



# La Serena

LA SERENA,

14 OCT 2021

DECRETO N°

1351-

### VISTOS Y CONSIDERANDO:

El ordinario N° 0200-00508/21, de fecha 6 de octubre de 2021, del Administrador Municipal a la Dirección Asesoría Jurídica, mediante el cual solicita la emisión del Decreto Alcaldicio que apruebe la Política de Calidad Municipal; el Plan Estratégico de la Ilustre Municipalidad de La Serena 2021-2025; la ley N° 19.880, sobre 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; la ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades; y las facultades propias de mi cargo:

### DECRETO:

1. **APRUEBASE** la **Política de Calidad Municipal**, la que consta en el documento que se adjunta a este acto administrativo, de fecha 31 de agosto de 2021, elaborado por la Dirección Administración Municipal.
2. **COMUNÍQUESE** a las unidades señaladas en la distribución por correo electrónico que debe remitir la Secretaría Municipal.
3. **COMUNÍQUESE** también a los (as) funcionarios (as) municipales a través de los medios que la Dirección Administración Municipal estime más conveniente.

Anótese, publíquese, cúmplase y archívese en su oportunidad.



**HERBERTO LUCIANO MALUENDA VILLEGAS**  
SECRETARIO MUNICIPAL



**ROBERTO JACOB JURE**  
ALCALDE DE LA SERENA

#### Distribución:

- Dirección Administración Municipal
- Dirección Asesoría Jurídica
- Sección Partes e Informaciones

RJJ/HLMV/RS



# La Serena

POLÍTICA DE

# CALIDAD

DE LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE LA SERENA

Nos proponemos:

**Mejorar la calidad de vida de la comunidad y ser un referente en bienestar social**

Esta política busca apoyar la dirección estratégica de la gestión municipal, cuyo fin último es mejorar continuamente los servicios que prestamos a los habitantes de la comuna, a través del análisis continuo, readecuación de los procesos y la participación activa de la ciudadanía. Además, tiene como objetivo fundamental el desarrollo de un municipio más innovador, eficiente, transparente y participativo, que mejore la calidad de vida y el bienestar de su ciudadanía, a través de una gestión que se realiza con compromiso, inclusión, respeto, solidaridad, ética y probidad, haciendo que la política de calidad sea prioritaria en todos los servicios municipales.

Esta política se basa en los siguientes compromisos:

- Instalar una cultura de mejoramiento continuo de los procesos de gestión, basada en la autoevaluación y la aplicación de planes o iniciativas de mejora, de forma planificada y sistemática, basándonos en datos objetivos y con retroalimentación continua de la comunidad (a través de encuestas, cuestionarios de calidad, reuniones, entre otros).
- Satisfacer a la comunidad local mediante el compromiso organizacional con la atención de sus necesidades y la prestación de servicios, cumpliendo con la normativa legal asociada, con un estándar de atención que asegure el respeto a los derechos de la ciudadanía.
- Prestar atención a la evolución tecnológica y a las posibles mejoras que dicha evolución pueda traer tanto a los procesos como a las formas de atender a la ciudadanía para mejorar de forma continua la relación municipio - comunidad y así evitar trámites innecesarios.
- Desarrollar continuamente al personal municipal para que puedan desempeñar su trabajo en las mejores condiciones posibles.
- Establecer y disponer información relevante sobre los servicios y prestaciones municipales, de forma permanente y asequible, para que la ciudadanía conozca de forma rápida y sencilla cómo funciona cada área municipal.
- Controlar periódicamente los indicadores de calidad para confirmar que los servicios se prestan con la calidad adecuada y, si no fuese así, tomar las medidas de corrección oportunas.

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: 2**

**VERSIÓN: 01**

**FECHA VERSIÓN: 31/08/2021**