamente, se aplican inspecciones de emisiones contaminantes.	Se cuenta con un reglamento y programas para la inspección de emisiones de contaminantes móviles y fijas.
2. Municipio Limpio y Responsable de su Basura y otros Residuos	No se cuenta con un servicio de recolección de basura y se tienen tiraderos a cielo abierto.	Se cuenta con algunas rutas de recolección. Se tienen tiraderos controlados (se supervisa la entrada de materiales/residuos, se tiene un vigilante)	Se cuenta con un sistema de recolección de basura que cubre a la mayoría del municipio. Se tiene un relleno sanitario con protección a las aguas subterráneas y a la atmósfera.
3. Municipio Cuidadoso de su imagen	No existen acciones para el cuidado del entorno.	Esporádicamente (entre 6 meses y 1 año) se realiza alguna acción para mejorar la estética del entorno en el Municipio.	Hay programas con resultados significativos documentados (incluyendo un rubro dentro del presupuesto) para mejorar el entorno municipal.
4. Municipio Protector de sus Recursos Naturales	No hay un inventario de los recursos naturales del municipio ni se desarrollan acciones de protección.	Se tiene un diagnóstico actualizado (máximo de tres años) y documentado para atender los asuntos relativos a los recursos naturales del Municipio.	Se tiene un programa de conservación y uso de recursos naturales con resultados significativos y personal responsable de su instrumentación.
5. Municipio territorialmente Ordenado	El municipio crece sin que haya planes ni regulación urbana.	Existe algún plan de ordenamiento territorial inoperante, no actualizado y / o no aprobado.	Hay un plan de ordenamiento territorial actualizado (menor de 5 años) y accesible, y la autoridad municipal supervisa su aplicación.
6. Municipio Responsable del Agua	Las fuentes de abastecimiento de agua están desprotegidas, no hay previsiones de consumo y abasto, y las aguas residuales se descargan sin tratamiento ni control de destino.	Únicamente se tiene contemplada la protección frente a la contaminación para las fuentes de abastecimiento; las aguas desecho son recolectadas y descargadas en un punto.	Se tienen programas para la conservación y mantenimiento de las fuentes de abastecimiento de agua (subterráneas y superficiales) y se trata la mayor parte de las aguas residuales. Además, se cuenta con un reglamento y con un organismo operador propio del agua. Facultado por el municipio, que sea financieramente sano.
7. Municipio Cuidadoso y	No existe un diagnóstico sobre los problemas de erosión, pérdida de	Existe un diagnóstico actualizado (máximo de tres años) y documentado. Se	Hay programas con resultados significativos y documentados de

Responsable de su Suelo	cobertura vegetal y acidificación del suelo.	realizan esporádicamente algunas acciones de control de la erosión, la deforestación y el uso de fertilizantes que degradan el suelo. Sólo se han realizado algunos programas comunitarios sobre educación ambiental en áreas delimitadas del municipio (limpieza de cuencas con la participación de la comunidad) Día mundial del Medio Ambiente.	control de la erosión, conservación, regeneración del suelo y de reforestación. Se encuentra vigente un programa formal de educación ambiental tanto a nivel escolar como comunitario, que incluye acciones (valores) que hayan contribuido a mejorar y conservar su entorno.
8. Municipio Promotor de la Educación Ambiental	No existe ningún programa municipal sobre educación ambiental.		

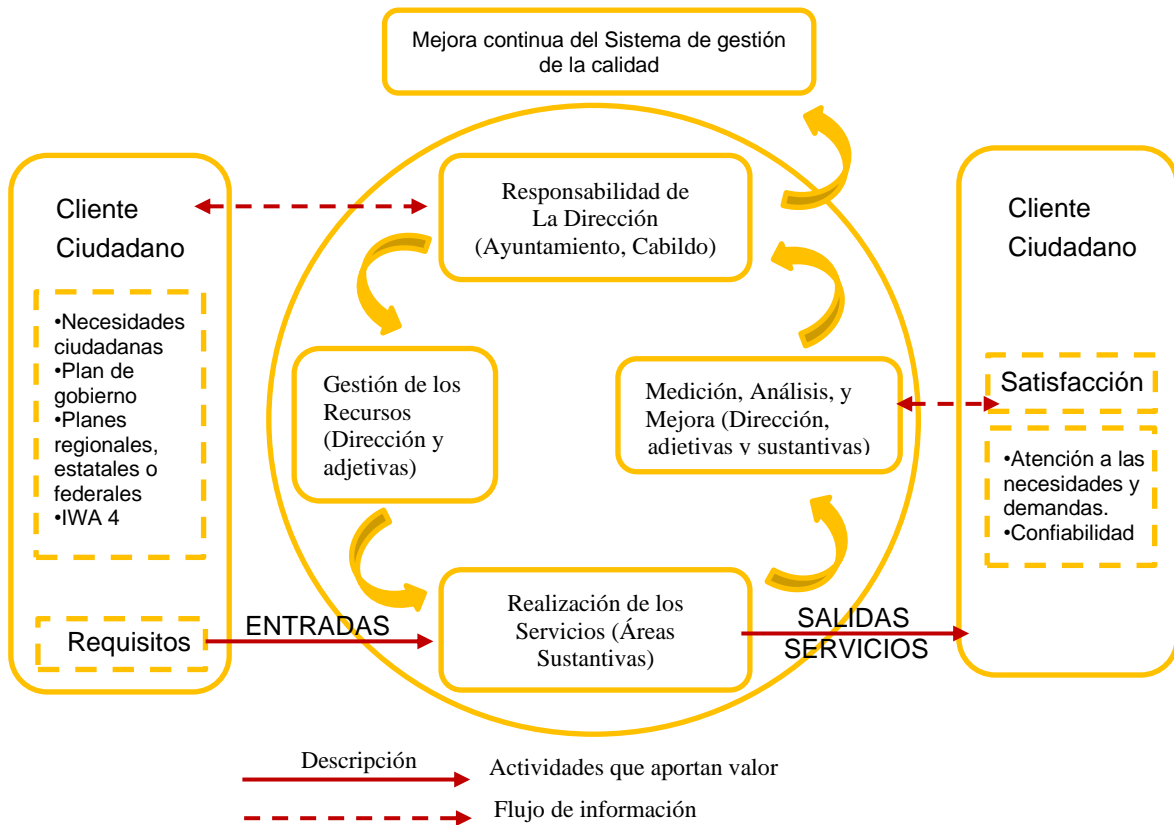


Figura 21. Modelo del Sistema de Gestión de la Calidad con IWA 4 en la MDC

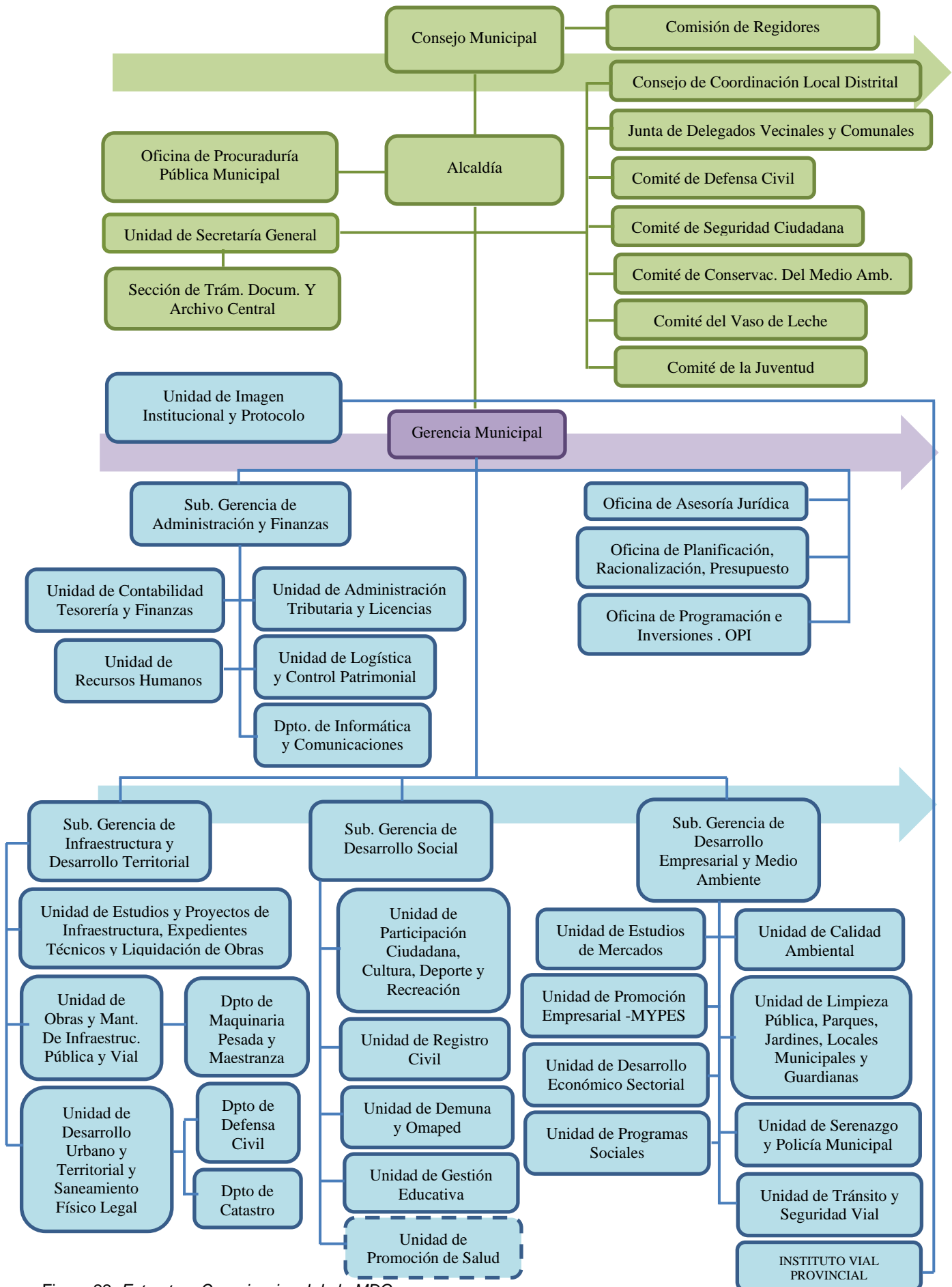


Figura 22. Estructura Organizacional de la MDC

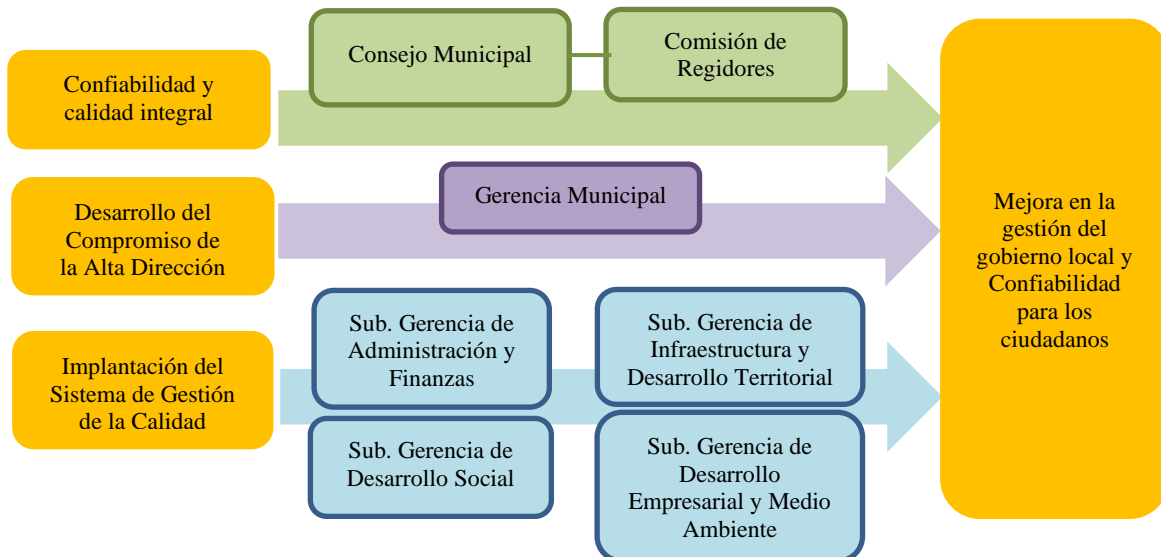


Figura 23. Modelo del Sistema de Gestión de la Calidad en la MDC

3.4. Estudiar la viabilidad del Modelo de Sistema de Gestión de la Calidad basado en la directriz IWA 4.

El IWA (International Workshop Agreement) son lineamientos particulares para la aplicación de la norma ISO 9001:2000 en el mejoramiento continuo de los sistemas de gestión de calidad, aplicados de forma integral en sectores específicos, es la primera Norma emitida por la ISO para gobiernos. (Gadsden, 2005).

La actuación de las autoridades de la Municipalidad de Chadín puede tener un tremendo impacto en los ciudadanos y en los actores económicos de manera muy amplia, por lo que el IWA 4 contribuirá a mejorar la calidad donde está realmente cuenta en la vida diaria de la población y las organizaciones.

Tabla 45

Procesos del SGC con IWA 4

Necesidades y expectativas del cliente/ ciudadano	PROCESOS DE GESTIÓN				Satisfacción del cliente/ ciudadano
	Análisis de necesidades y expectativas del cliente/ ciudadano	Procesos legislativos y normativos	Procesos de transparencia y lucha contra la corrupción	Procesos de ordenamiento del territorio	
	Gestión general integral	Procesos de participación y comunicación con los ciudadanos	Comunicación intergubernamental y con partes interesadas	Procesos contables y financieros	
	PROCESOS OPERATIVOS				
	PROVISIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS				
	Provisión de servicios públicos Promoción de la salud Promoción de la calidad educativa Promoción de la vivienda digna Protección civil Seguridad pública Provisión de acceso a la justicia Promoción de apoyos sociales locales Desarrollo de los valores ciudadanos Gestión ambiental				
	Gestión de competencias	Recaudación responsable de los recursos económicos	Proceso de provisión de recursos	Gestión de la infraestructura	
	PROCESOS DE APOYO				
	Procesos fundamentales				

A fin de cumplir con los requisitos del SGC basado en IWA 4, se generarán costos derivados, entre los que se presentan a continuación:

Tabla 46

Costo del indicador Desarrollo Institucional para un Buen Gobierno

Categorías	Rojo	Amarillo	Verde	Requerimiento	Costo
1. Municipio administrado	No existen mecanismos de planeación, programación, control y evaluación de las actividades del Municipio.	Se cuenta con planes y programas, pero no son sometidos a control y evaluación.	La administración está regulada por manuales de organización y procedimientos administrativos.	Planes y programas sometidos a control y evaluación.	S/. -
				Manuales de organización	S/. -
				Procedimientos administrativos	S/. -
2. Municipio asociado y vinculado	No han desarrollado acciones con otros órdenes de gobierno y/o gobiernos municipales para atender asuntos de interés común.	Existen algunas acciones aisladas de cooperación con otros órdenes de gobierno y/o gobiernos municipales.	Existen estrategias de cooperación con otros órdenes de gobierno y/o gobiernos municipales, que han logrado tener un impacto regional.	Reuniones del consejo municipal y la alcaldía para generar estrategias de cooperación con otros órdenes de gobierno y/o gobiernos municipales.	S/. 1,000.00
3. Municipio con Sistema Profesional de Servidores Públicos	No existen criterios profesionales para el reclutamiento de personal.	El personal que contrata el municipio se apeg a un perfil de puesto.	El municipio cuenta con un reglamento donde se especifica el perfil profesional.	Manual de Perfiles de Puestos (MPP)	S/. -
4. Participación Social Institucionalizada	El municipio carece de mecanismos de Participación Ciudadana.	El municipio cuenta con un Reglamento de Participación Ciudadana.	El municipio cuenta con Coplademun (Comités de Planeación para el Desarrollo Municipal) o algún mecanismo de Participación Ciudadana representativo.	Reglamento de participación ciudadana.	S/. -
5. Municipio con Responsabilidad Fiscal	No existen sistemas de recaudación y catastro.	Existe un catastro no actualizado y el cobro de impuestos, derechos y otras contribuciones deficientes.	Existe un catastro actualizado con valores unitarios reales.	Ingeniero para catastro	S/. 2,000.00
				Asistente para catastro	S/. 1,000.00

6. Municipio Promotor de la Protección Civil	El municipio no ha incorporado el tema de la protección civil en su agenda.	El municipio ha incorporado el tema a su agenda y realiza algunas acciones en consecuencia.	El municipio cuenta con un mapa de riesgos y esporádicamente realiza inspecciones y acciones preventivas.	Ingeniero para gestionar los riesgos	S/.	2,000.00
				Asistente para gestionar riesgos	S/.	1,000.00
7. Municipio Tecnicado y con Internet	El gobierno municipal no utiliza computadoras para el desempeño de sus actividades.	El número de computadoras es insuficiente y la mayor parte del personal carece de capacitación en el tema.	El municipio tiene acceso a internet, cuenta con página web propia y realiza la mayor parte de sus actividades utilizando herramientas informáticas.	Internet en el municipio	S/.	1,000.00
				Página web propia del municipio	S/.	6,000.00
				Personal para actualizar página web	S/.	2,000.00
				5 Computadoras de última generación	S/.	15,000.00
				Software actualizado para pcs	S/.	2,000.00
8. Municipio Jurídicamente Ordenado	No existe bando de Policía, ni Gobierno, ni Reglamento Interior del Ayuntamiento.	Existen el Bando de Policía y Gobierno y el Reglamento Interior del Ayuntamiento, pero éstos no están actualizados.	Existe el Bando de Policía y Gobierno, un Reglamento Interior del Ayuntamiento y otros reglamentos.	El Reglamento interior del ayuntamiento	S/.	-
				5 personas encargadas de la vigilancia (Ya está contemplado actualmente por la MDC)	S/.	-
				Coordinación con la PNP para contar con 5 efectivos policiales	S/.	500.00
9. Municipio con Vigencia del Estado de Derecho	No se tiene acceso al Ministerio Público, al Juez de Paz ni al Tribunal de lo Contencioso, Administrativo u Oficialía Conciliadora.	Los habitantes deben trasladarse una distancia considerable para acceder a estos mecanismos de impartición de justicia.	Los habitantes tienen acceso fácil y rápido a estos mecanismos de impartición de justicia.	Realizar las coordinaciones con 2 mecanismos que imparten justicia para mejorar los procesos en pro de los habitantes.	S/.	500.00
10. Municipio Transparente	No se proporciona información a la población sobre el ejercicio de los recursos presupuestales.	Existe contraloría municipal y se publica un informe mensual de ingresos y egresos.	Se informa a la población de los programas ejercidos y del destino de los recursos.	Personal que actualice la página web del municipio (Contemplado líneas arriba)	S/.	-
				Designar 3 personas integrantes de contraloría municipal	S/.	1,500.00

11. Municipio con Finanzas Sanas	Se tiene una fuerte dependencia de los recursos federales y estatales para el financiamiento de los programas municipales.	Se tiene una importante dependencia de los recursos federales y estatales para el financiamiento del Municipio.	Se tiene una amplia autonomía para el financiamiento de las actividades municipales.	Generar autonomía financiera en el municipio (incubadora de proyectos)	S/.	5,000.00
12. Municipio Seguro	Se comete una gran cantidad de delitos y la autoridad municipal no realiza acciones para prevenirlos y sancionarlos.	La ciudadanía sabe que la autoridad municipal hace esfuerzos por combatir la delincuencia, pero ésta persiste en la localidad.	Hay una baja incidencia de delitos y la autoridad municipal cuenta con el equipo necesario, y lleva a cabo acciones para prevenir la delincuencia.	6 Efectivos policiales (Contemplados líneas arriba)	S/.	-
				10 Cámaras de videovigilancia en lugares más transitados	S/.	10,000.00
				Designar personal para actualizar el plan de contingencia ante la delincuencia	S/.	-
					S/.	50,500.00

Tabla 47

Costo del indicador Desarrollo Económico Sostenible

Categorías	Rojo	Amarillo	Verde	Requerimiento	Costo	
1. Innovador de Alternativas Económicas	Se mantiene interés en las actividades económicas existentes. No existen programas de exploración de alternativas económicas	Se tienen identificadas ciertas actividades con potencial, pero no se han promovido.	Se tienen programas con resultados significativos y documentados en torno a la innovación de alternativas económicas.	Programas referente a la innovación de alternativas económicas.	S/.	-
2. Promotor de las Vocaciones Productivas	No se conoce el potencial de las vocaciones productivas del municipio, ni existe un programa que las impulse y fortalezca.	Existen acciones a favor de la principal vocación productiva del Municipio.	Existen programas con resultados significativos y documentados de promoción de las diversas vocaciones productivas.	Programas referente a la promoción de las diversas vocaciones productivas.	S/.	-
3. Responsable del Abasto de Artículos Básicos	No existe abasto de los artículos básicos para satisfacer las necesidades de las comunidades del Municipio.	Existe un abasto irregular de artículos básicos en la comunidades del Municipio.	Existe un abasto suficiente para satisfacer las necesidades básicas de las comunidades del Municipio.	Designar a 3 personas para inspeccionar el abasto en comunidades del municipio.	S/.	1,500.00

4. Promotor de la Capacitación para el Empleo Local	No existen programas de capacitación ni mano de obra calificada.	Existen programas de capacitación, pero no satisfacen la demanda.	Existen programas permanentes de capacitación para el empleo local con resultados significativos y documentados.	Designar a 2 personas encargadas de generar programas de capacitación para el empleo	S/. 1,000.00
5. Promotor del Turismo	No se han identificado al menos tres atractivos turísticos y su potencial.	Se cuenta con un diagnóstico de al menos tres atractivos turísticos, pero no existen estrategias para el desarrollo del sector.	Existe un diagnóstico integral, programas e instancias responsables con resultados significativos y documentados, que permiten aprovechar su potencial.	El consejo municipal cree una unidad encargada del turismo, mínimo 3 personas	S/. 3,000.00
				Programas para promocionar el turismo	S/. -
6. Comunicado Interna y Externamente	No hay comunicación de todas las comunidades con la cabecera municipal y el municipio no cuenta con vías de comunicación al exterior.	Algunas de las comunidades cuentan con vías o medios de comunicación y el municipio tiene acceso a un centro urbano de tamaño medio.	El municipio está comunicado internamente y se cuenta con vías de comunicación al exterior.	Programas de comunicación	S/. -
7. Promotor del Sector Agropecuario	No se cuenta con un diagnóstico de recursos agropecuarios, asociaciones productivas y potencial del sector.	Se tiene un diagnóstico parcial de productores, productos y potencial, pero no existen estrategias para el desarrollo del sector.	Existen programas con resultados significativos y documentados e instancias responsables de la promoción del sector.	Programas para promocionar el Sector Agropecuario	S/. -
8. Promotor de la Industria, el Comercio y los Servicios	No se cuenta con un diagnóstico sobre los sectores ni sobre los sectores involucrados.	Se cuenta con un diagnóstico parcial que no permite asumir estrategias para el desarrollo de los sectores.	Existen programas con resultados significativos y documentación e instancias responsables de la promoción de los sectores y de nuevas empresas.	Programas para promocionar los sectores y de nuevas empresas.	S/. -
					S/. 5,500.00

Tabla 48

Costo de indicador Desarrollo Social Incluyente

Categorías	Rojo	Amarillo	Verde	Requerimiento	Costo
1. Municipio Prestador de Servicios Públicos	La mayoría de las viviendas y comunidades del municipio no cuentan con servicios públicos básicos.	La mayoría de las viviendas y comunidades del Municipio cuentan con servicios públicos básicos, pero son deficientes.	Casi la totalidad de las comunidades y viviendas disponen de servicios básicos, funcionan de manera continua, permanente y de buena calidad.	Proyectos para que la población cuente con servicios básicos y que funcionen de manera continua, permanente y de buena calidad.	S/. 2,000.00
2. Municipio Promotor del Deporte y la Recreación	No existen instalaciones ni programas para promover la recreación y el deporte.	Existe infraestructura recreativa y deportiva, pero no se encuentra en buen estado. Hay acciones aisladas de fomento.	La infraestructura deportiva y recreativa recibe mantenimiento. El gobierno cuenta con programas para promover el deporte y la	Mantenimiento de infraestructura deportiva	S/. 3,000.00
				Mantenimiento de infraestructura recreativa	S/. 3,000.00

			recreación con resultados significativos y documentados.	Designar a personal generar programas para promover el deporte y la recreación	S/. 1,000.00
3. Municipio Étnica y Socialmente Incluyente	No existen acciones para integrar a los grupos tradicionalmente excluidos de la sociedad en la toma de decisiones públicas.	En algunas ocasiones el gobierno organiza foros de consulta y crea comités que procuran la inclusión de estos grupos.	Existen espacios permanentes donde los ciudadanos de todos los grupos étnicos y sociales pueden participar en los asuntos del gobierno.	Espacio para participar en los asuntos del gobierno en la MDC	S/. 3,000.00
4. Municipio Promotor de la Equidad de Género	En el Municipio existen condiciones de discriminación a las mujeres en actividades económicas, políticas y sociales.	Existen acciones aisladas destinadas a promover la equidad de género.	El Municipio cuenta con programas con resultados significativos y documentados para promover la equidad de género y existe una instancia responsable de atender este tema.	Designar a personal que genere programas para promover la equidad de género	S/. -
5. Municipio Responsable de la Población Vulnerable y en Riesgo	El Municipio no cuenta con programas o servicios para atender a la población vulnerable y en riesgo.	Existen acciones aisladas para la atención de la población vulnerable y en riesgo.	El gobierno cuenta con instancias y programas con resultados significativos y documentados, para prestar asistencia social a grupos vulnerables y en riesgo.	Designar a personal que genere programas para promover la equidad de género	S/. -
6. Municipio Saludable	El 50 % de las comunidades mayores de 500 habitantes no cuentan con programas participativos para la salud. El municipio no cuenta con programas propios en la materia ni está incorporado al Programa Nacional de Comunidades Saludables.	Por lo menos el 50 % de las localidades del municipio mayores de 500 habitantes tienen Comité Local de salud activo y el municipio mediante acta de Ayuntamiento se encuentra incorporado al Programa Nacional de Comunidades Saludables y cuenta con Comité Municipal de Salud Registrado.	Más del 80 % de las localidades mayores de 500 habitantes tienen Comité Local de salud activo. Se cuenta con Programa Municipal de Promoción de la Salud que se hace constar mediante acta de Ayuntamiento.	Designar personal para generar programa Municipal de Promoción de la Salud	S/. 1,000.00
7. Municipio promotor de la Calidad Educativa a Nivel Básico	La cobertura educativa es insuficiente. Hay bajos niveles de matrícula y altos índices de deserción.	Hay suficiente oferta educativa pero no se cuida la calidad de la enseñanza.	Hay una oferta suficiente de enseñanza y el gobierno municipal promueve mejoras en la calidad.	Realizar convenios con centros educativos para gestionar las ofertas suficientes	S/. -
				Designar a personal que genere programas para mejorar la calidad educativa	S/. -

8. Municipio con Vivienda Digna	No se conoce el número de habitantes que carece de vivienda digna en el Municipio y la mayoría de las viviendas se encuentran en malas condiciones.	Menos del 50% de los habitantes cuenta con una vivienda digna y existe un programa municipal con resultados significativos y documentados para atender este tema.	La mayoría de los habitantes cuentan con vivienda digna y existen programas con resultados significativos y documentados para atender este tema.	Designar a personal que genere programas de vivienda digna	S/.	-
9. Municipio formador de Ciudadanía	No existen acciones para promover el ejercicio de los valores democráticos y el conocimiento de las instituciones.	Existen algunas acciones para promover la formación y convivencia ciudadanas, pero no hay un organismo responsable.	Hay acciones regulares para promover la formación y convivencia ciudadanas, se cuenta con programas permanentes y hay un organismo responsable de impulsarlas.	Designar a personal que genere programas formadores de Ciudadanía	S/.	-
10. Municipio Promotor de la Cultura y el Patrimonio Histórico	No existen acciones para promover el ejercicio de los valores democráticos y el conocimiento de las instituciones, así como la convivencia e identidad locales.	Existe infraestructura, pero se encuentra en mal estado. No hay programas de fomento y preservación.	La infraestructura cultural recibe mantenimiento. El gobierno cuenta con programas para promover la cultura y el patrimonio histórico con resultados significativos y documentados.	Designar a personal que genere programas para promover la cultura y el patrimonio histórico	S/.	-
11. Municipio responsable del combate a la pobreza	El municipio no cuenta con programas para el combate a la pobreza ni se vincula con las instancias públicas y privadas para el efecto.	Existen algunas acciones aisladas de combate a la pobreza, pero éstas carecen de vinculación con las actividades del gobierno municipal. El gobierno municipal no tiene un programa de combate a la pobreza.	Se cuenta con programas con resultados documentados y con vinculación y proyectos con otras instancias públicas y privadas.	Designar a personal que genere programas para combatir la pobreza	S/.	-
					S/. 13,000.00	

Tabla 49

Costo del Indicador Desarrollo Ambiental Sustentable

Categorías	Rojo	Amarillo	Verde	Requerimiento	Costo
1. Municipio Cuidadoso del Aire	No hay control alguno de la autoridad municipal sobre acciones de contaminación del aire, tales como quemas de pastizales y materiales de desecho.	Se tiene un mecanismo para evitar la quema de pastizales y materiales de desecho, y esporádicamente, se aplican inspecciones de emisiones contaminantes.	Se cuenta con un reglamento y programas para la inspección de emisiones de contaminantes móviles y fijas.	Designar a personal responsable de generar el reglamento para la inspección de emisiones de contaminantes móviles y fijas.	S/. -
				Designar a personal responsable de generar programas para la inspección de emisiones de contaminantes móviles y fijas.	S/. -
2. Municipio Limpio y Responsable de su Basura y otros Residuos	No se cuenta con un servicio de recolección de basura y se tienen tiraderos a cielo abierto.	Se cuenta con algunas rutas de recolección. Se tienen tiraderos controlados (se supervisa la entrada de materiales/residuos, se tiene un vigilante)	Se cuenta con un sistema de recolección de basura que cubre a la mayoría del municipio. Se tiene un relleno sanitario con protección a las aguas subterráneas y a la atmósfera.	Sistema de recolección de basura	S/. 20,000.00
				Relleno sanitario	S/. 410,800.00
3. Municipio Cuidadoso de su imagen	No existen acciones por parte del Municipio Cuidadoso de su imagen para el cuidado del entorno.	Esporádicamente (entre 6 meses y 1 año) se realiza alguna acción para mejorar la estética del entorno en el Municipio.	Hay programas con resultados significativos documentados (incluyendo un rubro dentro del presupuesto) para mejorar el entorno municipal.	Designar a personal para generar programas para mejorar el entorno municipal.	S/. -
4. Municipio Protector de sus Recursos Naturales	No hay un inventario de los recursos naturales del municipio ni se desarrollan acciones de protección.	Se tiene un diagnóstico actualizado (máximo de tres años) y documentado para atender los asuntos relativos a los recursos naturales del Municipio.	Se tiene un programa de conservación y uso de recursos naturales con resultados significativos y personal responsable de su instrumentación.	Designar a personal que genere programa de conservación y uso de recursos naturales	S/. -
				Personal responsable de su instrumentación.	S/. 1,500.00
5. Municipio territorialmente Ordenado	El municipio crece sin que haya planes ni regulación urbana.	Existe algún plan de ordenamiento territorial inoperante, no actualizado y / o no aprobado.	Hay un plan de ordenamiento territorial actualizado (menor de 5 años) y accesible, y la autoridad municipal supervisa su aplicación.	Designar a personal responsable del plan de ordenamiento territorial	S/. -
				Designar personal responsable de actualización por parte de la Sub. Gerencia de Infraestructura y Desarrollo Territorial	S/. -

6. Municipio Responsable del Agua	Las fuentes de abastecimiento de agua están desprotegidas, no hay previsiones de consumo y abasto, y las aguas residuales se descargan sin tratamiento ni control de destino.	Únicamente se tiene contemplada la protección frente a la contaminación para las fuentes de abastecimiento; las aguas desecho son recolectadas y descargadas en un punto.	Se tienen programas para la conservación y mantenimiento de las fuentes de abastecimiento de agua (subterráneas y superficiales) y se trata la mayor parte de las aguas residuales. Además, se cuenta con un reglamento y con un organismo operador propio del agua. Facultado por el municipio, que sea financieramente sano.	Programas para la conservación y mantenimiento de las fuentes de abastecimiento de agua (subterráneas y superficiales)	S/. -
				Trata de las aguas residuales.	S/. 3,000.00
				Reglamento sobre el agua	S/. -
7. Municipio Cuidadoso y Responsable de su Suelo	No existe un diagnóstico sobre los problemas de erosión, pérdida de cobertura vegetal y acidificación del suelo.	Existe un diagnóstico actualizado (máximo de tres años) y documentado. Se realizan esporádicamente algunas acciones de control de la erosión, la deforestación y el uso de fertilizantes que degradan el suelo.	Hay programas con resultados significativos y documentados de control de la erosión, conservación, regeneración del suelo y de reforestación.	Programas de control de la erosión, conservación, regeneración del suelo y de reforestación.	S/. -
8. Municipio Promotor de la Educación Ambiental	No existe ningún programa municipal sobre Educación ambiental.	Sólo se han realizado algunos programas comunitarios sobre educación ambiental en áreas delimitadas del municipio (limpieza de cuencas con la participación de la comunidad) Día mundial del Medio Ambiente.	Se encuentra vigente un programa formal de educación ambiental tanto a nivel escolar como comunitario, que incluye acciones (valores) que hayan contribuido a mejorar y conservar su entorno.	Programa de educación ambiental tanto a nivel escolar como comunitario	S/. -
					S/. 435,300.00

Tabla 50

Flujo de Caja

AÑO	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Inversión	S/. 504,300.00												
Ingresos	S/. -	S/. 134,905.83	S/. 134,905.83	S/. 134,905.83	S/. 134,905.83	S/. 134,905.83	S/. 134,905.83	S/. 134,905.83	S/. 134,905.83	S/. 134,905.83	S/. 134,905.83	S/. 134,905.83	S/. 134,905.83
Costo	S/. 504,300.00	S/. 42,025.00	S/. 42,025.00	S/. 42,025.00	S/. 42,025.00	S/. 42,025.00	S/. 42,025.00	S/. 42,025.00	S/. 42,025.00	S/. 42,025.00	S/. 42,025.00	S/. 42,025.00	S/. 42,025.00
FLUJO CAJA ECONÓMICO	S/. - 504,300.00	S/. 92,880.83	S/. 92,880.83	S/. 92,880.83	S/. 92,880.83	S/. 92,880.83	S/. 92,880.83	S/. 92,880.83	S/. 92,880.83	S/. 92,880.83	S/. 92,880.83	S/. 92,880.83	S/. 92,880.83
COK	0.70%												
TIRE	15%												
VANE	S/. 561,171.16												

De acuerdo al valor obtenido del indicador TIR, 15%, el proyecto es rentable, por lo tanto, demuestro su viabilidad de ser implementado.

De acuerdo al valor obtenido del indicador VAN, S/. 561,171.16, la inversión deberá llevarse a cabo ya que su valor es positivo, por lo tanto, demuestro su viabilidad de ser implementado.

3.5. Determinar las condiciones mínimas para lograr la satisfacción de los clientes en la Municipalidad Distrital de Chadín (MDCH).

En la parte de estudio del entorno y situación actual respecto al SGC en la municipalidad se identificaron procesos que se vienen llevando a cabo, sin embargo, de acuerdo a los indicadores del diseño de SGC con IWA 4, falta complementar e incorporar nuevos procesos y cumplir con indicadores mínimos de calidad. A continuación, se muestra lo procesos que se necesitan mejorar y la evidencia a presentar, conjuntamente con procesos a incorporar en la gestión de la municipalidad.

PROCESOS DE GESTIÓN

Tabla 51

Propuesta de evidencia en proceso de análisis de necesidades y expectativas del cliente/ ciudadano

Proceso	Evidencia
Mejorar el trato preferente, equitativo y con pertinencia cultural	<ul style="list-style-type: none"> Documento de gestión que asigna función a un funcionario o servidor y precisa requisitos (MPP) Evidencia de que personal de atención maneja lengua(s) que se hablan en la localidad

Tabla 52

Propuesta de evidencia en proceso legislativos y normativos

Proceso	Evidencia
Generar la simplificación administrativa	<ul style="list-style-type: none"> TUPA (Texto Único de Procedimientos Administrativos) actualizado y aprobado conforme las metodologías aprobadas por SGP (Secretaría de Gestión Pública)

Tabla 53

Propuesta de evidencia de procesos de transparencia y lucha contra la corrupción

Proceso	Evidencia
Mejorar los perfiles del puesto	<ul style="list-style-type: none"> Norma institucional que aprueba MPP aprobado Personal seleccionado se ajusta al perfil aprobado
Mejorar la transparencia de información pública	<ul style="list-style-type: none"> Dirección electrónica del portal de Internet de la entidad donde está publicada la información o copia de la publicación en el(los) diario(s) de mayor circulación de la localidad, u otros medios de publicación de acuerdo a la infraestructura de la localidad.
Acceder a la información	<ul style="list-style-type: none"> Dirección electrónica (link) del portal de Internet de la entidad donde se ubica el formato.
Registrar y recepcionar	<ul style="list-style-type: none"> Material fotográfico o de video y/o documento descriptivo de mecanismos de recepción, registro y tratamiento de

reclamos y sugerencia	reclamos y sugerencias (buzón, libro de reclamaciones físico y virtual)
	<ul style="list-style-type: none"> • Portal institucional habilitado para recepción de reclamos y sugerencias.

Tabla 54

Propuesta de evidencia de proceso de Gestión general integral

Proceso	Evidencia
Gestionar la calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Documento de diseño del Sistema de Gestión de la Calidad • Norma institucional que aprueba el proceso del Sistema de Gestión de la Calidad • Certificación de calidad del proceso de atención a la ciudadanía

Tabla 55

Propuesta de evidencia de procesos de participación y comunicación con los ciudadanos

Proceso	Evidencia
Mejorar el canal presencial	<ul style="list-style-type: none"> • Documento(s) o norma(s) institucional(es) que precisa(n) las sedes de atención al ciudadano, horario de atención, ventanillas para realización de diferentes trámites, acceso a información, recepción de quejas y reclamos atención bilingüe (si corresponde).
Mejorar el canal telefónico	<ul style="list-style-type: none"> • Documento(s) o norma(s) institucional(es) que precisa(n) el número telefónico o central telefónica, línea dedicada o call center, así como el horario de atención al público atención bilingüe (si corresponde).
Mejorar el canal virtual	<ul style="list-style-type: none"> • Portal habilitado para solicitar información, presentar quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, entre otros • Correo(s) electrónico(s) institucionales para recepción de consultas y entrega de información relacionada a trámite y/o bienes y servicios públicos • Plataforma virtual de trámites en línea habilitada para realizar trámites y pagar los derechos del mismo.
Mejorar el canal móvil o itinerante	<ul style="list-style-type: none"> • Documento o material descriptivo de campañas de promoción o ferias itinerantes con atención bilingüe (si corresponde). D Plan Operativo Institucional
Orientación a la ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> • Documento de gestión que asigna función a un funcionario o servidor y precisa requisitos (MPP)

PROCESOS DE APOYO

Tabla 56

Propuesta de evidencia de proceso gestionar competencias

Proceso	Evidencia
Inducir y capacitar al personal	<ul style="list-style-type: none"> Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado PDP (quinquenal y anual) incorporando las temáticas sobre el enfoque intercultural.

Tabla 57

Propuesta de evidencia de proceso recaudar recursos económicos

Proceso	Evidencia
Vincular pagos a los trámites y servicios	<ul style="list-style-type: none"> Evidencia de posibilidad de pago en entidades bancarias Portal institucional permite hacer pagos en línea Evidencia de mecanismo de servicio de pago mediante telefonía fija o celular.

Tabla 58

Propuesta de proceso aprovisionar de recursos

Proceso	Evidencia
Mejorar el equipamiento para la atención de la ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> Inventario de equipamiento (PCs, fotocopiadoras, escáner, equipos de telefonía y comunicación, equipos para atención de los servicios, equipos de asignación de turnos en el área de atención o sistema de colas, televisores, equipos multimedia) Plan de mantenimiento de equipamiento Procedimiento para mantenimiento de equipamiento

Tabla 59

Propuesta de evidencia de proceso gestionar infraestructura

Proceso	Evidencia
Mejorar espacio físico para la atención a la ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> Certificado de inspección de Defensa Civil Instrumento de diagnóstico sobre adaptaciones que requiere la infraestructura de los espacios de atención ciudadana y servicios públicos. Plan de mantenimiento de instalaciones. Informe de auditoría interna
Señalizar y realizar el mapa de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> Evidencia de la aplicación de medidas de control de los principales riesgos identificados y acciones correctivas.

PROCESOS OPERATIVOS

Tabla 60

Propuesta de evidencia de proceso promocionar la salud

Proceso	Evidencia
Gestionar la seguridad y salud	<ul style="list-style-type: none"> • Documentación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo aprobada • Registro del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo • Norma institucional que aprueba el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud

Tabla 61

Propuesta de procesos a incorporarse en la MDC

Procesos a incorporarse en la gestión de la Municipalidad Distrital de Chadín

Procesos de ordenamiento del territorio
 Promoción de la calidad educativa
 Promoción de la vivienda digna
 Protección civil
 Seguridad pública
 Provisión de acceso a la justicia
 Promoción de apoyos sociales locales
 Desarrollo de los valores ciudadanos
 Gestión ambiental
 Procesos contables y financieros

A continuación, presento indicadores con los que se realiza el autodiagnóstico basado en el Sistema IWA 4, para considerar una atención de calidad se debe estar en el color amarillo y verde, de esta manera lograríamos la satisfacción de los clientes que se atienden en la Municipalidad Distrital de Chadín:

Tabla 62

Indicadores a cumplir del Sistema Integral de Calidad Municipal para atención de calidad

1. Desarrollo Institucional para un buen gobierno (12 indicadores)	2. Desarrollo económico sostenible (8 indicadores)	3. Desarrollo social incluyente (11 indicadores)	4. Desarrollo ambiental sustentable (8 indicadores)
13. Responsable y con una buena gestión de la calidad	9. Innovador de Alternativas Económicas	12. Prestador de servicios públicos	9. Cuidadoso de la calidad del aire
14. Asociado y vinculado	10. Promotor del empleo y del potencial productivo	13. Promotor del deporte y la recreación	10. Responsable de la recolección de basura y su disposición
15. Competencia y continuidad de los servidores públicos	11. Responsable del Abastecimiento de artículos básicos	14. Promotor de la integración étnica y social	11. Cuidadoso de la imagen del entorno
16. Participación de la comunidad en políticas y programas	12. Promotor de la formación para el Empleo Local	15. Promotor de la igualdad de Género	12. Protector de los Recursos Naturales
17. Fiscalmente responsable	13. Promotor del turismo	16. Responsable de los sectores de la población vulnerable y en riesgo	13. Sistema de ordenamiento territorial eficaz
18. Promotor de la protección civil y de los servicios de emergencia	14. Sistema e infraestructura para las comunicaciones	17. Promotor de la salud pública	14. Responsable del agua
19. Uso sistemático de tecnología e internet	15. Promotor del sector agropecuario	18. Garante de la calidad en la educación básica	15. Cuidadoso y responsable del suelo
20. Marco legal establecido e implementado	16. Promotor de industria, comercio y servicios	19. Promotor de un nivel aceptable de vivienda	16. Promotor de la educación ambiental
21. El estado de derecho prevalece en el territorio del gobierno local		20. Promotor de la responsabilidad cívica	
22. Transparente y socialmente responsable		21. Promotor de la cultura y patrimonio histórico	
23. Sana administración financiera		22. Responsable de la lucha contra la pobreza	
24. Seguro y consistente de la seguridad			

Tabla 63

Desarrollo Institucional para un buen gobierno

Categorías	Rojo	Amarillo	Verde
1. Municipio administrado con responsabilidad y calidad	No existen mecanismos de planeación, programación, control y evaluación de las actividades del Municipio.	Se cuenta con planes y programas, pero no son sometidos a control y evaluación.	La administración está regulada por manuales de organización y procedimientos administrativos.
2. Municipio asociado y vinculado	No han desarrollado acciones con otros órdenes de gobierno y/o gobiernos municipales para atender asuntos de interés común.	Existen algunas acciones aisladas de cooperación con otros órdenes de gobierno y/o gobiernos municipales.	Existen estrategias de cooperación con otros órdenes de gobierno y/o gobiernos municipales, que han logrado tener un impacto regional.
3. Municipio con Sistema Profesional de Servidores Públicos	No existen criterios profesionales para el reclutamiento de personal.	El personal que contrata el municipio se apega a un perfil de puesto.	El municipio cuenta con un reglamento donde se especifica el perfil profesional.
4. Participación Social Institucionalizada	El municipio carece de mecanismos de Participación Ciudadana.	El municipio cuenta con un Reglamento de Participación Ciudadana.	El municipio cuenta con Coplademun o algún mecanismo de Participación Ciudadana representativo.
5. Municipio con Responsabilidad Fiscal	No existen sistemas de recaudación y catastro.	Existe un catastro no actualizado y el cobro de impuestos, derechos y otras contribuciones deficientes.	Existe un catastro actualizado con valores unitarios reales.
6. Municipio Promotor de la Protección Civil	El municipio no ha incorporado el tema de la protección civil en su agenda.	El municipio ha incorporado el tema a su agenda y realiza algunas acciones en consecuencia.	El municipio cuenta con un mapa de riesgos y esporádicamente realiza inspecciones y acciones preventivas.
7. Municipio Tecnificado y con Internet	El gobierno municipal no utiliza computadoras para el desempeño de sus actividades.	El número de computadoras es insuficiente y la mayor parte del personal carece de capacitación en el tema.	El municipio tiene acceso a internet, cuenta con página web propia y realiza la mayor parte de sus actividades utilizando herramientas informáticas.
8. Municipio Jurídicamente Ordenado	No existe bando de Policía, ni Gobierno, ni Reglamento Interior del Ayuntamiento.	Existen el Bando de Policía y Gobierno y el Reglamento Interior del Ayuntamiento, pero éstos no están actualizados.	Existe el Bando de Policía y Gobierno, un Reglamento Interior del Ayuntamiento y otros reglamentos.
9. Municipio con Vigencia del Estado de Derecho	No se tiene acceso al Ministerio Público, al Juez de Paz ni al Tribunal de lo Contencioso, Administrativo u Oficialía Conciliadora.	Los habitantes deben trasladarse una distancia considerable para acceder a estos mecanismos de impartición de justicia.	Los habitantes tienen acceso fácil y rápido a estos mecanismos de impartición de justicia.
10. Municipio Transparente	No se proporciona información a la población sobre el ejercicio de los recursos presupuestales.	Existe contraloría municipal y se publica un informe mensual de ingresos y egresos.	Se informa a la población de los programas ejercidos y del destino de los recursos.
11. Municipio con Finanzas Sanas	Se tiene una fuerte dependencia de los recursos federales y estatales para el financiamiento de los programas municipales.	Se tiene una importante dependencia de los recursos federales y estatales para el financiamiento del Municipio.	Se tiene una amplia autonomía para el financiamiento de las actividades municipales.

12. Municipio Seguro	Se comete una gran cantidad de delitos y la autoridad municipal no realiza acciones para prevenirlos y sancionarlos.	La ciudadanía sabe que la autoridad municipal hace esfuerzos por combatir la delincuencia, pero ésta persiste en la localidad.	Hay una baja incidencia de delitos y la autoridad municipal cuenta con el equipo necesario, y lleva a cabo acciones para prevenir la delincuencia.
----------------------	--	--	--

Tabla 64

Indicador 1. Desarrollo Institucional para un buen gobierno

Municipio administrado con responsabilidad y calidad	
	No existen mecanismos de Planeación, programación, control y evaluación de las actividades del Municipio.
	Se cuenta con planes y programas pero no son sometidos a control y evaluación
	La administración está regulada por manuales de organización y procedimientos administrativos.

Tabla 65

Desarrollo Económico Sostenible

Categorías	Rojo	Amarillo	Verde
1. Innovador de Alternativas Económicas	Se mantiene interés en las actividades económicas existentes. No existen programas de exploración de alternativas económicas	Se tienen identificadas ciertas actividades con potencial, pero no se han promovido.	Se tienen programas con resultados significativos y documentados en torno a la innovación de alternativas económicas.
2. Promotor de las Vocaciones Productivas	No se conoce el potencial de las vocaciones productivas del municipio, ni existe un programa que las impulse y fortalezca.	Existen acciones a favor de la principal vocación productiva del Municipio.	Existen programas con resultados significativos y documentados de promoción de las diversas vocaciones productivas.
3. Responsable del Abasto de Artículos Básicos	No existe abasto de los artículos básicos para satisfacer las necesidades de las comunidades del Municipio.	Existe un abasto irregular de artículos básicos en las comunidades del Municipio.	Existe un abasto suficiente para satisfacer las necesidades básicas de las comunidades del Municipio.
4. Promotor de la Capacitación para el Empleo Local	No existen programas de capacitación ni mano de obra calificada.	Existen programas de capacitación, pero no satisfacen la demanda.	Existen programas permanentes de capacitación para el empleo local con resultados significativos y documentados.
5. Promotor del Turismo	No se han identificado al menos tres atractivos turísticos y su potencial.	Se cuenta con un diagnóstico de al menos tres atractivos turísticos, pero no existen estrategias para el desarrollo del sector.	Existe un diagnóstico integral, programas e instancias responsables con resultados significativos y documentados, que permiten aprovechar su potencial.
6. Comunicado Interna y Externamente	No hay comunicación de todas las comunidades con la cabecera municipal y el municipio no cuenta con vías de comunicación al exterior.	Algunas de las comunidades cuentan con vías o medios de comunicación y el municipio tiene acceso a un centro urbano de tamaño medio.	El municipio está comunicado internamente y se cuenta con vías de comunicación al exterior.
7. Promotor del Sector Agropecuario	No se cuenta con un diagnóstico de recursos agropecuarios, asociaciones productivas y potencial del sector.	Se tiene un diagnóstico parcial de productores, productos y potencial, pero no existen estrategias para el desarrollo del sector.	Existen programas con resultados significativos y documentados e instancias responsables de la promoción del sector.
8. Promotor de la Industria, el Comercio y los Servicios	No se cuenta con un diagnóstico sobre los sectores ni sobre los sectores involucrados.	Se cuenta con un diagnóstico parcial que no permite asumir estrategias para el desarrollo de los sectores.	Existen programas con resultados significativos y documentación e instancias responsables de la promoción de

los sectores y de nuevas empresas.

Tabla 66

Indicador 2. Desarrollo económico sostenible

Promotor de la industria, el comercio y los servicios	
	No se cuenta con un diagnóstico sobre los sectores ni sobre los sectores involucrados
	Se cuenta con un diagnóstico parcial que no permite asumir estrategias para el desarrollo de los sectores
	Existen programas con resultados significativos y documentados e instancias responsables de la promoción de los sectores y de nuevas empresas.

Tabla 67

Desarrollo social incluyente

Categorías	Rojo	Amarillo	Verde
1. Municipio Prestador de Servicios Públicos	La mayoría de las viviendas y comunidades del municipio no cuentan con servicios públicos básicos.	La mayoría de las viviendas y comunidades del Municipio cuentan con servicios públicos básicos, pero son deficientes.	Casi la totalidad de las comunidades y viviendas disponen de servicios básicos, funcionan de manera continua, permanente y de buena calidad. La infraestructura deportiva y recreativa recibe mantenimiento. El gobierno cuenta con programas para promover el deporte y la recreación con resultados significativos y documentados.
2. Municipio Promotor del Deporte y la Recreación	No existen instalaciones ni programas para promover la recreación y el deporte.	Existe infraestructura recreativa y deportiva, pero no se encuentra en buen estado. Hay acciones aisladas de fomento.	Existen espacios permanentes donde los ciudadanos de todos los grupos étnicos y sociales pueden participar en los asuntos del gobierno. El Municipio cuenta con programas con resultados significativos y documentados para promover la equidad de género y existe una instancia responsable de atender este tema.
3. Municipio Étnica y Socialmente Incluyente	No existen acciones para integrar a los grupos tradicionalmente excluidos de la sociedad en la toma de decisiones públicas.	En algunas ocasiones el gobierno organiza foros de consulta y crea comités que procuran la inclusión de estos grupos.	El gobierno cuenta con programas con resultados significativos y documentados para promover la equidad de género y existe una instancia responsable de atender este tema.
4. Municipio Promotor de la Equidad de Género	En el Municipio existen condiciones de discriminación a las mujeres en actividades económicas, políticas y sociales.	Existen acciones aisladas destinadas a promover la equidad de género.	El gobierno cuenta con instancias y programas con resultados significativos y documentados, para prestar asistencia social a grupos vulnerables y en riesgo.
5. Municipio Responsable de la Población Vulnerable y en Riesgo	El Municipio no cuenta con programas o servicios para atender a la población vulnerable y en riesgo.	Existen acciones aisladas para la atención de la población vulnerable y en riesgo.	Más del 80 % de las localidades mayores de 500 habitantes tienen Comité Local de salud activo. Se cuenta con Programa Municipal de Promoción de la Salud que se hace constar
6. Municipio Saludable	El 50 % de las comunidades mayores de 500 habitantes no cuentan con programas participativos para la salud. El municipio no cuenta con programas propios en la materia ni está incorporado al Programa	Por lo menos el 50 % de las localidades del municipio mayores de 500 habitantes tienen Comité Local de salud activo y el municipio mediante acta de Ayuntamiento se encuentra incorporado al Programa Nacional de Comunidades	

	Nacional de Comunidades Saludables.	Saludables y cuenta con Comité Municipal de Salud Registrado.	mediante acta de Ayuntamiento.
7. Municipio promotor de la Calidad Educativa a Nivel Básico	La cobertura educativa es insuficiente. Hay bajos niveles de matrícula y altos índices de deserción.	Hay suficiente oferta educativa pero no se cuida la calidad de la enseñanza.	Hay una oferta suficiente de enseñanza y el gobierno municipal promueve mejoras en la calidad.
8. Municipio con Vivienda Digna	No se conoce el número de habitantes que carece de vivienda digna en el Municipio y la mayoría de las viviendas se encuentran en malas condiciones.	Menos del 50% de los habitantes cuenta con una vivienda digna y existe un programa municipal con resultados significativos y documentados para atender este tema.	La mayoría de los habitantes cuentan con vivienda digna y existen programas con resultados significativos y documentados para atender este tema. Hay acciones regulares para promover la formación y convivencia ciudadanas, se cuenta con programas permanentes y hay un organismo responsable de impulsarlas.
9. Municipio formador de Ciudadanía	No existen acciones para promover el ejercicio de los valores democráticos y el conocimiento de las instituciones.	Existen algunas acciones para promover la formación y convivencia ciudadanas, pero no hay un organismo responsable.	La infraestructura cultural recibe mantenimiento. El gobierno cuenta con programas para promover la cultura y el patrimonio histórico con resultados significativos y documentados.
10. Municipio Promotor de la Cultura y el Patrimonio Histórico	No existen acciones para promover el ejercicio de los valores democráticos y el conocimiento de las instituciones, así como la convivencia e identidad locales.	Existe infraestructura, pero se encuentra en mal estado. No hay programas de fomento y preservación.	Se cuenta con programas con resultados documentados y con vinculación y proyectos con otras instancias públicas y privadas.
11. Municipio responsable del combate a la pobreza	El municipio no cuenta con programas para el combate a la pobreza ni se vincula con las instancias públicas y privadas para el efecto.	Existen algunas acciones aisladas de combate a la pobreza, pero éstas carecen de vinculación con las actividades del gobierno municipal. El gobierno municipal no tiene un programa de combate a la pobreza.	

Tabla 68

Indicador 3. Desarrollo social incluyente

Municipio prestador de servicios públicos	
	La mayoría de las viviendas y comunidades del municipio no cuentan con servicios públicos básicos
	La mayoría de las viviendas y comunidades del municipio cuentan con servicios públicos básicos, pero son deficientes
	Casi la totalidad de las comunidades y viviendas disponen de servicios básicos, funcionan de manera continua, permanente y de buena calidad.

Tabla 69

Desarrollo Ambiental Sustentable

Categorías	Rojo	Amarillo	Verde
1. Municipio Cuidadoso del Aire	No hay control alguno de la autoridad municipal sobre acciones de contaminación del aire, tales como quemas de pastizales y materiales de desecho.	Se tiene un mecanismo para evitar la quema de pastizales y materiales de desecho, y esporádicamente, se aplican inspecciones de emisiones contaminantes.	Se cuenta con un reglamento y programas para la inspección de emisiones de contaminantes móviles y fijas.
2. Municipio Limpio y Responsable de su Basura y otros Residuos	No se cuenta con un servicio de recolección de basura y se tienen tiraderos a cielo abierto.	Se cuenta con algunas rutas de recolección. Se tienen tiraderos controlados (se supervisa la entrada de materiales/residuos, se tiene un vigilante)	Se cuenta con un sistema de recolección de basura que cubre a la mayoría del municipio. Se tiene un relleno sanitario con protección a las aguas subterráneas y a la atmósfera. Hay programas con resultados significativos documentados (incluyendo un rubro dentro del presupuesto) para mejorar el entorno municipal.
3. Municipio Cuidadoso de su imagen	No existen 3. Municipio Cuidadoso de su imagen acciones para el cuidado del entorno.	Esporádicamente (entre 6 meses y 1 año) se realiza alguna acción para mejorar la estética del entorno en el Municipio.	Se tiene un programa de conservación y uso de recursos naturales con resultados significativos y personal responsable de su instrumentación.
4. Municipio Protector de sus Recursos Naturales	No hay un inventario de los recursos naturales del municipio ni se desarrollan acciones de protección.	Se tiene un diagnóstico actualizado (máximo de tres años) y documentado para atender los asuntos relativos a los recursos naturales del Municipio.	Hay un plan de ordenamiento territorial actualizado (menor de 5 años) y accesible, y la autoridad municipal supervisa su aplicación.
5. Municipio territorialmente Ordenado	El municipio crece sin que haya planes ni regulación urbana.	Existe algún plan de ordenamiento territorial inoperante, no actualizado y / o no aprobado.	Se tienen programas para la conservación y mantenimiento de las fuentes de abastecimiento de agua (subterráneas y superficiales) y se trata la mayor parte de las aguas residuales. Además, se cuenta con un reglamento y con un organismo operador propio del agua. Facultado por el municipio, que sea financieramente sano.
6. Municipio Responsable del Agua	Las fuentes de abastecimiento de agua están desprotegidas, no hay previsiones de consumo y abasto, y las aguas residuales se descargan sin tratamiento ni control de destino.	Únicamente se tiene contemplada la protección frente a la contaminación para las fuentes de abastecimiento; las aguas desecho son recolectadas y descargadas en un punto.	Hay programas con resultados significativos y documentados de control de la erosión, conservación, regeneración del suelo y de reforestación.
7. Municipio Cuidadoso y Responsable de su Suelo	No existe un diagnóstico sobre los problemas de erosión, pérdida de cobertura vegetal y acidificación del suelo.	Existe un diagnóstico actualizado (máximo de tres años) y documentado. Se realizan esporádicamente algunas acciones de control de la erosión, la deforestación y el uso de fertilizantes que degradan el suelo.	Se encuentra vigente un programa formal de educación ambiental tanto a nivel escolar como comunitario, que incluye acciones (valores) que hayan contribuido a mejorar y conservar su entorno.
8. Municipio Promotor de la Educación Ambiental	No existe ningún programa municipal sobre educación ambiental.	Sólo se han realizado algunos programas comunitarios sobre educación ambiental en áreas delimitadas del municipio (limpieza de cuencas con la participación de la comunidad) Día mundial del Medio Ambiente.	

Tabla 70

Indicadores 4. Desarrollo ambiental sustentable

Municipio limpio y responsable de su basura y otros residuos	
	No se cuenta con un servicio de recolección de basura y se tienen tiradores a cielo abierto
	Se cuenta con algunas rutas de recolección. Se tienen tiraderos controlados (Se supervisa la entrada de materiales/residuos, se tiene un vigilante)
	Se cuenta con un sistema de recolección de basura que cubre a la mayoría del municipio. Se tiene un relleno sanitario con protección a las aguas subterráneas y a la atmósfera.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

Los resultados obtenidos en esta investigación, muestran que al aplicar el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en IWA 4 en la Municipalidad Distrital de Chadín, incidirá positivamente en la satisfacción del cliente o ciudadano. Por lo anterior, se acepta la hipótesis planteada. Por otro lado, al aplicar el diseño se comprueba que hay deficiencia en la gestión ambiental, infraestructura y capacitaciones de los usuarios lo cual se debe mejorar paulatinamente.

Respecto a lo mencionado en el párrafo anterior, (Barrios, 2010) coincide que al aplicar los indicadores de IWA 4 e su investigación, obtiene resultados muy bajos prácticamente en su totalidad, pero es innegable que este ejercicio ubicó tanto a la alta dirección como a las diversas áreas en una realidad desde la cual partir para convertirse en un Gobierno confiable, apoyando la generación de un lenguaje común que resulta indispensable en la consolidación de cualquier proyecto de mejora en la gestión.

De acuerdo a los indicadores del IWA 4, en la investigación se ha encontrado que la Municipalidad Distrital de Chadín depende del gobierno central, principalmente referido a la parte económica, es por ello que se limita a la realización de proyectos en mejora de la ciudadanía. De esta forma concordamos con (Alexander & León, 2018) ya que en la investigación acerca del tránsito de la estrategia ISO/IWA 4, en diferentes estadios de la gestión pública territorial mexicana, desde el ámbito local al nacional, elevándose a niveles internacionales y transnacionales, con aplicaciones en ámbitos locales y a partir de allí su réplica institucional en múltiples escenarios y sumando diversos actores locales, evidencian que los gobiernos locales son cada vez menos independientes y más proclives a ser coaccionados de forma directa e indirecta por actores posicionados en el ámbito central.

4.2. Conclusiones

- Se realizó el estudio del entorno y situación actual relacionada al Sistema de Gestión de la Calidad en la Municipalidad Distrital de Chadín:2020, permitiendo identificar que hay mucha deficiencia relacionada a la gestión ambiental, infraestructura y capacitaciones de los usuarios.
- Se diseñó el Sistema de Gestión de la Calidad basado en IWA 4. Distribuido en 4 indicadores básicos: Desarrollo Institucional para un buen gobierno, desarrollo económico sostenible, desarrollo social incluyente y desarrollo ambiental sustentable, identificando algunos procesos que aún tienen deficiencia en su flujo y que necesitan mejorar ya que son considerados de vital importancia para la ciudadanía, entre ellos mencionamos: Procesos de ordenamiento del territorio, promoción de la calidad educativa, promoción de la vivienda digna, protección civil, seguridad pública, provisión de acceso a la justicia, promoción de apoyos sociales locales, desarrollo de los valores ciudadanos, gestión ambiental, procesos contables y financieros.
- Se aplicó el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en IWA 4 en la Municipalidad Distrital de Chadín, identificando que hay falencias en la gestión relacionada a la infraestructura, capacitación, actualizaciones de sus planes, programas, proponiendo algunos procesos por mejorar y sus respectivas evidencias a cumplir.
- Se determinó el costo de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad basado en IWA 4, obtenido como valor del indicador TIR, 15%, el cuál refiere que al llevar a cabo el proyecto sería rentable. Lo mencionado se corrobora de acuerdo al valor obtenido del indicador VAN, S/. 561,171.16, por lo tanto, la inversión deberá llevarse a cabo ya que su valor es positivo.

REFERENCIAS

- Alexander, V., & León, G. (2018). *Transferencia de Políticas Públicas: El caso del tránsito del ISO/IWA 4 de León, Guanajuato en México a Bogotá, Colombia*. Retrieved from <http://bdigital.unal.edu.co/61953/3/79799727.2018.pdf>
- Barrios, M. (2010). *Calidad de la gestión de los Gobiernos Municipales; el caso IWA 4 en Zacatlán*.
- Best, J. (1982). Método inductivo - deductivo. *Tetrahedron Letters*, 23(2), 4461–4464.
- Cacho, E. (2016). *Evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad en Admisión de Consulta externa del Hospital Regional Docente Cajamarca y su incidencia en la Satisfacción del Paciente: 2015*.
- Castaño, R. (2018). *El diagnóstico. Primer paso para una estrategia confiable*.
- Gadsden, C. (2005). *Nuevo paradigma para construir políticas públicas desde lo local*.
- Gadsden, C. (2006). *Directrices internacionales para la aplicación de la ISO 9001:2000 para Gobiernos Locales*.
- Gadsden, C. (2012). *IWA4 para incrementar la confiabilidad en los gobiernos locales*.
- Guillen Calvo, A. (2018). *Una guía para mejorar la gestión de la calidad total en el gobierno local*.
- Llovera, A. (2013). Plan de calidad para la atención y servicio al usuario de la unidad de patología cervical del Hospital universitario de Coro Dr. Alfredo Van Grieken. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Tam, J., Vera, G., & Oliveros, R. (2008). *Tipos, métodos y estrategias de investigación científica*.

ANEXOS

ANEXO n.º 1. Operacionalización de las variables

“Modelo de Sistema de Gestión de la Calidad basado en la directriz IWA 4 y su incidencia en la satisfacción del cliente en la Municipalidad Distrital de Chadín: 2020”					
Hipótesis	Definición conceptual de las variables	Definición operacional de las variables			Fuente o instrumento de recolección de datos
		Variables	Dimensiones	Indicadores	
<p>Hipótesis general</p> <p>El diseño de un Modelo de Sistema de Gestión de la calidad basado en la directriz IWA 4 incidirá positivamente en la satisfacción del cliente en la Municipalidad Distrital de Chadín: 2020.</p>	<p>Un Sistema de Gestión de Calidad es una herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad, los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción de los usuarios.</p>	<p>Sistema de Gestión de la Calidad</p>	<p>Desarrollo institucional para un buen gobierno</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Responsabilidad y calidad. 2. Asociado y vinculado. 3. Sistema profesional de servidores públicos. 4. Participación social institucionalizada. 5. Responsabilidad fiscal. 6. Protección civil. 7. Tecnificado y con internet 8. Jurídicamente ordenado. 9. Con vigencia del Estado de derecho. 10. Transparencia. 11. Finanzas 12. Seguro 	<p>Guía de Revisión documentaria</p>
			<p>Desarrollo económico sostenible</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Innovador de alternativas económicas. 2. Promotor de las vocaciones productivas. 3. Abasto de artículos básicos. 4. Capacitación para el empleo local 5. Promotor del turismo 6. Comunicado interna y externamente. 7. Promotor del sector agropecuario. 8. Promotor de la industria comercio y servicios 	<p>Guía de Revisión documentaria</p>
			<p>Desarrollo social incluyente</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prestador de servicios públicos. 2. Deporte y recreación. 3. Étnica y socialmente incluyente. 4. Promotor de la equidad de género. 5. Responsable de la población vulnerable y el riesgo. 6. Municipio saludable. 7. Calidad educativa a nivel básico. 8. Vivienda digna 9. Formador de ciudadanía. 	<p>Guía de Revisión documentaria</p>

				10. Promotor de la cultura y patrimonio histórico. 11. Responsable del combate a la pobreza.	
			Desarrollo social sustentable	1. Cuidadoso del aire. 2. Responsable de su basura/desechos. 3. Cuidadoso de su imagen. 4. Protector recursos naturales. 5. Territorialmente ordenado. 6. Responsable del agua. 7. Cuidadoso y responsable del suelo. 8. Promotor de la educación ambiental.	Guía de Revisión documentaria
<p>Hipótesis específicas</p> <p>6. Realizar un estudio del entorno y situación relacionada al Sistema de Gestión de la Calidad en la MDC.</p> <p>7. Determinar el nivel de satisfacción de los clientes en la MDC.</p> <p>8. Construir los indicadores que compondrán el Modelo de Sistema de Gestión de la Calidad basado en la directriz IWA 4.</p> <p>9. Estudiar la viabilidad del Modelo de Sistema de Gestión de la Calidad basado en la directriz IWA 4.</p> <p>Determinar las condiciones mínimas para lograr la satisfacción de los clientes en la MDC.</p>	<p>Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.</p>	<p>satisfacción del cliente</p>	Accesibilidad	1. Medios de atención 2. Costo 3. Horario	Cuestionario
			Capacidad de respuesta	1. Servicio oportuno 2. Respuesta a quejas/ reclamos	Cuestionario
			Entorno de atención	1. Ubicación/ localización 2. Orden y limpieza 3. Comodidad 4. Señalización 5. Infraestructura Uniforme	Cuestionario
			Calidad de atención	1. Información entendible y completa. 2. Buen trato 3. Reclamo/queja Empatía	Cuestionario
			Seguridad	1. Conocimientos 2. Confianza y credibilidad Errores	Cuestionario

ANEXO n.º 2. Cuestionario

CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Buenos días / tardes, mi nombre es Ener Eli Bernal Cabrera y José Norbil Bustamante Rimarachin, somos egresados de la Universidad Privada del Norte. En esta ocasión, estamos aplicando este cuestionario, para medir su percepción de satisfacción en la Municipalidad Distrital de Chadín. Agradecemos, nos responda con sinceridad ya que es confidencial. Su opinión nos permitirá sugerir mejoras en pro de la satisfacción del cliente/usuario. Marca con un aspa el cuestionario según las siguientes categorías:

Nº	Accesibilidad
1	¿Por qué medio frecuentemente puede solucionar su duda, consulta o realizar un trámite? a. Por teléfono b. Por internet c. Presencialmente d. Por algún conocido e. Nunca me dan solución
2	¿Ud. considera que el costo de la atención es accesible? a. Siempre b. Casi siempre c. A veces d. Rara vez e. Nunca
3	¿El horario se adapta a sus necesidades? a. Muy frecuentemente b. Frecuentemente c. Ocasionalmente d. Raramente e. Nunca
Nº	Capacidad de respuesta
4	¿El personal tiene la disposición y voluntad para proporcionar un servicio oportuno en su trámite? a. Muy frecuentemente b. Frecuentemente c. Ocasionalmente d. Raramente e. Nunca
5	¿Se le ha brindado atención cuando ha presentado reclamo o queja? a. Siempre b. Casi siempre c. A veces d. Rara vez e. Nunca
Nº	Entorno de atención
6	¿Cómo considera la ubicación/ localización de la Municipalidad de Chadín respecto a su domicilio? a) Muy buena b) Buena c) Regular d) Mala e) Muy mala
7	¿Existe orden y limpieza en la Municipalidad Distrital de Chadín?

	<ul style="list-style-type: none"> a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Rara vez e) Nunca
8	<p>¿Existe comodidad en la Municipalidad de Chadín, mientras realiza su trámite?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Rara vez e) Nunca
9	<p>¿La señalización en la Municipalidad permiten ubicar rápidamente a una determinada oficina/ambiente?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Rara vez e) Nunca
10	<p>¿Cómo considera la infraestructura (Ambientes, equipos) de la Municipalidad?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Muy buena b) Buena c) Regular d) Mala e) Muy mala
11	<p>¿El personal que le atiende está debidamente uniformado?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Rara vez e) Nunca
N°	Calidad de atención
12	<p>¿Considera Ud. Que la información recibida en la atención es entendible y completa?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Rara vez e) Nunca
13	<p>¿Considera Ud. Que el personal le brinda buen trato?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Rara vez e) Nunca
14	<p>¿Ha presentado algún reclamo/queja de su atención?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Rara vez e) Nunca
15	<p>¿El personal es capaz de entender las necesidades que ud. tiene?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Rara vez

e) Nunca	
N°	Seguridad
16	<p>¿El personal cuenta con conocimientos adecuados cuando brinda atención en su proceso a realizar?</p> <p>a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Rara vez e) Nunca</p>
17	<p>¿El personal le otorga confianza y credibilidad en su proceso a realizar?</p> <p>a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Rara vez e) Nunca</p>
18	<p>¿El servicio prestado por parte del personal es sin errores?</p> <p>a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Rara vez e) Nunca</p>

¡Muchas Gracias!

ANEXO n.º 3. Valoración del instrumento.

Se ha dado un peso a cada alternativa de las preguntas planteadas para que nos sirva en la validación con el alfa de cronbach, según se muestra a continuación:

Tabla 71

Valoración del instrumento Cuestionario

"IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN IWA 4 Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHADIN: 2020"					
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS	ALTERNATIVAS	VALORES
Satisfacción del Cliente		Medios de atención	¿Por qué medio frecuentemente puede solucionar su duda, consulta o realizar un trámite?	a. Por teléfono	4
				b. Por internet	3
				c. Presencialmente	2
				d. Por algún conocido	1
				e. Nunca me dan solución	0
	Accesibilidad	Costo	¿Ud. considera que el costo de la atención es accesible?	a. Siempre	4
				b. Casi siempre	3
				c. A veces	2
				d. Rara vez	1
				e. Nunca	0
	Horario	¿El horario se adapta a sus necesidades?	a. Muy frecuentemente	4	
			b. Frecuentemente	3	
			c. Ocasionalmente	2	
			d. Raramente	1	
			e. Nunca	0	
	Servicio oportuno		a. Muy frecuentemente	4	

Capacidad de respuesta	Repuesta a quejas/ reclamos	¿El personal tiene la disposición y voluntad para proporcionar un servicio oportuno en su trámite?	b. Frecuentemente	3
			c. Ocasionalmente	2
			d. Raramente	1
			e. Nunca	0
			a. Siempre	4
Entorno de atención	Ubicación/ localización	¿Se le ha brindado atención cuando ha presentado reclamo o queja?	b. Casi siempre	3
			c. A veces	2
			d. Rara vez	1
			e. Nunca	0
			a) Muy buena	4
	Orden y limpieza	¿Cómo considera la ubicación/ localización de la Municipalidad de Chadín respecto a su domicilio?	b) Buena	3
			c) Regular	2
			d) Mala	1
			e) Muy mala	0
			a. Siempre	4
Comodidad	¿Existe orden y limpieza en la Municipalidad Distrital de Chadín?	b. Casi siempre	3	
		c. A veces	2	
		d. Rara vez	1	
		e. Nunca	0	
		a. Siempre	4	
Señalización	¿Existe comodidad en la Municipalidad de Chadín, mientras realiza su trámite?	b. Casi siempre	3	
		c. A veces	2	
		d. Rara vez	1	
		e. Nunca	0	
		a. Siempre	4	
	¿La señalización en la Municipalidad permiten ubicar rápidamente a una determinada oficina/ambiente?	b. Casi siempre	3	
		c. A veces	2	
		d. Rara vez	1	
		e. Nunca	0	
		a. Siempre	4	

Infraestructura	¿Cómo considera la infraestructura (Ambientes, equipos) de la Municipalidad?	a) Muy buena	4
		b) Buena	3
		c) Regular	2
		d) Mala	1
		e) Muy mala	0
Uniforme	¿El personal que le atiende está debidamente uniformado?	a. Siempre	4
		b. Casi siempre	3
		c. A veces	2
		d. Rara vez	1
		e. Nunca	0
Información entendible y completa.	¿Considera Ud. Que la información recibida en la atención es entendible y completa?	a. Siempre	4
		b. Casi siempre	3
		c. A veces	2
		d. Rara vez	1
		e. Nunca	0
Buen trato	¿Considera Ud. Que el personal le brinda buen trato?	a. Siempre	4
		b. Casi siempre	3
		c. A veces	2
		d. Rara vez	1
		e. Nunca	0
Calidad de atención		a. Siempre	4
		b. Casi siempre	3
		c. A veces	2
		d. Rara vez	1
		e. Nunca	0
Reclamo/queja	¿Ha presentado algún reclamo/queja de su atención?	a. Siempre	4
		b. Casi siempre	3
		c. A veces	2
		d. Rara vez	1
		e. Nunca	0
Empatía	¿El personal es capaz de entender las necesidades que ud. tiene?	a. Siempre	4
		b. Casi siempre	3
		c. A veces	2

			d. Rara vez	1
			e. Nunca	0
			a. Siempre	4
			b. Casi siempre	3
	Conocimientos	¿El personal cuenta con conocimientos adecuados cuando brinda atención en su proceso a realizar?	c. A veces	2
			d. Rara vez	1
			e. Nunca	0
			a. Siempre	4
			b. Casi siempre	3
Seguridad	Confianza y credibilidad	¿El personal le otorga confianza y credibilidad en su proceso a realizar?	c. A veces	2
			d. Rara vez	1
			e. Nunca	0
			a. Siempre	4
			b. Casi siempre	3
	Errores	¿El servicio prestado por parte del personal es sin errores?	c. A veces	2
			d. Rara vez	1
			e. Nunca	0

ANEXO n.º 4. Validación de instrumento (Cuestionario) de investigación

Validación por Alfa de Cronbach

El Alfa de Cronbach es un coeficiente usado para saber cuál es la fiabilidad de una escala o test, es por ello, que para validar el instrumento se procedió a aplicar la encuesta a 40 usuarios que se atienden en la Municipalidad Distrital de Chadín en el año 2020.

Podemos observar que de acuerdo al cálculo de alfa de cronbach en la hoja de cálculo de Excel, obtenemos un alfa de 0.842 categorizada como muy buena, entonces el instrumento SI pasa la prueba de confiabilidad.

$$\infty = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

$$\infty = \frac{18}{18-1} \left[1 - \frac{2.26}{11.02} \right]$$

$$\infty = 0.842$$

Tabla 72

Validez de instrumento (Cuestionario) de investigación

"IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN IWA 4 Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHADIN: 2020"

Encuestados	Preguntas (ítems)																		SUMA ÍTEMS
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
Encuesta 1	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	59
Encuesta 2	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	59
Encuesta 3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	59
Encuesta 4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	59
Encuesta 5	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	59
Encuesta 6	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	59
Encuesta 7	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	59
Encuesta 8	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	57
Encuesta 9	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	59
Encuesta 10	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	59
Encuesta 11	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	59
Encuesta 12	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	59
Encuesta 13	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	59
Encuesta 14	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	59
Encuesta 15	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	59
Encuesta 16	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	58
Encuesta 17	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	58
Encuesta 18	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	58
Encuesta 19	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	58
Encuesta 20	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	58
Encuesta 21	4	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
Encuesta 22	4	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
Encuesta 23	4	4	3	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	65

Encuesta 24	4	4	3	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	65
Encuesta 25	4	4	3	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	65
Encuesta 26	4	4	3	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	65
Encuesta 27	4	4	3	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	65
Encuesta 28	4	4	3	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	65
Encuesta 29	4	4	3	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	65
Encuesta 30	4	4	3	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	65
Encuesta 31	4	4	3	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	65
Encuesta 32	4	4	3	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	65
Encuesta 33	4	4	3	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	65
Encuesta 34	4	4	3	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	65
Encuesta 35	4	4	3	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	65
Encuesta 36	4	4	3	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	65
Encuesta 37	4	4	3	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	65
Encuesta 38	4	4	3	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	65
Encuesta 39	4	4	3	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	65
Encuesta 40	4	4	3	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	65
	0.00	0.00	0.26	0.03	0.03	0.03	0.00	0.00	0.00	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.00	0.25	0.25	0.15	11.02

K	Número de ítems	18.00	Por debajo de 0.60	Inaceptable
S ²	Sumatoria de varianzas de los ítems	2.26	De 0.6 a 0.65	Indeseable
ST ²	Varianza de la suma de los ítems	11.02	Entre 0.65 y 0.70	Mínimamente aceptable
∞	Coefficiente de alfa de cronbach	0.842	De 0.70 a 0.80	Respetable
			De 0.80 a 0.9	Muy buena

Las respuestas por cada ítem:

4	3	2	1	0
Muy Frecuentemente	Frecuentemente	Ocasionalmente	Raramente	Nunca

Podemos observar que de acuerdo al cálculo de alfa de cronbach en la herramienta estadística SPSS, también obtenemos el mismo valor que el calculado en Excel. obtenemos un alfa de 0.842 categorizada como muy buena, entonces el instrumento SI pasa la prueba de confiabilidad.

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	40	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,842	18

Figura 24. Cálculo de alfa de cronbach

Tabla 73

Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido

	Estadísticas de total de elemento			
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Pregunta1	57,43	11,020	,000	,845
Pregunta2	57,43	11,020	,000	,845
Pregunta3	57,95	13,895	-,830	,910
Pregunta4	57,45	10,818	,170	,843
Pregunta5	57,45	10,818	,170	,843
Pregunta6	59,40	11,272	-,261	,852
Pregunta7	58,43	11,020	,000	,845
Pregunta8	58,43	11,020	,000	,845
Pregunta9	58,43	11,020	,000	,845
Pregunta10	57,98	7,974	,981	,796
Pregunta11	57,98	7,974	,981	,796
Pregunta12	57,98	7,974	,981	,796
Pregunta13	57,98	7,974	,981	,796

Pregunta14	57,98	7,974	,981	,796
Pregunta15	58,43	11,020	,000	,845
Pregunta16	57,98	7,974	,981	,796
Pregunta17	57,98	7,974	,981	,796
Pregunta18	57,60	9,836	,429	,835

En esta tabla podemos observar que, si eliminamos la pregunta 1, el alfa de cronbach subiría a 0.845, si eliminamos la pregunta 2, el alfa de cronbach subiría a 0.845, y así sucesivamente. En general se observa que, si eliminamos cualquier pregunta, el alfa de cronbach no subiría su valor significativamente, es por ello, que el instrumento mantiene su estructura.

ANEXO n.º 5. Guía de Revisión documentaria

La presente guía ha sido elaborada para analizar la gestión 2020 de la Municipalidad Distrital de Chadín. Se utiliza para analizar los 4 principales indicadores del Sistema de Gestión: Desarrollo Institucional para un buen gobierno, desarrollo económico sostenible, desarrollo social incluyente y desarrollo ambiental sustentable. Por cada categoría se pinta en el color correspondiente al que cumple la municipalidad: rojo si no cumple, amarillo si tiene un nivel de cumplimiento regular y verde si cumple al 100%. Al pintar de color amarillo y verde colocar la evidencia correspondiente, si se pinta color rojo sugerir a la municipalidad en pro de mejorar en la gestión.

Tabla 74

Guía del indicador Desarrollo Institucional para un buen gobierno en la MDC

Categorías	Rojo	Amarillo	Verde	Evidencia	Sugerencia
1. Municipio administrado con responsabilidad y calidad	No existen mecanismos de planeación, programación, control y evaluación de las actividades del Municipio.	Se cuenta con planes y programas, pero no son sometidos a control y evaluación.	La administración está regulada por manuales de organización y procedimientos administrativos.		
2. Municipio asociado y vinculado	No han desarrollado acciones con otros órdenes de gobierno y/o gobiernos municipales para atender asuntos de interés común.	Existen algunas acciones aisladas de cooperación con otros órdenes de gobierno y/o gobiernos municipales.	Existen estrategias de cooperación con otros órdenes de gobierno y/o gobiernos municipales, que han logrado tener un impacto regional.		
3. Municipio con Sistema Profesional de Servidores Públicos	No existen criterios profesionales para el reclutamiento de personal.	El personal que contrata el municipio se apeg a un perfil de puesto.	El municipio cuenta con un reglamento donde se especifica el perfil profesional.		
4. Participación Social Institucionalizada	El municipio carece de mecanismos de Participación Ciudadana.	El municipio cuenta con un Reglamento de Participación Ciudadana.	El municipio cuenta con Coplademun (Comités de Planeación para el Desarrollo Municipal) o algún mecanismo de Participación Ciudadana representativo.		
5. Municipio con Responsabilidad Fiscal	No existen sistemas de recaudación y catastro.	Existe un catastro no actualizado y el cobro de impuestos, derechos y otras contribuciones deficientes.	Existe un catastro actualizado con valores unitarios reales.		

6. Municipio Promotor de la Protección Civil	El municipio no ha incorporado el tema de la protección civil en su agenda.	El municipio ha incorporado el tema a su agenda y realiza algunas acciones en consecuencia.	El municipio cuenta con un mapa de riesgos y esporádicamente realiza inspecciones y acciones preventivas.
7. Municipio Tecnificado y con Internet	El gobierno municipal no utiliza computadoras para el desempeño de sus actividades.	El número de computadoras es insuficiente y la mayor parte del personal carece de capacitación en el tema.	El municipio tiene acceso a internet, cuenta con página web propia y realiza la mayor parte de sus actividades utilizando herramientas informáticas.
8. Municipio Jurídicamente Ordenado	No existe bando de Policía, ni Gobierno, ni Reglamento Interior del Ayuntamiento.	Existen el Bando de Policía y Gobierno y el Reglamento Interior del Ayuntamiento, pero éstos no están actualizados.	Existe el Bando de Policía y Gobierno, un Reglamento Interior del Ayuntamiento y otros reglamentos.
9. Municipio con Vigencia del Estado de Derecho	No se tiene acceso al Ministerio Público, al Juez de Paz ni al Tribunal de lo Contencioso, Administrativo u Oficialía Conciliadora.	Los habitantes deben trasladarse una distancia considerable para acceder a estos mecanismos de impartición de justicia.	Los habitantes tienen acceso fácil y rápido a estos mecanismos de impartición de justicia.
10. Municipio Transparente	No se proporciona información a la población sobre el ejercicio de los recursos presupuestales.	Existe contraloría municipal y se publica un informe mensual de ingresos y egresos.	Se informa a la población de los programas ejercidos y del destino de los recursos.
11. Municipio con Finanzas Sanas	Se tiene una fuerte dependencia de los recursos federales y estatales para el financiamiento de los programas municipales.	Se tiene una importante dependencia de los recursos federales y estatales para el financiamiento del Municipio.	Se tiene una amplia autonomía para el financiamiento de las actividades municipales.
12. Municipio Seguro	Se comete una gran cantidad de delitos y la autoridad municipal no realiza acciones para prevenirlos y sancionarlos.	La ciudadanía sabe que la autoridad municipal hace esfuerzos por combatir la delincuencia, pero ésta persiste en la localidad.	Hay una baja incidencia de delitos y la autoridad municipal cuenta con el equipo necesario, y lleva a cabo acciones para prevenir la delincuencia.

Tabla 75

Guía del indicador Desarrollo Económico Sostenible en la MDC

Categorías	Rojo	Amarillo	Verde	Evidencia	Sugerencia
1. Innovador de Alternativas Económicas	Se mantiene interés en las actividades económicas existentes. No existen programas de exploración de alternativas económicas	Se tienen identificadas ciertas actividades con potencial, pero no se han promovido.	Se tienen programas con resultados significativos y documentados en torno a la innovación de alternativas económicas.		
2. Promotor de las Vocaciones Productivas	No se conoce el potencial de las vocaciones productivas del municipio, ni existe un programa que las impulse y fortalezca.	Existen acciones a favor de la principal vocación productiva del Municipio.	Existen programas con resultados significativos y documentados de promoción de las diversas vocaciones productivas.		
3. Responsable del Abasto de Artículos Básicos	No existe abasto de los artículos básicos para satisfacer las necesidades de las comunidades del Municipio.	Existe un abasto irregular de artículos básicos en las comunidades del Municipio.	Existe un abasto suficiente para satisfacer las necesidades básicas de las comunidades del Municipio.		
4. Promotor de la Capacitación para el Empleo Local	No existen programas de capacitación ni mano de obra calificada.	Existen programas de capacitación, pero no satisfacen la demanda.	Existen programas permanentes de capacitación para el empleo local con resultados significativos y documentados.		
5. Promotor del Turismo	No se han identificado al menos tres atractivos turísticos y su potencial.	Se cuenta con un diagnóstico de al menos tres atractivos turísticos, pero no existen estrategias para el desarrollo del sector.	Existe un diagnóstico integral, programas e instancias responsables con resultados significativos y documentados, que permiten aprovechar su potencial.		
6. Comunicado Interna y Externamente	No hay comunicación de todas las comunidades con la cabecera municipal y el municipio no cuenta con vías de comunicación al exterior.	Algunas de las comunidades cuentan con vías o medios de comunicación y el municipio tiene acceso a un centro urbano de tamaño medio.	El municipio está comunicado internamente y se cuenta con vías de comunicación al exterior.		
7. Promotor del Sector Agropecuario	No se cuenta con un diagnóstico de recursos agropecuarios, asociaciones productivas y potencial del sector.	Se tiene un diagnóstico parcial de productores, productos y potencial, pero no existen estrategias para el desarrollo del sector.	Existen programas con resultados significativos y documentados e instancias responsables de la promoción del sector.		
8. Promotor de la Industria, el Comercio y los Servicios	No se cuenta con un diagnóstico sobre los sectores ni sobre los sectores involucrados.	Se cuenta con un diagnóstico parcial que no permite asumir estrategias para el desarrollo de los sectores.	Existen programas con resultados significativos y documentación e instancias responsables de la promoción de los sectores y de nuevas empresas.		

Tabla 76

Guía del indicador Desarrollo social incluyente en la MDC

Categorías	Rojo	Amarillo	Verde	Evidencia	Sugerencia
1. Municipio Prestador de Servicios Públicos	La mayoría de las viviendas y comunidades del municipio no cuentan con servicios públicos básicos.	La mayoría de las viviendas y comunidades del Municipio cuentan con servicios públicos básicos, pero son deficientes.	Casi la totalidad de las comunidades y viviendas disponen de servicios básicos, funcionan de manera continua, permanente y de buena calidad. La infraestructura deportiva y recreativa recibe mantenimiento. El gobierno cuenta con programas para promover el deporte y la recreación con resultados significativos y documentados. Existen espacios permanentes donde los ciudadanos de todos los grupos étnicos y sociales pueden participar en los asuntos del gobierno. El Municipio cuenta con programas con resultados significativos y documentados para promover la equidad de género y existe una instancia responsable de atender este tema. El gobierno cuenta con instancias y programas con resultados significativos y documentados, para prestar asistencia social a grupos vulnerables y en riesgo.		
2. Municipio Promotor del Deporte y la Recreación	No existen instalaciones ni programas para promover la recreación y el deporte.	Existe infraestructura recreativa y deportiva, pero no se encuentra en buen estado. Hay acciones aisladas de fomento.	Existe infraestructura recreativa y deportiva, pero no se encuentra en buen estado. Hay acciones aisladas de fomento.		
3. Municipio Étnica y Socialmente Incluyente	No existen acciones para integrar a los grupos tradicionalmente excluidos de la sociedad en la toma de decisiones públicas.	En algunas ocasiones el gobierno organiza foros de consulta y crea comités que procuran la inclusión de estos grupos.	Existe infraestructura recreativa y deportiva, pero no se encuentra en buen estado. Hay acciones aisladas de fomento.		
4. Municipio Promotor de la Equidad de Género	En el Municipio existen condiciones de discriminación a las mujeres en actividades económicas, políticas y sociales.	Existen acciones aisladas destinadas a promover la equidad de género.	Existe infraestructura recreativa y deportiva, pero no se encuentra en buen estado. Hay acciones aisladas de fomento.		
5. Municipio Responsable de la Población Vulnerable y en Riesgo	El Municipio no cuenta con programas o servicios para atender a la población vulnerable y en riesgo.	Existen acciones aisladas para la atención de la población vulnerable y en riesgo.	Existe infraestructura recreativa y deportiva, pero no se encuentra en buen estado. Hay acciones aisladas de fomento.		
6. Municipio Saludable	El 50 % de las comunidades mayores de 500 habitantes no cuentan con programas participativos para la salud. El municipio no cuenta con programas propios en la materia ni está incorporado al Programa Nacional de Comunidades Saludables.	Por lo menos el 50 % de las localidades del municipio mayores de 500 habitantes tienen Comité Local de salud activo y el municipio mediante acta de Ayuntamiento se encuentra incorporado al Programa Nacional de Comunidades Saludables y cuenta con Comité Municipal de Salud Registrado.	Más del 80 % de las localidades mayores de 500 habitantes tienen Comité Local de salud activo. Se cuenta con Programa Municipal de Promoción de la Salud que se hace constar mediante acta de Ayuntamiento.		
7. Municipio promotor de	La cobertura educativa es insuficiente. Hay	Hay suficiente oferta educativa pero no se	Hay una oferta suficiente de		

la Calidad Educativa a Nivel Básico	bajos niveles de matrícula y altos índices de deserción.	cuida la calidad de la enseñanza.	enseñanza y el gobierno municipal promueve mejoras en la calidad.
8. Municipio con Vivienda Digna	No se conoce el número de habitantes que carece de vivienda digna en el Municipio y la mayoría de las viviendas se encuentran en malas condiciones.	Menos del 50% de los habitantes cuenta con una vivienda digna y existe un programa municipal con resultados significativos y documentados para atender este tema.	La mayoría de los habitantes cuentan con vivienda digna y existen programas con resultados significativos y documentados para atender este tema. Hay acciones regulares para promover la formación y convivencia ciudadanas, se cuenta con programas permanentes y hay un organismo responsable de impulsarlas.
9. Municipio formador de Ciudadanía	No existen acciones para promover el ejercicio de los valores democráticos y el conocimiento de las instituciones.	Existen algunas acciones para promover la formación y convivencia ciudadanas, pero no hay un organismo responsable.	La infraestructura cultural recibe mantenimiento. El gobierno cuenta con programas para promover la cultura y el patrimonio histórico con resultados significativos y documentados.
10. Municipio Promotor de la Cultura y el Patrimonio Histórico	No existen acciones para promover el ejercicio de los valores democráticos y el conocimiento de las instituciones, así como la convivencia e identidad locales.	Existe infraestructura, pero se encuentra en mal estado. No hay programas de fomento y preservación.	Se cuenta con programas con resultados documentados y con vinculación y proyectos con otras instancias públicas y privadas.
11. Municipio responsable del combate a la pobreza	El municipio no cuenta con programas para el combate a la pobreza ni se vincula con las instancias públicas y privadas para el efecto.	Existen algunas acciones aisladas de combate a la pobreza, pero éstas carecen de vinculación con las actividades del gobierno municipal. El gobierno municipal no tiene un programa de combate a la pobreza.	

Tabla 77

Guía del indicador Desarrollo Ambiental Sustentable en la MDC

Categorías	Rojo	Amarillo	Verde	Evidencia	Sugerencia
1. Municipio Cuidadoso del Aire	No hay control alguno de la autoridad municipal sobre acciones de contaminación del aire, tales como quemas de pastizales y materiales de desecho.	Se tiene un mecanismo para evitar la quema de pastizales y materiales de desecho, y esporádicamente, se aplican inspecciones de emisiones de contaminantes.	Se cuenta con un reglamento y programas para la inspección de emisiones de contaminantes móviles y fijas.		
2. Municipio Limpio y Responsable de su Basura y otros Residuos	No se cuenta con un servicio de recolección de basura y se tienen tiraderos a cielo abierto.	Se cuenta con algunas rutas de recolección. Se tienen tiraderos controlados (se supervisa la entrada de materiales/residuos, se tiene un vigilante)	Se cuenta con un sistema de recolección de basura que cubre a la mayoría del municipio. Se tiene un relleno sanitario con protección a las aguas subterráneas y a la atmósfera.		
3. Municipio Cuidadoso de su imagen	No existen acciones por parte del Municipio Cuidadoso de su imagen para el cuidado del entorno.	Esporádicamente (entre 6 meses y 1 año) se realiza alguna acción para mejorar la estética del entorno en el Municipio.	Hay programas con resultados significativos documentados (incluyendo un rubro dentro del presupuesto) para mejorar el entorno municipal.	Acta de consejo	Se sugiere al consejo municipal generar programas con resultados significativos documentados (incluyendo un rubro dentro del presupuesto) para mejorar el entorno municipal. Se recomienda al consejo municipal y a la Sub. Gerencia de
4. Municipio Protector de sus Recursos Naturales	No hay un inventario de los recursos naturales del municipio ni se desarrollan acciones de protección.	Se tiene un diagnóstico actualizado (máximo de tres años) y documentado para atender los asuntos relativos a los recursos naturales del Municipio.	Se tiene un programa de conservación y uso de recursos naturales con resultados significativos y personal responsable de su instrumentación.		Desarrollo Empresarial y Medio Ambiente contar con un programa de conservación y uso de recursos naturales con resultados significativos y personal responsable de su instrumentación.
5. Municipio territorialmente Ordenado	El municipio crece sin que haya planes ni regulación urbana.	Existe algún plan de ordenamiento territorial inoperante, no actualizado y / o no aprobado.	Hay un plan de ordenamiento territorial actualizado (menor de 5 años) y accesible, y la autoridad municipal supervisa su aplicación.	Plan de ordenamiento territorial no actualizado	Se sugiere a la Sub. Gerencia de Infraestructura y Desarrollo Territorial contar con un plan de ordenamiento territorial actualizado (menor de 5 años) y accesible, y supervisa su aplicación.
6. Municipio Responsable del Agua	Las fuentes de abastecimiento de agua están desprotegidas,	Únicamente se tiene contemplada la protección frente a la contaminación para	Se tienen programas para la conservación y mantenimiento de		Se sugiere a la Sub. Gerencia de Desarrollo Empresarial y

	no hay provisiones de consumo y abasto, y las aguas residuales se descargan sin tratamiento ni control de destino.	las fuentes de abastecimiento; las aguas de desecho son recolectadas y descargadas en un punto.	las fuentes de abastecimiento de agua (subterráneas y superficiales) y se trata la mayor parte de las aguas residuales. Además, se cuenta con un reglamento y con un organismo operador propio del agua. Facultado por el municipio, que sea financieramente sano.	Medio Ambiente contar con programas para la conservación y mantenimiento de las fuentes de abastecimiento de agua (subterráneas y superficiales) y tratar la mayor parte de las aguas residuales. Además, contar con un reglamento y con un organismo operador propio del agua facultado por el municipio, que sea financieramente sano. Se sugiere al consejo municipal y a la Sub. Gerencia de
7. Municipio Cuidadoso y Responsable de su Suelo	No existe un diagnóstico sobre los problemas de erosión, pérdida de cobertura vegetal y acidificación del suelo.	Existe un diagnóstico actualizado (máximo de tres años) y documentado. Se realizan esporádicamente algunas acciones de control de la erosión, la deforestación y el uso de fertilizantes que degradan el suelo.	Hay programas con resultados significativos y documentados de control de la erosión, conservación, regeneración del suelo y de reforestación.	Desarrollo Empresarial y Medio Ambiente Contar con programas con resultados significativos y documentados de control de la erosión, conservación, regeneración del suelo y de reforestación. Se sugiere al consejo municipal y a la Sub. Gerencia de
8. Municipio Promotor de la Educación Ambiental	No existe ningún programa municipal sobre Educación ambiental.	Sólo se han realizado algunos programas comunitarios sobre educación ambiental en áreas delimitadas del municipio (limpieza de cuencas con la participación de la comunidad) Día mundial del Medio Ambiente.	Se encuentra vigente un programa formal de educación ambiental tanto a nivel escolar como comunitario, que incluye acciones (valores) que hayan contribuido a mejorar y conservar su entorno.	Desarrollo Empresarial y Medio Ambiente contar con programas formales de educación ambiental tanto a nivel escolar como comunitario, que incluye acciones (valores) que hayan contribuido a mejorar y conservar su entorno.