



Illustre Municipalidad de
SAN CLEMENTE

I. MUNICIPALIDAD DE SAN CLEMENTE
DIRECCION CONTROL INTERNO
Fecha Recepción 06 ENE 2022
Folio _____ N° _____
Destino Base de Datos DCI

DECRETO EXENTO N° 03087 /

San Clemente,

29 DIC 2021

VISTOS:

- 1.- Decreto exento N° 2.328 con fecha 10 de octubre de 2019, que aprueba el procedimiento "Formalización de procedimientos".
- 2.- Decreto exento N° 2.638 de fecha 14 de noviembre de 2018, que establece el documento base y pauta de elaboración para la confección de un manual de procedimientos en las unidades municipales.
- 3.- Ley N° 19.880, que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del estado.
- 4.- El fallo del Tribunal Electoral de fecha 10.06.2021.
- 5.- Decreto alcaldicio N° 2.660 de fecha 28.06.2021, el cual nombra a alcaldesa titular de la Comuna de San Clemente.
- 6.- Decreto exento N°1570 y 1.810 de fechas 30.06.2021 y 05.08.2021 respectivamente, que delegan en el Administrador Municipal o quien subrogue, las facultades por firmar "POR ORDEN DEL ALCALDE", los documentos que dicen en relación con los funcionarios y la gestión de las áreas Municipal, Educación, salud.-
- 7.- Decreto alcaldicio N°2661 de fecha 29 .06. 2021, que nombra y designa administradora municipal para la Comuna de San Clemente.-
- 8.- El Acta de Constitución del Consejo Municipal de fecha 28.06.2021.
- 9.- Las facultades que me confiere la Ley N° 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades y sus modificaciones.

CONSIDERANDO:

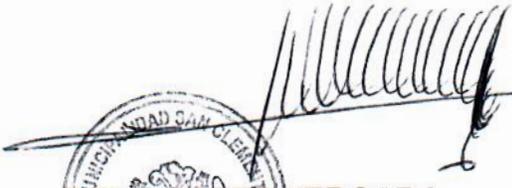
- La necesidad de mejorar la gestión y garantizar el cumplimiento de forma óptima y eficiente de las actividades desarrolladas por la municipalidad, así como asegurar la correcta utilización de los recursos de la Municipalidad de San Clemente.
- La necesidad de fortalecer una estrategia de mejora continua en los procesos de la municipalidad de San Clemente.

RESUELVO:

- 1.- **APRÚEBESE**, El siguiente procedimiento "**MEDIR Y ANALIZAR LAS SATISFACCIONES DE USUARIAS (OS)**", el que entrará en vigencia a contar de la fecha de dictación del presente decreto.

- 2.- DÉJESE ESTABLECIDO**, que se tendrá por original el procedimiento de **“MEDIR Y ANALIZAR LAS SATISFACCIONES DE USUARIAS (OS)”**, que se aprueba en este acto, los ejemplares que el administrador municipal y el secretario municipal deberán conservar en original, y a los cuales el secretario municipal deberá incorporarle las modificaciones y/o adecuaciones que se resuelvan en el futuro y de esta forma, mantenerlos actualizados y publicados conforme lo dispuesto en la ley N° 20.285 sobre transparencia de la función pública y acceso a la información de la administración del estado.
- 3.- REMÍTASE**, copia del procedimiento **“MEDIR Y ANALIZAR LAS SATISFACCIONES DE USUARIAS (OS)”**, a todas las direcciones, departamentos y oficinas municipales para el conocimiento y cumplimiento de este por parte de todo el personal, correspondiendo a los directores, encargados, jefes de unidad la debida notificación y difusión del mismo.
- 4.- INCORPÓRESE**, el procedimiento **“MEDIR Y ANALIZAR LAS SATISFACCIONES DE USUARIAS (OS)”**, al manual de administración y finanzas.

ANOTESE, COMUNIQUESE, Y ARCHIVASE.


RENE GAETE VERGARA
SECRETARIO MUNICIPAL


MUNICIPALIDAD SAN CLEMENTE
POR ORDEN DEL ALCALDE
LUIS PEREZ CASTRO
ADMINISTRADOR MUNICIPAL

DISTRIBUCION: /

- | | | |
|------------------------------|------------------------------|------------------------------------|
| 1- Alcaldía | 15- Aseo y ornato | 29- SSOO |
| 2- Asesor jurídico | 16- Servicios operativos | 30- Departamento social |
| 3- DIDECO | 17- Adquisiciones | 31- Movilización |
| 4- DIDEL | 18- Servicios generales | 32- Vivienda |
| 5- Dir. de obras municipales | 19- OMIL | 33- Protección civil y emergencias |
| 6- Depto de educación | 20- Fomento productivo | 34- Prevención de riesgos |
| 7- Depto salud | 21- Turismo y medio ambiente | 35- Buen vivir |
| 8- Dir. Adm. y finanzas | 22- Vínculo | 36- Informática |
| 9- Juzgado de policía local | 23- Fiscalización | 37- Relaciones públicas |
| 10- SECPLAC | 24- Rentas municipales | 38- Servicios externalizados |
| 11- Dir. de control interno | 25- Tesorería municipal | 39- Asesor planificación |
| 12- Dir. de tránsito | 26- Bodega | 40- Administración |
| 13- Recursos humanos | 27- Archivo e inventario | 41- ARCHIVO// |
| 14- Transparencia municipal | 28- OCCC | |

MISF/LPC/RGV/MLJ *28.12.2021

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	FECHA	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE
Medir y analizar satisfacción usuarias(os)			
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
Fomento Productivo	1.0	Página 1 de 4	

1. Medir y analizar la satisfacción de usuarias(os)

Nombre del procedimiento	Código
Medir y analizar la satisfacción de usuarias(os)	

Descripción	La unidad de Fomento Productivo, realiza acciones de manera regular con múltiples usuarios, especialmente de aquellos que tienen unidades económicas de tamaño menor, y por lo tanto se hace necesario contar con un instrumento de medición para evaluar si la acción es correcta o requiere de algunas modificaciones.
Objetivo	Establecer mecanismos para medir la satisfacción de usuarios y usuarias frente al grado de cumplimiento de los servicios que entrega la Unidad de Fomento Productivo, con el fin de conocer la opinión e impresiones, de las personas que demandan nuestros servicios, permitiendo el analizar aspectos como su experiencia y valoraciones del servicio. Con esta herramienta extraemos conclusiones y resultados, a partir de los cuales elaboraremos estrategias adecuadas para tomar decisiones a corto, medio y largo plazo.
Alcance	El procedimiento aplica a todos los usuarios y usuarias demandantes de servicios que presta la Unidad de Fomento Productivo.
Periodicidad	Durante todo el año.
Marco Legal	<ul style="list-style-type: none"> • Ley N°18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades. • Ley N°18.883, Estatuto Administrativo Municipal. • Ley N°19.880, Establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del estado. • Normas de los programas desarrollados
Definiciones	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento: forma especificada de llevar a cabo, sistemáticamente, una actividad o proceso. Debe ser documentada.

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADOR POR	 SAN CLEMENTE <small>Progreso, Avance y Robustez</small>
Municipalidad de San Clemente	Fomento Productivo	Administración municipal	

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	FECHA	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE
Medir y analizar satisfacción usuarias(os)			
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
Fomento Productivo	1.0	Página 2 de 4	

	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción del cliente: Percepción del usuario sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos. • Usuario (a): Se entiende como la instancia final que se beneficia de la prestación de un bien o servicio suministrador por las entidades y organismos. • Encuesta: Es un estudio en el cual el investigador obtiene datos a partir de realizar un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa, formada a menudo por personas o entes, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos. • Muestra: Conjunto de cosas, personas o datos elegidos al azar, que consideran representativos del grupo al que pertenecen y que se toman para estudiar o determinar las características del grupo.
--	--

Declaración del procedimiento

Nº	Responsable	Actividad	Documentos	Observaciones
1.	Fomento Productivo	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar el mecanismo de medición 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de satisfacción 	<ul style="list-style-type: none"> • Se deberá trabajar en una serie de preguntas para identificar la percepción del usuario o usuaria antes los servicios prestados.
2.	Fomento Productivo	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar la aplicación del mecanismo de medición 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de satisfacción • Cronograma de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> • Indicar la metodología y la frecuencia de aplicación de la encuesta. • Determinar grupo de usuarios y usuarias a los cuales aplicar este instrumento.

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADOR POR	 SAN CLEMENTE <small>RECORTES, PINTURA Y PAVIMENTO</small>
Municipalidad de San Clemente	Fomento Productivo	Administración municipal	

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	FECHA
Medir y analizar satisfacción usuarias(os)		
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA
Fomento Productivo	1.0	Página 3 de 4



Ilustre Municipalidad de
SAN CLEMENTE

				<ul style="list-style-type: none"> Contemplar recursos y canales para la aplicación.
3.	Fomento Productivo	<ul style="list-style-type: none"> Aplicar mecanismo de medición 	<ul style="list-style-type: none"> Encuesta de satisfacción 	<ul style="list-style-type: none"> Dicha encuesta deber ser aplicada todos los años, y mantener una secuencia histórica de resultados
4.	Fomento Productivo	<ul style="list-style-type: none"> Tabular los resultados 	<ul style="list-style-type: none"> Base de Datos. 	<ul style="list-style-type: none"> Se debe revisar y validar los formularios utilizados para la recolección de información.
5.	Fomento Productivo	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar Informe de resultados Envía antecedentes a DIDECO 	<ul style="list-style-type: none"> Memo con Informe de medición 	
6.	Desarrollo comunitario	<ul style="list-style-type: none"> Evaluar la necesidad de establecer un plan de mejoramiento. 	<ul style="list-style-type: none"> Documento escrito con validación de la actividad propuesta y autorizada, donde determina líneas de acción. 	
7.	Fomento Productivo	<ul style="list-style-type: none"> Analizar informe de DIDECO 	<ul style="list-style-type: none"> Memo con determinación 	<ul style="list-style-type: none"> Si es el caso, se debe elaborar un plan de mejoras, con acciones correctivas y preventivas. De existir o no observaciones, se debe informar al equipo de trabajo

Control de cambios

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADOR POR
Municipalidad de San Clemente	Fomento Productivo	Administración municipal



SAN CLEMENTE
19110001, 19110002 y 19110003

PROCEDIMIENTO Medir y analizar satisfacción usuarias(os)	CÓDIGO	FECHA	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE
PROPIETARIO Fomento Productivo	VERSIÓN 1.0	PÁGINA Página 4 de 4	

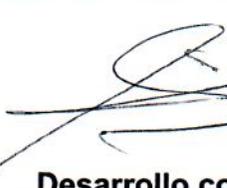
N° de revisión	Fecha de revisión	Descripción del cambio

Elaborado por




Fomento Productivo
Fecha: 28 DIC 2021

Validado por




Desarrollo comunitario
Fecha:

Aprobado por




Administración municipal
Fecha:

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADOR POR	 SAN CLEMENTE recursos, eventos y actividades
Municipalidad de San Clemente	Fomento Productivo	Administración municipal	



ACTA DE VALIDACIÓN

En San Clemente a 28 de diciembre de 2021, se certifica que la Dirección de Desarrollo Comunitario ha validado el procedimiento "Medir y Analizar la Satisfacción de Usuarías (os)", el cual pertenece al manual de la "Unidad de Fomento Productivo".

Para constancia firma:



SANDRA LASTRA MORALES
DIRECTORA DESARROLLO COMUNITARIO

www.sanclemente.cl

I. Municipalidad de San Clemente



ACTA DE APROBACIÓN

En San Clemente a 28 de diciembre de 2021, se certifica que la administración municipal, ha revisado el procedimiento denominado **“Medir y Analizar la Satisfacción de Usuarios (os)”**, y aprueba dicha herramienta de gestión, dado que cumple, con los estándares administrativos fijados por el municipio de San Clemente.

Para constancia firma:

LUIS PEREZ CASTRO
ADMINISTRADOR MUNICIPAL

www.sanclemente.cl

I. Municipalidad de San Clemente