



REPÚBLICA DE CHILE
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE SAN ANTONIO

E35584/2022

DECRETO ALCALDICIO EXENTO N° 69

SAN ANTONIO, 10 ENE 2023

REF.: DEJESE SIN EFECTO D.A. N° 4901, DE FECHA 15.12.2020, Y APRUEBESE POLITICA DE ATENCION AL USUARIO(A) DE LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE SAN ANTONIO

ESTA ALCALDÍA DECRETÓ HOY LO QUE SIGUE:

VISTOS:

1. Constitución Política de la República de Chile, texto promulgado Decreto Supremo N° 1.150 de fecha 21.10.1980, Ministerio del Interior, refundida por Decreto N° 100 de fecha 22.09.2005, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Constitución Política de la República de Chile;
2. Ley N° 21.464, de fecha 09/06/2022, Ministerio Secretaría General de la Presidencia; Modifica diversos cuerpos legales en materia de Transformación Digital del Estado;
3. Ley N° 21.180, de fecha 11.11.2019, Ministerio Secretaría General de la Presidencia; sobre Transformación Digital del Estado;
4. Ley N° 20.880, de fecha 05.01.2016, Ministerio Secretaria General de la Presidencia, sobre probidad en la función pública y prevención de los conflictos de los interés;
5. Ley N° 20.742 de fecha 01.04.2014, Ministerio del Interior y Seguridad Pública, perfecciona el rol fiscalizador del Concejo; fortalece la transparencia y probidad en las municipalidades; crea cargos y modifica normas sobre personal y finanzas municipales;
6. Ley N° 20.285, de fecha 20.08.2008, Ministerio Secretaría General de la Presidencia; sobre Acceso a la información pública;
7. Ley N° 20.008 de fecha 22.03.2005, Ministerio del Interior; Subsecretaría del Interior, establece asignaciones que indica para funcionarios municipales y jueces de policía local;
8. Ley N° 19.880, de fecha 29.05.2003, Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado;
9. Ley N° 19.803 de fecha 27.04.2002, Ministerio del Interior; Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, establece asignación de mejoramiento de la gestión municipal;
10. Ley N° 19.799, de fecha 12.04.2002, Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, Subsecretaría de Economía, Fomento y Reconstrucción; sobre Documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma;
11. Ley N° 19.653 de fecha 14.12.1999, Ministerio Secretaría General de la Presidencia, sobre probidad administrativa aplicable de los órganos de la administración del estado;

12. Ley N° 19.175 de fecha 11.11.1992, Ministerio del Interior, ley orgánica constitucional sobre gobierno y administración regional;
13. Ley N° 18.883 de fecha 29.12.1989, Ministerio del Interior; que aprueba estatuto administrativo para funcionarios municipales;
14. Ley N° 18.695, de fecha 31.03.1988, Ministerio del Interior, Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades, refundida por Decreto con Fuerza de Ley N° 1 de fecha 26.07.2006, Ministerio del Interior; Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades;
15. Ley N° 18.575, de fecha 05.12.1986, Ministerio del Interior; Subsecretaría del Interior, Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; modificado por Decreto con Fuerza de Ley N° 1-19.653 de fecha 17.11.2001, Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575;
16. DFL N° 1, de fecha 06.04.2021, Ministerio Secretaría General de la Presidencia; establece normas de aplicación del artículo 1° de la Ley N° 21.180, de transformación digital del Estado, respecto de los procedimientos administrativos regulados en leyes especiales que se expresan a través de medios electrónicos y determina la gradualidad para la aplicación de la misma ley, a los órganos de la Administración del Estado que indica y las materias que les resultan aplicables
17. Decreto N° 4, de fecha 11.12.2021, Ministerio Secretaría General de la Presidencia; Reglamento que regula la forma en que los procedimientos administrativos deberán expresarse a través de medios electrónicos, en las materias que indica, según lo dispuesto en la Ley N° 21.180, sobre Transformación Digital del Estado;
18. DFL N° 1, de fecha 06.04.2021, Ministerio Secretaría General de la Presidencia; establece normas de aplicación del artículo 1° de la Ley N° 21.180, de transformación digital del Estado, respecto de los procedimientos administrativos regulados en leyes especiales que se expresan a través de medios electrónicos y determina la gradualidad para la aplicación de la misma ley, a los órganos de la Administración del Estado que indica y las materias que les resultan aplicables;
19. Instructivo Presidencial N° 1, de fecha 24.01.2019, Presidencia de la República; Instructivo presidencial sobre Transformación digital en los órganos de la Administración del Estado.
20. Instructivo Presidencial N°5, de fecha 12.11.2012, Presidencia de la República; Imparte instrucciones sobre Gobierno Abierto.
21. Instructivo Presidencial N°2, de fecha 17.08.2012, Presidencia de la República; Imparte instrucciones sobre simplificación de trámites y eliminación de trámites públicos.
22. Decreto Alcaldicio Exento N° 2.717 de fecha 19.07.2022, que deja sin efecto decretos N° 03 de fecha 03.01.2022, N° 250 de fecha 19.01.2022, N° 1607 de fecha 21.04.2022, N° 1.649 de fecha 25.04.2022, N° 1913 de fecha 13.05.2022, N° 40 de fecha 06.07.2022, N° 577 de fecha 11.02.2022, N° 1611 de fecha 21.04.2022, N° 1.784 de fecha 07.04.2022, que indica y aprueba delegaciones de firma en los funcionarios y materias que indica;
23. Decreto Alcaldicio Exento N° 2.601 de fecha 05.07.2022, que deja sin efecto los decretos alcaldicios N° 36 de fecha 11.01.2022; N° 751 de fecha 14.02.2022; N° 2.457 de fecha 13.05.2022 N° 2.630 de fecha 23.05.2022 y designa subrogantes que indica;
24. Decreto Alcaldicio Exento N° 2.240, de fecha 02.05.2022, que nombra en calidad titular a doña Elinett Cinthia Wolff Rioseco en el cargo de Administradora Municipal;
25. Decreto Alcaldicio Exento N°41 de fecha 06.01.2022, que amplía la facultad de delegación de firma que se indica;
26. Decreto Alcaldicio Exento N°4.665 de fecha 24.12.2021, aprueba Política de recursos humanos de la Ilustre Municipalidad de San Antonio;
27. Decreto Alcaldicio Exento N° 4.956, de fecha 23.12.2021, que aprueba el Plan anual de acción municipal para el año 2022
28. Decreto Alcaldicio Exento N°4.662 de fecha 23.12.2021, aprueba programa de mejoramiento de la gestión municipal (PMGM) año 2022;

29. Decreto Alcaldicio Exento N° 4.149 de fecha 09.11.2021, que aprueba funciones de la Dirección de Administración Municipal, que se indican;
30. Decreto Alcaldicio Exento N°2.752, de fecha 05.07.2021, que asume doña Constanza Lizana Sierra como Alcaldesa de la Ilustre Municipalidad de San Antonio;
31. Decreto Alcaldicio Exento N°4.901 de fecha 15.12.2020, aprueba Política de Atención de Usuarios en la Ilustre Municipalidad de San Antonio.
32. Decreto Alcaldicio Exento N°543, de fecha 31/01/2020, que aprueba actualización del Plan Comunal de Desarrollo San Antonio 2019/2024;
33. Decreto Alcaldicio Exento N° 9.694 de fecha 04.12.2013, por el cual asume doña Carolina Pavéz Cornejo el cargo de Secretaria Municipal;
34. Decreto Alcaldicio Exento N°2.220 de fecha 24.07.1997, que aprueba estructura interna municipal, misión y funciones de las unidades municipales;
35. Reglamento N° 5, de fecha 18.10.2022, que reglamenta actos administrativos y procesos en el Sistema de Gestión Documental;
36. Reglamento N° 6, de fecha 03.11.2021, que Reglamenta las denuncias de acoso laboral y sexual;
37. Reglamento N° 7, de fecha 30.12.2021, que Reglamenta la capacitación para el personal;
38. Reglamento N° 1, de fecha 18.03.2016, que Reglamenta Políticas y procedimientos en materia de Informática;
39. Instructivo N° 2, de fecha 12.02.2020, que instruye proceso de co-construcción de objetivos generales, principios rectores y ámbito de acción de políticas;
40. Acta de reunión, de fecha 29.09.2022, que indica las acciones a seguir para la política y manual de atención al usuario y propone su validación;
41. Acta de reunión del Comité Directivo, de fecha 10.11.2022, que expone las acciones a seguir ya definidas y los nuevos lineamientos ya incluidos en la nueva versión de la política, comprometiendo su sanción.

CONSIDERANDO:

- PRIMERO: Que, a la I. Municipalidad de San Antonio, en su calidad de corporación autónoma de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, le corresponde la administración de la comuna, dispone de una serie de atribuciones (competencias), que son la medida de su poder político como potestades que se proyectan sobre determinadas áreas de interés; pudiendo desarrollar, directamente o con otros órganos de la Administración del Estado funciones relacionadas establecidas en los artículos 3 y 4 del DFL N° 1, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.
- SEGUNDO: Que, por Decreto Alcaldicio Exento N° 543 de fecha 31.01.2020 se aprueba el Plan de Desarrollo Comunal 2019/2024, el cual constituye el principal instrumento de planificación de la comuna, en armonía con los instrumentos de planificación, nacional, regional, provincial y local, y con las metodologías que abordan y miden el fenómeno de la pobreza desde un enfoque multidimensional y el aporte de la gestión institucional al compromiso del estado de Chile con la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible, estableciendo la estrategia, imagen objetivo, planes, programas y proyectos.
- TERCERO: Que, brindar servicios y asegurar la participación de los ciudadanos(as) está en la esencia de la misión institucional, por lo cual, se hace necesario contar con lineamientos que pretenden mejorar la experiencia y satisfacción de los usuarios(as) durante su atención.
- CUARTO: Que, el establecer mecanismos, modelos, sistemas o actividades de atención de usuarios/as es responsabilidad de cada institución del Estado y de las instituciones que dispongan de recursos públicos, sus autoridades y funcionarios/as, con la finalidad de crear las condiciones para prestar servicios de calidad, promover eficiencia y eficacia de las operaciones de la entidad bajo principios éticos y de transparencia y garantizar la confiabilidad, integridad y oportunidad de la información.
- QUINTO: Que, atendidos los aspectos anteriormente descritos, es esperable que un funcionario/a debería ser una persona preparada y con amplios conocimientos en los

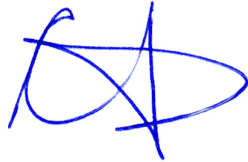
aspectos señalados dentro de su actuar.

- SEXTO: Que, una política pública integra metas, decisiones y acciones que emprende la institución para abordar problemas, proponiendo guías y estrategias de acción a alcanzar.
- SÉPTIMO: Que, en este contexto la I. Municipalidad de San Antonio se propuso mejorar la eficiencia, eficacia y funcionamiento interno de la Ilustre Municipalidad de San Antonio de manera participativa y de acuerdo con los criterios establecidos en la Ley, incorporando a la gestión una nueva declaración de la Política de Atención de Usuarios/as de la Ilustre Municipalidad de San Antonio, basado en la metodología institucional existente para dicha labor y en un proceso participativo para su conformación.
- OCTAVO: Que, la primera versión de la Política de Atención de Usuarios/as fue desarrollada por la mesa técnica municipal, validada por todas las direcciones municipales, aprobada por el Concejo Municipal y sancionada mediante Decreto Alcaldicio N° 4.901 de fecha 15.12.2020.
- NOVENO: Que, se realizó una encuesta interna con el fin de conocer el estado actual de la política, su nivel de implementación y adhesión por parte del personal y funcionarios/as municipales, de la cual se obtuvo un total de 101 respuestas de las distintas unidades municipales, proceso en el cual se levantó aspectos a incluir en la política, cuyos resultados arrojan la necesidad de incluir tres (3) nuevos lineamientos, los cuales se definen en la nueva versión de la política de atención al usuario; además de una mayor difusión del documento y mayor responsabilidad por parte del personal y funcionarios/as municipales con conocer y aplicar esta política, los que fueron plasmados en “Informe de resultados encuesta interna Política de Atención al Usuario” elaborado por la Dirección de Coordinación de Desarrollo Físico con fecha 30.08.2022 y difundidos mediante correo institucional a todos los Directores fecha 23.09.2022.
- DÉCIMO: Que, de acuerdo a reunión realizada el día 29.09.2022, en donde asistió la Dirección de Administración Municipal, Dirección de Medio ambiente aseo y ornato, Dirección de Seguridad Pública, Dirección de Tránsito y Transporte Público, Secretaria Municipal, Dirección de Obras Municipales, Dirección de Administración y Finanzas, Secretaria Comunal de Planificación, se presentaron los resultados del informe, se realizó propuestas de las posibles acciones a seguir para esta política y se consultó la validación de estas.
- DÉCIMO PRIMERO: Que luego, en reunión de Comité directivo realizada el día 10.11.2022, en donde asistió la Dirección de Administración Municipal, Dirección de Administración y Finanzas, Secretaria Municipal, Dirección de Seguridad Pública, Dirección de Obras Municipales, Dirección de Tránsito y Transporte Público, Dirección de Desarrollo Comunitario, Secretaría Comunal de Planificación, Dirección de Asesoría Jurídica, Dirección de Administración de Educación Municipal, se indicó los lineamientos y acciones a seguir ya definidos y validados.
- DÉCIMO SEGUNDO: Que, en consistencia con todo lo anterior, ha sido levantada esta versión, considerando un proceso participativo mediante la encuesta interna aplicada y conformando con sus resultados esta nueva versión.

DECRETO:

1. Déjese sin efecto DA N°4901 de fecha 15.12.20 que aprueba Política de Atención de Usuarios.
2. Apruébese en los términos y condiciones señaladas en el texto que se adjunta a la presente resolución y se titula “Política de Atención al Usuario”.
3. Dispóngase el proceso de difusión e inducción sobre la Política de Atención al Usuario, por parte de la Administración Municipal y de la Dirección de Coordinación de Desarrollo Físico, quienes orientarán al personal municipal para la aplicación de las mismas y realizarán el seguimiento de su implementación.
4. La presente política y su implementación, comenzará a ser aplicada por las unidades correspondientes a contar de la fecha publicación del presente decreto.
5. El cuerpo de la política se encuentra estipulado en documento adjunto y para todos los efectos legales forma parte íntegra de la presente resolución municipal.

Anótese, comuníquese, publíquese en el portal web y archívese.



CAROLINA PAVEZ CORNEJO
SECRETARIO MUNICIPAL
I. MUNICIPALIDAD DE SAN ANTONIO



CONSTANZA LIZANA SIERRA
ALCALDESA
I. MUNICIPALIDAD DE SAN ANTONIO

CPC / CLS / CLS / VPR / mtc

DISTRIBUCIÓN:

-DIRECTORES -
-DOLORES JAQUE - JEFE DE DEPARTAMENTO VENTANILLA UNICA - VENTANILLA UNICA -
-CARMEN LUZ RIVERA - ENCARGADA DE OFICINA DE PARTES - OFICINA DE PARTES -

ARCHIVOS ADJUNTOS:

1. POLITICA DE ATENCION AL USUARIO/A



2540D940E

Verifique documento a través de correo electrónico validacion@sanantonio.cl,
indicando en el asunto código de barras que se muestra en el mismo.

Firmado Electrónicamente en Conformidad con el Artículo 2º letra F y G de la Ley 19.799



Dirección de Coordinación
de Desarrollo Físico

**POLÍTICA DE ATENCIÓN AL USUARIO(A)
I. MUNICIPALIDAD DE SAN ANTONIO.**

COD: IMSA-POL-PAUS
VER: 1.1
FECHA : Noviembre 2022
Página **1** de **12**

POLÍTICA DE ATENCIÓN AL USUARIO(A)

	ACTUALIZÓ:	REVISÓ:	AUTORIZÓ:
NOMBRE	MELISA TORO Profesional Dirección de Coordinación de Desarrollo Físico	VERONICA PALOMINO Directora de Coordinación de Desarrollo Físico	VERONICA PALOMINO Directora de Coordinación de Desarrollo Físico
FECHA:	Octubre 2022	Octubre 2022	Noviembre 2022




Dirección de Coordinación
de Desarrollo Físico

**POLÍTICA DE ATENCIÓN AL USUARIO(A)
I. MUNICIPALIDAD DE SAN ANTONIO.**

COD: IMSA-POL-PAUS
VER: 1.1
FECHA : Noviembre 2022
Página 2 de 12

Contenido

I.	INTRODUCCIÓN	3
II.	MARCO CONCEPTUAL	6
III.	ANTECEDENTES	7
1)	Objetivos Estratégicos	7
IV.	DECLARACIÓN POLITICA.....	8
1)	Seguridad laboral	8
2)	Condiciones Laborales.....	8
3)	Valores internos	8
4)	Inclusividad.....	8
5)	Aptitud para el Servicio	9
6)	Respeto.....	9
7)	Actitud de Servicio	9
8)	Comunicación.....	9
9)	Confiabilidad	9
10)	Caracterización de los usuarios(a).....	10
11)	Mejora Continua	10
12)	Responsabilidad en la política:.....	10
13)	Atención al usuario interno:.....	10
14)	Aviso oportuno:.....	10
15)	Ética laboral:.....	10
V.	ANEXOS	11
	ANEXO 1: PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES.	11

	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL USUARIO(A) I. MUNICIPALIDAD DE SAN ANTONIO.	COD: IMSA-POL-PAUS VER: 1.1 FECHA : Noviembre 2022 Página 3 de 12
---	--	--

I. INTRODUCCIÓN

En el marco de las gestiones organizacionales, las políticas son guías orientadoras de la acción, directrices que deben ser entendidas, divulgadas, aplicadas y respetadas por todos los miembros de una organización. En ellas, se contemplan las normas y responsabilidades de cada área de la organización, respecto a aquello que se desea implementar.

El brindar servicios y asegurar la participación de ciudadanos y ciudadanas está en la esencia de la misión Institucional, por lo cual, se hace necesario contar con lineamientos que pretenden mejorar la experiencia y satisfacción de los usuarios(as) durante su atención. Es por esto que, el siguiente documento contiene los lineamientos para el servicio de atención a los usuarios y usuarias de la I. Municipalidad de San Antonio. Lo anterior, en concordancia con lo determinado en la Ley¹ como finalidad de la institución; la cual indica “satisfacer las necesidades de la comunidad local y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural de las respectivas comunas”.

La creación de la política de atención al usuario(a) fue formulada a partir de la estrategia comunal e institucional de la I. Municipalidad de San Antonio, la literatura y legislación observada y referente a la calidad de los servicios, además se ha considerado registros y actividades realizadas por la Dirección de Coordinación de Desarrollo Físico entre los años 2015 al 2022. Dichos registros contemplan propuestas, levantamiento de información a usuarios y funcionarios, metodologías de evaluación, entre otros.

En vista de una mejora continua, se decidió realizar una nueva versión de esta política considerando un proceso participativo para su actualización. Este proceso se realizó mediante encuesta interna aplicada al personal y funcionarios municipales, cuyo fin fue realizar un seguimiento a la aplicación de los lineamientos expuestos en la primera versión, teniendo en cuenta el tiempo ya pasado desde que fue sancionada por DA N°4.901 de fecha 15.12.2020 y asumiendo desde esa fecha su aplicación, como también, para realizar una actualización a este documento, ya que gracias a las respuestas obtenidas podríamos saber el estado actual de la política y su percepción por parte del personal, conformando así, con estos resultados, una nueva versión.

Los resultados de la encuesta pretendían dar conocer el nivel de conocimiento de la política por parte del personal y funcionarios municipales, independiente de si dentro de sus labores se considera la atención a público externo, ya que una gestión entre unidades también puede ser considerada una atención pero centrada más a un público interno (personal y funcionarios municipales), además, conocer el uso que se le está dando a esta política en cuanto a la aplicación de lineamientos en las labores diarias de atención, es decir, su adherencia a esta.

¹ Artículo 1°, DFL 1, 2006, Decreto Fuerza de Ley N° 1, del 2006, fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.695, orgánica constitucional de municipalidades.

El formulario se basó en consultar al personal y funcionarios municipales tres (3) aspectos (en cuanto a su uso, su utilidad y su eficiencia). Primero en cuanto a su uso, con una pregunta de filtro en la cual nos indicaban si habían leído el documento. Para los que indicaban la opción SI, continuaban con la encuesta, para los que indicaban la opción NO, terminaban el formulario debido a la naturaleza del mismo (preguntas en torno a la política de atención al usuario). Luego, para los que continuaban con la encuesta habiendo seleccionado la opción SI, el segundo aspecto trataba de la utilidad de la política, en cuanto a si se ha servido aplicar los lineamientos durante su jornada laboral y si la política se ajusta a su forma de trabajo. Por último, en cuanto a su eficiencia, considerando si se ha mejorado la atención gracias a la implementación de los lineamientos, todo lo anterior desde la mirada del mismo funcionario y/o personal municipal. Además, antes de terminar el formulario, se incluyó una pregunta de respuesta abierta en la cual podían mencionar los aspectos que quisieran incluir o modificar de la política, obteniendo así las respuestas que nos guiarían en las acciones a seguir en torno a la elaboración de esta nueva versión y llevando a cabo un proceso participativo para esta actualización.

Con los resultados de la encuesta se concluyeron las siguientes acciones a seguir:

- Mayor difusión de la política luego de su actualización, ya que un 41% de quienes respondieron (101) no la conocían.
- Incluir lineamiento que defina al usuario interno y que vele por el trabajo colaborativo, fomentando el ambiente laboral de cooperación.
- Incluir lineamiento que defina la ética laboral (probidad y transparencia).
- Incluir lineamiento de aviso oportuno a los usuarios(as).
- Mejorar lineamiento Actitud de servicio, que vele por el cumplimiento de los tiempos de respuesta y fomentando la escucha activa al usuario.
- Cumplimiento de la seguridad laboral, adoptar medidas para evitar la vulneración de este criterio.

A continuación, se presenta una tabla resumen con las dimensiones ya mencionadas en cuanto a los nuevos lineamientos incluidos en la nueva versión de la política:

Tabla 1 Resumen Políticas Atención Usuario

1.-	Criterio	Definición
1.-	Seguridad laboral	Protección entregada al personal municipal.
2.-	Condiciones Laborales.	Apariencia y mantención de los espacios de trabajo.
3.-	Valores internos	Hacer valer los valores propuestos por la institución.
4.-	Inclusividad	Trato igualitario durante una atención.
5.-	Aptitud para el servicio.	Destrezas y conocimientos necesarios para la atención.
6.-	Respeto	Modo de atención (respeto, amabilidad, etc.)




Dirección de Coordinación
de Desarrollo Físico

**POLÍTICA DE ATENCIÓN AL USUARIO(A)
I. MUNICIPALIDAD DE SAN ANTONIO.**

COD: IMSA-POL-PAUS
VER: 1.1
FECHA : Noviembre 2022
Página 5 de 12

7.-	Actitud de Servicio.	Esfuerzo por reconocer las necesidades del usuario, brindar atención de calidad y de manera oportuna, tiempos de respuesta y escucha activa.
8.-	Comunicación.	Comunicación en un lenguaje entendible (claro y adecuado).
9.-	Confiabilidad	Velar por el correcto uso de los datos entregados por los usuarios, así como de aquellos que se les entregan.
10.-	Caracterización del usuarios(a)	Acciones para perfilar usuarios(a).
11.-	Mejora continua	Mejoramiento y compromiso con la política.
12.-	Responsabilidad en la política	Responsables para adecuar la política en el tiempo.
13.-	Atención al usuario interno	Definición del usuario interno, fomentando el trabajo colaborativo.
14.-	Aviso oportuno	Oportuna respuesta a los requerimientos de los usuarios(as).
15.-	Ética laboral	Conducta laboral intachable y un desempeño honesto.


	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL USUARIO(A) I. MUNICIPALIDAD DE SAN ANTONIO.	COD: IMSA-POL-PAUS VER: 1.1 FECHA : Noviembre 2022 Página 6 de 12
--	--	--

II. MARCO CONCEPTUAL

Los conceptos señalados a continuación tienen por fin exponer de manera unívoca y con precisión la comprensión de las cualidades esenciales del tema implicado:

- 1) **Derechos:** Son libertades individuales o sociales garantizados por la Ley² a las personas con el fin de brindar protección y seguridad a todos los ciudadanos, no importando de dónde venga, dónde haya nacido o dónde viva.
- 2) **Deberes:** son reglas, leyes y normas que regulan nuestra convivencia en la sociedad.
- 3) **Comunidad:** Conjunto de personas que viven juntas bajo ciertas reglas, que tienen los mismos intereses o ciertos elementos en común, tales como idioma, costumbres, valores, visión del mundo, ubicación geográfica, etc.
- 4) **Derechos y deberes de la comunidad:** Todo derecho implica un deber y están formulados para que la vida con los que nos rodean sea lo más armoniosa posible, por lo cual podemos definir este concepto como el conjunto normativo que facilita la interacción entre las personas teniendo presente sus facultades y obligaciones para con los demás.
- 5) **Calidad:** Conjunto de propiedades y/o condiciones inherentes a un objeto o servicio que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas.
- 6) **Calidad de Servicio:** Se refiere a la percepción que el Usuario tiene del servicio municipal, es una fijación mental del usuario que asume conformidad con dicho servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.
- 7) **Políticas:** Lineamientos, restricciones o condiciones que debe cumplir el personal municipal y que sirven como “marco de referencia”, son las “reglas del juego”, las cuales están orientadas a estandarizar el comportamiento y su ejecución.
- 8) **Atención:** Entendiéndose la atención como prestación de servicio (“servicio de atención”); Son todas aquellas acciones realizadas el personal de la I. Municipalidad de San Antonio para satisfacer el motivo del requerimiento del usuario(a).

² Artículo 19°, Decreto N° 100, 2005, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Constitución Política de la República de Chile. Resolución 217 A, 1948, Declaración Universal de Derechos Humanos de la ONU.

	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL USUARIO(A) I. MUNICIPALIDAD DE SAN ANTONIO.	COD: IMSA-POL-PAUS VER: 1.1 FECHA : Noviembre 2022 Página 7 de 12
--	--	--

- 9) **Usuario(a):** Son usuarios todas aquellas personas sin distinción de etnia, sexo o edad, que en busca de un requerimiento entran en contacto por cualquier canal con la I. Municipalidad de San Antonio.
- 10) **Políticas de atención del usuario:** Lineamientos, restricciones o condiciones proporcionadas por la I. Municipalidad de San Antonio a su personal, con el fin de relacionarse de una manera eficaz con los usuarios y anticiparse a la satisfacción de sus necesidades.
- 11) **Personal Municipal:** Toda persona independiente de su forma de contratación, cuyas funciones laborales sea desempeñarse en unidades municipales que realicen atención directa o indirecta a los usuarios.
- 12) **Usuario interno:** se considera como usuario interno al propio personal municipal que realiza gestiones con otras unidades, ya que esta gestión se puede considerar como una atención más dentro de las labores diarias de cada persona. El poner en ejercicio este concepto promueve la satisfacción laboral, mejora el entorno de trabajo, optimiza las relaciones y soluciona problemas, para que todos puedan dedicarse a lograr los objetivos del municipio con la comunidad.

III. ANTECEDENTES


1) Objetivos Estratégicos

En el marco del PLADECO 2019 – 2024, la Política de Atención al Usuario(a), define como su objetivo estratégico la calidad y mejora continua de la atención, por lo que a partir de ese lineamiento es necesario esclarecer que:

2.1 De manera generalizada, se establecerá un marco de acción para la atención de usuarios(as), realizada por el personal de la I. Municipalidad de San Antonio, con el fin de fomentar una cultura de servicio.

2.2 Se espera generar progresivamente una atención que cumpla con estándares de calidad, entregando una atención integral y oportuna.

2.3 Se implementarán métricas que permitan cuantificar las acciones claves de los servicios para mejorar y optimizar la atención de los usuarios, aumentando de esta manera su satisfacción con el servicio.

	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL USUARIO(A) I. MUNICIPALIDAD DE SAN ANTONIO.	COD: IMSA-POL-PAUS VER: 1.1 FECHA : Noviembre 2022 Página 8 de 12
---	--	--

IV. DECLARACIÓN POLITICA

Las presentes políticas son una decisión escrita que establece una guía, para el personal municipal, determinando los límites dentro de los cuales pueden operar y proporcionando un marco de acción lógico y consistente.

La I. Municipalidad de San Antonio ha definido 15 lineamientos que guiarán la atención al usuario, los cuales serán descritos a continuación:

- 1) **Seguridad laboral:** Todo el personal municipal tendrá derecho, mediante los procesos establecidos en la Ley³, a ser defendido y a exigir a la I. Municipalidad de San Antonio que persiga la responsabilidad civil y/o criminal de todo usuario (a) que atentase contra su vida o integridad corporal, en el desarrollo de sus funciones, o que, por dicho motivo, los injurien o calumnien en cualquier forma.
- 2) **Condiciones Laborales:** La I. Municipalidad de San Antonio velará por la adecuada conservación y apariencia de los espacios de trabajo, manteniendo las condiciones sanitarias y ambientales básicas establecidas por la Ley⁴, las cuales protegerán la vida y la salud tanto de su personal como también de los usuarios(as).
- 3) **Valores internos:** El personal municipal conocerá, aplicará, divulgará y respetará los principios y valores institucionales vigentes, tanto en sus horarios laborales como en su vida social⁵, en razón de que dichas acciones representan a la I. Municipalidad de San Antonio frente a la comunidad.
- 4) **Inclusividad:** La I. Municipalidad de San Antonio otorgará a las personas un trato igualitario, evitando todo tipo de discriminaciones, con adhesión a los principios declarados en las políticas de inclusión, de equidad de género y a la propia Ley⁶. Por lo tanto, responderá al interés común y no al particular⁷, teniendo en consideración los derechos y deberes de la comunidad; asegurando diversos mecanismos de atención y procedimientos que permitan resolver los requerimientos de los usuarios(as).


³ Artículo 28°, DFL 1, 2006, Decreto Fuerza de Ley N° 1, del 2006, fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.695, orgánica constitucional de municipalidades. Y Artículos 88°, 88°A Y 88° B, Ley 18.883, 1989, Aprueba Estatuto Administrativo para funcionarios Municipales, de forma supletoria podrá considerarse los artículos 90°,90°A y 90°b, DFL 29, 2005, Fija texto refundido coordinado y sistematizado de la ley 18.834, sobre estatuto administrativo.

⁴ Decreto N| 594, 2000, Aprueba reglamentos sobre condiciones sanitarias y ambientales básicas en los lugares de trabajo.

⁵ Artículo 58°, Letra i) Ley 18.883, 1989, Aprueba Estatuto Administrativo para funcionarios Municipales.

⁶ Ley N° 20.609, 2012, Establece medidas contra la discriminación.

⁷ Artículo 3°, Decreto con fuerza de Ley N° 1, 2001, Fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado. y Artículo 58°, Letras g) y k) Ley 18.883, 1989, Aprueba Estatuto Administrativo para funcionarios Municipales

	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL USUARIO(A) I. MUNICIPALIDAD DE SAN ANTONIO.	COD: IMSA-POL-PAUS VER: 1.1 FECHA : Noviembre 2022 Página 9 de 12
--	--	--

- 5) **Aptitud para el Servicio:** Todo personal municipal que realice atención a usuarios(as), poseerá las habilidades, conocimientos y destrezas requeridas para desempeñar y ejecutar de manera eficiente los servicios encomendados por la I. Municipalidad de San Antonio, velando por la adecuada selección del personal y su constante capacitación⁸, de conformidad a lo declarado en la política de Recursos Humanos.

- 6) **Respeto:** La atención de usuarios en la I. Municipalidad de San Antonio se caracteriza por el respeto recíproco entre todas las personas, tanto hacia la comunidad como entre el personal municipal, procurando un trato amable, considerado y atento. Sin distinción de jerarquías, nacionalidad, género, condición social, edad o cualquier característica propia de las personas.

- 7) **Actitud de Servicio:** La I. Municipalidad de San Antonio procurará que el personal municipal desempeñe sus funciones con voluntad y disponibilidad, realizando todos los esfuerzos para proveer una atención esmerada e individual⁹, escuchando con atención los requerimientos del usuario y velando por responderlos efectivamente, efectuando las acciones necesarias para responder oportunamente a las demandas y brindando un servicio en conformidad a los procedimientos internos y a la Ley¹⁰.

- 8) **Comunicación:** La I. Municipalidad de San Antonio, en conformidad a la política comunicacional, mantendrá a los usuarios(as) informados de los servicios que presta, así como sus procedimientos y condiciones, utilizando un lenguaje comprensible y respondiendo de manera oportuna¹¹. Además, habilitará diferentes canales de comunicación y atención de acuerdo a las necesidades de sus usuarios(as).

- 9) **Confiabilidad:** La I. Municipalidad de San Antonio atenderá a sus usuarios(as) con veracidad, credibilidad y honestidad, estableciendo acciones que permitan acreditar, conforme a lo declarado en la política de calidad, que tanto la información que se entrega a los usuarios(as), como la que se recibe de los mismos sea fidedigna, íntegra y oportuna. Asimismo, se supervigilará el correcto uso de información provista por los usuarios(as) de acuerdo a lo establecido en la Ley¹².


⁸ Artículo 46°, DFL 1, 2006, Decreto Fuerza de Ley N° 1, del 2006, fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.695, orgánica constitucional de municipalidades.

⁹ Artículo 58°, Letra c) Ley 18.883, 1989, Aprueba Estatuto Administrativo para funcionarios Municipales.

¹⁰ Artículo 23°, 24°, 25°, 26 y 27°, Ley N° 19.880, 2003, Establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del estado.


¹¹ Artículo 23°, 24°, 25°, 26 y 27°, Ley N° 19.880, 2003, Establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del estado.

¹² Ley N° 19.628, 1999, Sobre protección de la vida privada.

 <p>Dirección de Coordinación de Desarrollo Físico</p>	<p>POLÍTICA DE ATENCIÓN AL USUARIO(A) I. MUNICIPALIDAD DE SAN ANTONIO.</p>	<p>COD: IMSA-POL-PAUS VER: 1.1 FECHA : Noviembre 2022 Página 10 de 12</p>
---	--	---

- 10) **Caracterización de los usuarios(a):** La I. Municipalidad de San Antonio elaborará y desarrollará acciones que permitan conocer las características, necesidades, expectativas y preferencias de los usuarios(as), a fin de implementar oportunamente la entrega de servicios.
- 11) **Mejora Continua:** El personal municipal, en conformidad a la política de calidad, colaborará activamente en el mejoramiento de la presente política de atención al usuario, así como en sus planes y programas que deriven de la misma.
- 12) **Responsabilidad en la política:** La I. Municipalidad de San Antonio establecerá la responsabilidad de funcionarios en el diseño, ejecución, evaluación y actualización de la política en el Reglamento Interno Municipal.
- 13) **Atención al usuario interno:** El personal municipal promoverá la atención al usuario interno velando por una buena comunicación entre compañeros de trabajo, fomentando un ambiente laboral de cooperación y un trabajo colaborativo entre unidades.
- 14) **Aviso oportuno:** el personal municipal velará por dar una oportuna respuesta a los requerimientos de los usuarios(as) cumpliendo con los plazos establecidos en Ley¹³ y con dar el aviso oportuno de algún inconveniente en la respuesta.
- 15) **Ética laboral:** siendo un valor institucional, todo el personal municipal deberá guiarse en su accionar por estos valores establecidos, velando por el bien común por encima de los intereses particulares de cada uno. Se deberá velar por el cumplimiento de los principios de probidad y transparencia en el desempeño de las funciones diarias, manteniendo una conducta moral y social.

¹³Artículo 23°, Ley N° 19.880, 2003, Establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del estado

	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL USUARIO(A) I. MUNICIPALIDAD DE SAN ANTONIO.	COD: IMSA-POL-PAUS VER: 1.1 FECHA : Noviembre 2022 Página 11 de 12
--	--	---

V. ANEXOS

ANEXO 1: PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES.

Los principios y valores son las creencias y normas que orientan y regulan la vida de la organización; y se hacen realidad en su cultura, forma de ser, pensar y actuar. Así, los siguientes principios y valores presentados en el PLADECO 2019-2024 son el soporte de la visión, la misión, la estrategia y los objetivos estratégicos de la Institución.

- **Equidad e igualdad:** Promovemos acciones que propicien la igualdad de las personas en condiciones de vulnerabilidad y exclusión, a fin de que equilibren sus oportunidades de desarrollo integral con las del resto de la población. De esa forma, velamos por el goce y ejercicio pleno de los derechos para todas las personas, sin distinción de sexo, edad, orientación sexual, identidad de género, creencia o cualquier otra condición, promoviendo la erradicación de toda forma de discriminación en las prácticas y acciones de las instituciones.
- **Sostenibilidad:** Potenciamos el crecimiento y desarrollo de la ciudad a partir de las necesidades de la generación presente, sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades; garantizando equilibrio entre crecimiento económico, desarrollo, bienestar social y cuidado medio ambiental.
- **Participación ciudadana:** Trabajamos en el reconocimiento del derecho a la participación ciudadana como el involucramiento informado y activo de los ciudadanos y ciudadanas en aquellos procesos de toma de decisiones públicas que tienen repercusión en sus vidas y en las de la comunidad.
- **Trabajo en equipo:** Propiciamos el trabajo colaborativo al interior de la organización y con la comunidad, de manera de desarrollar propuestas atingentes, consensuadas, participativas y co-constructivas para el beneficio de los habitantes de nuestra comuna.
- **Creatividad e innovación:** Impulsamos el desarrollo de la creatividad e innovación en la respuesta a problemáticas y necesidades, bienes y servicios proporcionados; propiciando ecosistemas y emprendimientos de social, económico y ambiental.
- **Calidad y mejora continua:** Procuramos entregar bienes y servicios de calidad, por ello analizamos y sometemos nuestros procesos al ciclo de la mejora continua con la finalidad de mejorar la experiencia de nuestros servicios y prestaciones.



Dirección de Coordinación
de Desarrollo Físico

**POLÍTICA DE ATENCIÓN AL USUARIO(A)
I. MUNICIPALIDAD DE SAN ANTONIO.**

COD: IMSA-POL-PAUS
VER: 1.1
FECHA : Noviembre 2022
Página **12** de **12**

- **Ética, probidad y transparencia:** Sustentamos nuestra gestión en el valor público de la información, por ello velamos por la ética y la probidad de los servicios y de nuestros funcionarios.
- **Respeto:** Reconocemos en la diversidad, el valor, la dignidad e individualidad de cada persona; para el pleno ejercicio de los derechos de las personas y la co-responsabilidad en el goce de ellos a fin de propiciar el bien común.