



Ilustre Municipalidad de
SAN CLEMENTE

DECRETO EXENTO N° No 0 1887 /

San Clemente,

15 SEP 2020

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 30.11.2016.
- 5.- Decreto alcaldicio N° 3.707 de fecha 6 de diciembre de 2016, el cual nombra a alcalde titular de la Comuna de San Clemente.
- 6.- Decreto exento N° 3797 de fecha 16 de diciembre de 2016, que delega en el Administrador Municipal o quien subroge las facultades de firmar "POR ORDEN DEL ALCALDE"
- 7.- Decreto alcaldicio N°4123 con fecha 29 de agosto de 2019, que designa administradora municipal.
- 8.- El Acta de Constitución del Consejo Municipal de fecha 06.12.2016.
- 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 mejorar la calidad de atención de la oficina de la alcaldía.
- La necesidad de fortalecer una estrategia de mejora continua en los procesos de la municipalidad de San Clemente.

RESUELVO:

- 1.- **APRÚEBESE**, El siguiente procedimiento "**Recopilar información de satisfacción de usuarios**", 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 **“Recopilar información de satisfacción de usuarios”**, 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 **“Recopilar información de satisfacción de usuarios”**, 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 **“Recopilar información de satisfacción de usuarios”**, al manual de administración y finanzas.

ANOTESE, COMUNIQUESE, Y ARCHIVASE.



RENÉ GAETE VERGARA
SECRETARIO MUNICIPAL



POR ORDEN DEL ALCALDE
RODRIGO OLIVARES LARRAIN
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 | |

JRV/ROL/RGV/yds *08.09.20

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	FECHA	
Recopilar información de satisfacción de usuarios		01-09-2020	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
Alcaldía	1.0	Página 1 de 5	

1.1. Recopilar información de satisfacción de usuarios

Nombre del procedimiento	Código
Recopilar información de satisfacción de usuarios	

Descripción	Establecer el procedimiento correspondiente y adecuado para medir la satisfacción de los usuarios que se dirigen a la alcaldía por diferentes necesidades.
Objetivo	Establecer un método continuo de recopilación de información para conocer la percepción y satisfacción del público que se dirige a la alcaldía
Alcance	El procedimiento que se describe será utilizado por la oficina de alcaldía, con la intención de mejorar la calidad del servicio de la atención de público. Se considera la documentación desde la realización de una encuesta hasta las acciones de corrección que desarrollará la unidad, según resultados del proceso.
Periodicidad	Todo el año
Marco Legal o de Referencia	<ul style="list-style-type: none"> Decreto 2421 del 10 de julio de 1964, que fija texto refundido de la ley 10.336, de organización y atribuciones de la contraloría general de la república. Lo dispuesto en la ley 18.883, estatuto administrativo para funcionarios municipales. El fallo del tribunal electoral de fecha 30/11/2016. El decreto alcaldicio N°3707 de fecha 06/12/2016, que nombra alcalde titular de la comuna de san clemente. Las atribuciones que me confiere la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades N°18.695.
Definiciones	<ul style="list-style-type: none"> Encuesta: Serie de preguntas que se hace a muchas personas para reunir datos o para detectar la opinión pública sobre un asunto determinado. Calidad: conjunto de características de una entidad que le otorgan la capacidad de satisfacer necesidades expresas e implícitas

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	
Municipalidad de San Clemente	Alcaldía	Administración	

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	FECHA	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE
Recopilar información de satisfacción de usuarios		01-09-2020	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
Alcaldía	1.0	Página 2 de 5	

	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio: acción o conjunto de actividades destinadas a satisfacer una determinada necesidad de los clientes/usuarios, brindando un producto inmaterial y personalizado. • Instrumento: Objeto fabricado, simple o formado por una combinación de piezas, que sirve para realizar un trabajo o actividad, especialmente el que se usa con las manos para realizar operaciones manuales técnicas o delicadas, o el que sirve para medir, controlar o registrar algo • Demanda: Petición o solicitud de algo, especialmente si consiste en una exigencia o se considera un derecho. • Procedimiento: conjunto de actividades que, realizadas en forma secuencial, permiten transformar uno o mas insumos en productos o servicios. • Satisfacción: Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad • Percepción: es la acción y efecto de percibir. En este sentido, el término percepción hace alusión a las impresiones que puede percibir un individuo de un objeto a través de los sentidos (vista, olfato tacto, auditivo y gusto). • Usuarios: Que usa habitualmente un servicio. • Comunidad: Conjunto de personas que viven juntas bajo ciertas reglas o que tienen los mismos intereses. • Ciudadanos: aquella persona que es habitante u oriunda de una ciudad.
--	--

Declaración del procedimiento

N°	Responsable	Actividad	Documento	Observación
01	Usuarios/Ciudadanos/Comunidad	Obtener el servicio y realizar la encuesta de satisfacción,	Encuesta interna de Satisfacción al usuario	Deberá evaluar la atención del servicio que recibió de acuerdo a la

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	 SAN CLEMENTE <small>RECUPERACIÓN, DESARROLLO Y PROTECCIÓN</small>
Municipalidad de San Clemente	Alcaldía	Administración	

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	FECHA	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE
Recopilar información de satisfacción de usuarios		01-09-2020	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
Alcaldía	1.0	Página 3 de 5	

		disponible en la oficina de alcaldía.		atención y valorización del servicio recibido.
02	Secretaría alcaldía	Otorgar la encuesta de satisfacción a los usuarios que sean atendidos en la alcaldía. Asimismo, deberá responder a las dudas y/o consultas que surjan al momento de responder dicha encuesta.	Documento Excel para tabular los datos recopilados (digital)	Será responsable de imprimir ciertas cantidades de encuestas, para tener disponibles en la oficina. Asimismo, deberá solicitar al usuario responder la encuesta. Finalmente, tabular y archivar.
03	Apoyo Profesional oficina	Analizar los resultados de la encuesta y emitir informes.	Informe digital dirigido al alcalde.	Deberá presentar al alcalde informe digital y proponer estrategias para las mejoras en la calidad de atención de la alcaldía
04	Alcalde	Liderar y coordinar las acciones de mejoras en la calidad de la atención, en base a los resultados otorgados por el apoyo profesional.	Lista con actividades correctivas a realizar	El alcalde deberá realizar un documento informativo para validar las actividades correctivas y preventivas.

Control de cambios

N° de revisión	Fecha de revisión	Descripción del cambio

(Siempre y cuando sea necesario)

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	 SAN CLEMENTE <small>ORGANIZACIÓN, GESTIÓN Y PARTICIPACIÓN</small>
Municipalidad de San Clemente	Alcaldía	Administración	

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	FECHA	
Recopilar información de satisfacción de usuarios		01-09-2020	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
Alcaldía	1.0	Página 4 de 5	

Elaborado por
 Alcaldía
Fecha: septiembre 2020

Validado por
 Alcaldía
Fecha: septiembre 2020

Aprobado por
 Administración Municipal
Fecha: septiembre 2020

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	
Municipalidad de San Clemente	Alcaldía	Administración	

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	FECHA	
Recopilar información de satisfacción de usuarios		01-09-2020	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
Alcaldía	1.0	Página 5 de 5	

Anexo 1: Encuesta de satisfacción al usuario



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO

Género: Femenino Masculino Otro

Rango de Edad: 18 a 35 años 36 a 50 años 51 a 75 años Mas de 75 años

Residencia: San Clemente Otra comuna o región

Tema: Laboral Social Personal Organizacional



		Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
SOBRE LA ATENCIÓN RECIBIDA POR EL PERSONAL DE LA UNIDAD					
1	Se muestra dispuesto a ayudar				
2	Su trato es respetuoso y empático				
3	Inspira Confianza				
4	Presentación personal de los funcionarios				
VALORIZACIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO					
1	Se resolvió lo solicitado				
2	La gestión se realizó en un plazo adecuado				
3	Claridad de la información recibida				
4	Respuestas a dudas y/o consultas				
5	Comodidad y limpieza de la oficina y sala de espera				

ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE SAN CLEMENTE
 CARLOS SILVA RENARD N.º 792
 FONO 071-2621570
 www.sanclemente.cl

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	
Municipalidad de San Clemente	Alcaldía	Administración	



ACTA DE APROBACIÓN

En San Clemente a 09 de septiembre de 2020, se certifica que la administración municipal, ha revisado el procedimiento denominado **“Recopilar información de satisfacción de usuarios”**, y aprueba dicha herramienta de gestión, dado que cumple, con los estándares administrativos fijados por el municipio de San Clemente.

Para constancia firma:



RODRIGO OLIVARES LARRAIN
ADMINISTRADOR MUNICIPAL

www.sanclemente.cl

I. Municipalidad de San Clemente



ACTA DE VALIDACIÓN

En San Clemente a 01 de octubre de 2020, se certifica que la unidad de alcaldía, ha validado el formato de ***"Instrumento de recopilación de información sobre la satisfacción del usuario"***, perteneciente a la unidad de alcaldía de la municipalidad.

Para constancia firma:



RENE GAETE VERGARA
SECRETARIO MUNICIPAL

www.sanclemente.cl

I. Municipalidad de San Clemente