



La Serena

DECRETO N°

1886.-

LA SERENA, 30 DIC 2021

VISTOS Y CONSIDERANDO:

El Decreto Alcaldicio N° 2212, de fecha 29 de diciembre de 2021, que nombra Alcalde (S) a don Luis Henríquez Gutiérrez los días 30 y 31 de diciembre de 2021; el ordinario N° 0200-00593/21, de fecha 29 de diciembre de 2021, de la Dirección Administración Municipal a la Dirección Asesoría Jurídica; la Planificación Estratégica Municipal 2022-2025, aprobada por Decreto Alcaldicio N° 1864, de fecha 28 de diciembre de 2021; la ley N° 19.880, establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases generales de la Administración del Estado; y la ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades:

DECRETO:

1. **APRUÉBASE** el instrumento denominado “**POLÍTICA DE ATENCIÓN DE USUARIOS**”, elaborado por la Dirección Administración Municipal.
2. **COMUNÍQUESE** al personal municipal en la forma y por el medio que determine la Dirección Administración Municipal, sin perjuicio de su publicación en la página web municipal.
3. **COMUNÍQUESE** a las unidades señaladas en la distribución por correo electrónico que debe remitir la Secretaría Municipal.

Anótese, publíquese, cúmplase y archívese en su oportunidad.



HERIBERTO LUCIANO MALUENDA VILLEGAS
SECRETARIO MUNICIPAL



LUIS HENRÍQUEZ GUTIÉRREZ
ALCALDE DE LA SERENA (S)

Distribución:

- Dirección Administración Municipal
 - Dirección de Control Interno
 - Dirección Asesoría Jurídica
 - Sección Partes e Informaciones
- LHG/HLMV/RS



La Serena

POLÍTICA DE

ATENCIÓN DE USUARIOS

DE LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE LA SERENA

Nos proponemos:

Mantener un estándar de calidad en la atención a nuestros usuarios y usuarias.

La atención y servicio al usuario, serán acciones de alta prioridad y de carácter estratégico para la Municipalidad de La Serena. Por ello, orientaremos a nuestro personal a desarrollar sus labores con efectividad y empatía, utilizando normas de cortesía, amabilidad, inclusividad y cordialidad.

Esta política se basa tanto en compromisos institucionales como en compromisos y/o deberes de nuestro equipo municipal, por lo cual, como municipio nos comprometemos a:

- Estandarizar los procesos de atención a los usuarios y usuarias entre los distintos servicios municipales.
- Incorporar mecanismos de retroalimentación al interior del municipio y reuniones periódicas, para evaluar el funcionamiento de la atención a los usuarios y usuarias en sus diferentes etapas.
- Incorporar medidas de atención inclusiva y preferente para usuarios y usuarias que lo requieran, en especial para aquellos en situación de discapacidad, adultos mayores y embarazadas.
- Mantener al personal municipal capacitado para atender cualquier necesidad de la comunidad, simplificando los procesos y la eficiencia en la operación.
- Mantener una actitud proactiva, amable y orientadora, aclarando todas las dudas de nuestros usuarios y usuarias, preocupándose que se retiren con completa claridad.
- Analizar correctamente todas las quejas y reclamaciones presentadas, procurando su solución en forma inmediata; salvo los casos que requieran análisis, investigación y soporte de otras áreas.

Así mismo, buscaremos el continuo mejoramiento de nuestros servicios y atención al público, desarrollando estrategias que optimicen la atención personalizada, la eficiencia en el servicio y oportuna disponibilidad de información para cuando el público lo requiera, ágil solución de los reclamos, entre otras acciones que deberán ser medidas y evaluadas constantemente de manera que permitan medir el desempeño de los funcionarios, y supervisar la percepción y satisfacción los usuarios y usuarias.

Para el logro de estos compromisos, la Municipalidad de La Serena fomenta la participación y colaboración, por lo que esta Política es difundida a todo el personal municipal para conocimiento y comprensión y es publicada en la página web municipal para conocimiento de las partes interesadas.

CÓDIGO: 4

VERSIÓN: 01

FECHA VERSIÓN: 27/12/2021

