I. MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
SECRETARIA MUNICIPAL

000534

DECRETO EXENTO Nº202/ /2024

Cerrillos, 09 ABR 2024

V I S T O S:

La Providencia Nº103/677/2024 de la Administradora Municipal; el Memorándum N°600/849/2024 de la Secretaría Comunal de Planificación; el Memorándum N°500/412/2024 de la Dirección de Desarrollo Comunitario; Expediente Nº2068/2024 del Software Gestión Documental CeroPapel; los Decretos Exentos N°202/2058/2023 y N°202/2068/2023; la Ley N°18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades; las facultades que me confieren los Decretos Exentos N°202/1566/2014 y sus modificaciones posteriores.

C O N S I D E R A N D O:

Que, mediante Decreto Exento N°202/2058/2023 se aprobó las Orientaciones Globales de la Municipalidad de Cerrillos año 2024.

Que, por Decreto Exento N°202/2068/2023 se aprobó el Presupuesto Municipal año 2024.

Que, la atención al cliente, si bien depende de todos aquellos profesionales que forman parte de los distintos programas y/o unidades del Municipio, y que entregan un servicio determinado, según las demandas y necesidades de los usuarios, también lo es, de quienes tienen un primer contacto con vecinos y vecinas. Este primer contacto se origina puntualmente, en la puerta de entrada del municipio, momento en que se realizan un sinfín de preguntas en búsqueda de orientación y asesoría, las que pueden tener relación con la entrega de un servicio o la simple ubicación de una oficina. Por lo tanto, el primer contacto con el usuario/a, es fundamental, debido a que representa la primera impresión que la persona tiene de la Municipalidad y su funcionamiento. Es el primer servicio entregado.

El servicio al cliente, por tanto, se entenderá, como un conjunto de estrategias que se ponen al servicio de los vecinos y vecinas, para resolver cualquier duda o problema de manera inmediata y efectiva.

D E C R E T O:

1. Apruébase el programa **"MEJORAMIENTO DE LA ATENCION MUNICIPAL"**, cuyo objetivo general es entregar una atención de calidad a los vecinos y vecinas que ingresan a la Municipalidad en busca de información y beneficios y por objetivos específicos, lo que se detalla a continuación:

- Entregar información oportuna y atingente a los vecinos/as que visitan las instalaciones municipales.
- Entregar una atención cordial y amable a todo usuario/a que ingresa al municipio.

- Mejorar la atención y el servicio a través del apoyo logístico de traslado y entrega de beneficios sociales.

2. La Unidad responsable del programa será la Direccion de Desarrollo Comunitario.

3. Las actividades del programa serán las que se señalan a continuación:

OBJETIVO ESPECÍFICO N°1: Entregar información oportuna y atingente a los vecinos/as que visitan las instalaciones municipales.		
Actividades	**Metas/Producto esperado**	**Verificador**
-Participar de capacitaciones en los diferentes departamentos y unidades de atención de público para conocer los servicios y beneficios que se entregan a la comunidad, y así orientar adecuadamente a los usuarios/as. -Confeccionar un mapa de las instalaciones y sus respectivas atenciones, para ser socializado con quienes se encuentren en portería y entregar a los usuarios/as que lo requieran. -Desarrollar un catastro de los principales requerimientos y demandas que realizan los usuarios/as	Realizar 1 capacitación al inicio del programa, con cada unidad. 100 % Establecer reuniones mensuales con cada unidad, para actualizar la información y aclarar las dudas que sean necesarias. 100% Mapa terminado el primer mes iniciado el programa. 90% Catastro confeccionado totalmente, último trimestre del año (actualización mensual) 100%	-Acta de reuniones -Mapa de Instalaciones -Catastro digital de requerimientos

OBJETIVO ESPECÍFICO N°2: Entregar una atención cordial y amable a todo usuario/a que ingresa al municipio.		
Actividades	**Metas/Producto esperado**	**Verificador**
-Participar en inducción de atención al cliente, realizado por la Dideco. -Confeccionar un manual de atención de público: orientado al	Manual de atención elaborado en primer mes de ejecución, junto con protocolo de atención. 90%	Acta de asistencia a capacitación. Manual de atención digital. Acta de entrega de protocolos de atención.

establecimiento de una primera atención y con estrategias que permitan la resolución pacífica y adecuada de los conflictos. -Socializar con personal de portería protocolos de primera interacción con usuarios de servicios.		

OBJETIVO ESPECÍFICO N°3. Mejorar la atención y el servicio a través del apoyo logístico de traslado y entrega de beneficios sociales.		
-Mantener actualizado inventario bodega: ingreso y egreso de beneficios. -Apoyo logístico en la elaboración de rutas de entregas. -Realizar el traslado y la entrega de los beneficios sociales requeridos por la comunidad. -Manejo de bitácoras de entrega de beneficios sociales.	Responder con el 100%, de las entregas planificadas, en los tiempos correspondientes.	-Registro de inventario -Registros de rutas -Acta de entregas

4. Autorizase las contrataciones a honorarios, para cumplir las funciones en los periodos que se indican y que percibirán las remuneraciones que en cada caso se señalan:

Cargo 1	**Anfitrión/a atención a público**
Duración contrato	01 de marzo de 2024 al 31 de Mayo de 2024
Monto mensual	600.000.-
Monto Total	6.000.000.-
FUNCIONES	- Recibir de manera cordial a todas las personas que ingresan al municipio (Las hortensias 400) - Consultar en qué pueden ser atendidos/as - Orientar a las personas en base a sus requerimientos, con entrega oportuna de la información. - Guiar dentro de la instalación a las personas, orientarlas en la ubicación de los servicios. - Entregar mapa de ubicación y servicios, si es necesario.

	- Manejar de manera adecuada la resolución de un conflicto, en la eventualidad que se produjera. - Participación en actividades de la Dirección. - Participación en capacitaciones de la Dirección. - Participación en la formación de nuevos profesionales

Cargo 2	Anfitrión/a atención a público
Duración contrato	01 de marzo de 2024 al 31 de Mayo de 2024
Monto mensual	600.000.-
Monto Total	6.000.000.-
FUNCIONES	- Recibir de manera cordial a todas las personas que ingresan al municipio (Las hortensias 400) - Consultar en qué pueden ser atendidos/as - Orientar a las personas en base a sus requerimientos, con entrega oportuna de la información. - Guiar dentro de la instalación a las personas, orientarlas en la ubicación de los servicios. - Entregar mapa de ubicación y servicios, si es necesario. - Manejar de manera adecuada la resolución de un conflicto, en la eventualidad que se produjera. - Participación en actividades de la Dirección. - Participación en capacitaciones de la Dirección. - Participación en la formación de nuevos profesionales

Cargo 3	**Apoyo logístico entrega beneficios sociales**
Duración contrato	01 de marzo de 2024 al 31 de Mayo de 2024
Monto mensual	840.000.-
Monto Total	8.400.000.-
FUNCIONES	- Realizar inventario de beneficios sociales - Llevar un registro actualizado del mismo, ingresos y egresos de beneficios. - Realizar apoyo logístico en la realización de rutas y organización de los beneficios a entregar - Realizar gestiones de traslado de los servicios - Llevar registro de entrega - Participación en actividades de la Dirección. - Participación en capacitaciones de la Dirección. - Participación en la formación de nuevos profesionales

I. MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
SECRETARIA MUNICIPAL

000534

DECRETO EXENTO Nº202/ /2024

4.1. El Departamento de Personal elaborará los Contratos a Honorarios respectivos.

5. El costo total del programa asciende a la suma de **$6.120.000.-** (seis millones ciento veinte mil pesos).

6. El gasto que irrogue la ejecución del presente Decreto se imputará a la cuenta 215.21.04.004 "Prestaciones de Servicios en Programas Comunitarios" del Presupuesto Municipal.

ANÓTESE, PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

I. MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS SECRETARIA MUNICIPAL

TAMARA GOMEZ TABILO
Secretaria Municipal(s)

VERONICA MONTECINOS ORTIZ
Administradora Municipal(s)
"Por Orden de la Alcaldesa"

VMO/TGT/aaa.**
Distribución:
Archivo Virtual "Decretos Correlativos"
DIDECO
Depto. de Personal
Página Web.

PROGRAMA MEJORAMIENTO DE LA ATENCIÓN MUNICIPAL
DIRECCION DE DESARROLLO COMUNITARIO 2024

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROGRAMA

Nombre del Programa	**Mejoramiento de la Atención Municipal**
Unidad Responsable	Dirección de Desarrollo Comunitario
Depto. Ejecutor	-
Duración del Programa	03 meses
Fecha de inicio y término	01/03/2024 a 31/05/2024
Costo total del Programa	20.400.000.-

2. CUÁL ES LA NECESIDAD A ABORDAR (por qué es necesario el programa en la comuna)

La atención al cliente, si bien depende de todos aquellos profesionales que forman parte de los distintos programas y/o unidades del Municipio, y que entregan un servicio determinado, según las demandas y necesidades de los usuarios, también lo es, de quienes tienen un primer contacto con vecinos y vecinas. Este primer contacto se origina puntualmente, en la puerta de entrada del municipio, momento en que se realizan un sinfín de preguntas en búsqueda de orientación y asesoría, las que pueden tener relación con la entrega de un servicio o la simple ubicación de una oficina. Por lo tanto, el primer contacto con el usuario/a, es fundamental, debido a que representa la primera impresión que la persona tiene de la Municipalidad y su funcionamiento. Es el primer servicio entregado.

El servicio al cliente, por tanto, se entenderá, como un conjunto de estrategias que se ponen al servicio de los vecinos y vecinas, para resolver cualquier duda o problema de manera inmediata y efectiva.

3. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA (qué hace, cómo trabaja, etc.)

El programa considera a dos personas, "anfitriones" ubicadas a la entrada de las instalaciones de las hortensias 400, y una persona, para la gestión de entrega de beneficios sociales.

El servicio entregado corresponde al recibimiento y bienvenida, de los vecinos/as que acuden al municipio, entregando la información requerida por ellos y orientando en las demandas manifestada.

El mejoramiento en la atención, conlleva tres elementos a considerar:

- Ofrecer información adecuada a los requerimientos.
- Cordialidad y amabilidad en la atención.
- Y apoyo logístico en la entrega de beneficios sociales.

4. OBJETIVO GENERAL

Entregar una atención de calidad a los vecinos y vecinas que ingresan a la Municipalidad en busca de información y beneficios.

4.1 OBJETIVO ESPECÍFICOS

4.1.1 Entregar información oportuna y atingente a los vecinos/as que visitan las instalaciones municipales.

4.1.2 Entregar una atención cordial y amable a todo usuario/a que ingresa al municipio.

4.1.3 Mejorar la atención y el servicio a través del apoyo logístico de traslado y entrega de beneficios sociales.

5. PLAN DE ACTIVIDADES DE LOS OBJETIVOS

OBJETIVO ESPECÍFICO N°1: Entregar información oportuna y atingente a los vecinos/as que visitan las instalaciones municipales.

Actividades	Metas/Producto esperado	Verificador
-Participar de capacitaciones en los diferentes departamentos y unidades de atención de público para conocer los servicios y beneficios que se entregan a la comunidad, y así orientar adecuadamente a los usuarios/as. -Confeccionar un mapa de las instalaciones y sus respectivas atenciones, para ser socializado con quienes se encuentren en portería y	Realizar 1 capacitación al inicio del programa, con cada unidad. 100 % Establecer reuniones mensuales con cada unidad, para actualizar la información y aclarar las dudas que sean necesarias. 100% Mapa terminado el primer mes iniciado el programa. 90% Catastro confeccionado totalmente, último trimestre	-Acta de reuniones -Mapa de Instalaciones -Catastro digital de requerimientos

entregar a los usuarios/as que lo requieran. -Desarrollar un catastro de los principales requerimientos y demandas que realizan los usuarios/as	del año (actualización mensual) 100%	

OBJETIVO ESPECÍFICO N°2: Entregar una atención cordial y amable a todo usuario/a que ingresa al municipio.		
Actividades	**Metas/Producto esperado**	**Verificador**
-Participar en inducción de atención al cliente, realizado por la Dideco. -Confeccionar un manual de atención de público: orientado al establecimiento de una primera atención y con estrategias que permitan la resolución pacífica y adecuada de los conflictos. -Socializar con personal de portería protocolos de primera interacción con usuarios de servicios.	Manual de atención elaborado en primer mes de ejecución, junto con protocolo de atención. 90%	Acta de asistencia a capacitación. Manual de atención digital. Acta de entrega de protocolos de atención.

✓

OBJETIVO ESPECÍFICO N°3: Mejorar la atención y el servicio a través del apoyo logístico de traslado y entrega de beneficios sociales.		
-Mantener actualizado inventario bodega: ingreso y egreso de beneficios. -Apoyo logístico en la elaboración de rutas de entregas.	Responder con el 100%, de las entregas planificadas, en los tiempos correspondientes.	-Registro de inventario -Registros de rutas -Acta de entregas

-Realizar el traslado y la entrega de los beneficios sociales requeridos por la comunidad. -Manejo de bitácoras de entrega de beneficios sociales.		

1. CARTA GANTT DEL PROGRAMA

ACTIVIDADES	Ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic
Atención a vecinos/as			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Capacitación con las unidades			x									
Confección mapa de instalaciones			x									
Reuniones de actualización inf.			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Catastro de requerimientos usuarios			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Inducción Atención Clientes			x									
Confección manual y protocolo At.			x									
Inventario bodega			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Elaboración ruta y traslado beneficios			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

2. RECURSO HUMANO PARA CONTRATAR

Cargo 1	Anfitrión/a atención a público
Duración contrato	01 de Marzo de 2024 al 31 de Mayo de 2024
Monto mensual	600.000.-
Monto Total	6.000.000.-
FUNCIONES	- Recibir de manera cordial a todas las personas que ingresan al municipio (Las hortensias 400) - Consultar en qué pueden ser atendidos/as - Orientar a las personas en base a sus requerimientos, con entrega oportuna de la información. - Guiar dentro de la instalación a las personas, orientarlas en la ubicación de los servicios. - Entregar mapa de ubicación y servicios, si es necesario. - Manejar de manera adecuada la resolución de un conflicto, en la eventualidad que se produjera. - Participación en actividades de la Dirección. - Participación en capacitaciones de la Dirección. - Participación en la formación de nuevos profesionales

Cargo 2	Anfitrión/a atención a público
Duración contrato	01 de Marzo de 2024 al 31 de Mayo de 2024
Monto mensual	600.000.-
Monto Total	6.000.000.-
FUNCIONES	- Recibir de manera cordial a todas las personas que ingresan al municipio (Las hortensias 400) - Consultar en qué pueden ser atendidos/as - Orientar a las personas en base a sus requerimientos, con entrega oportuna de la información. - Guiar dentro de la instalación a las personas, orientarlas en la ubicación de los servicios. - Entregar mapa de ubicación y servicios, si es necesario. - Manejar de manera adecuada la resolución de un conflicto, en la eventualidad que se produjera. - Participación en actividades de la Dirección. - Participación en capacitaciones de la Dirección. - Participación en la formación de nuevos profesionales

Cargo 3	Apoyo logístico entrega beneficios sociales
Duración contrato	01 de Marzo de 2024 al 31 de Mayo de 2024
Monto mensual	840.000.-
Monto Total	8.400.000.-
FUNCIONES	- Realizar inventario de beneficios sociales - Llevar un registro actualizado del mismo, ingresos y egresos de beneficios. - Realizar apoyo logístico en la realización de rutas y organización de los beneficios a entregar - Realizar gestiones de traslado de los servicios - Llevar registro de entrega - Participación en actividades de la Dirección. - Participación en capacitaciones de la Dirección. - Participación en la formación de nuevos profesionales

3. CUADRO RESUMEN: Recurso Humano a contratar

N°	Cargo	Sueldo Bruto	Meses	Presupuesto
1	Anfitrión/a atención a público	600.000.-	03	1.800.000.-
2	Anfitrión/a atención a público	600.000.-	03	1.800.000.-
3	Apoyo logístico entrega beneficios sociales	840.000.-	03	2.520.000.-
			EL TOTAL EN RECURSO HUMANO ASCIENDE A:	**$6.120.000.-**

Nota: El Departamento de Personal elaborará los contratos a honorarios respectivos.

4. ITEM PRESUPUESTARIO DEL PROGRAMA

El gasto que produzca la ejecución del presente decreto se imputará a las siguientes cuentas del presupuesto municipal.

Cuenta Presupuestaria	Denominación	Monto año 2024
215-21-04-004-000-000	Prestaciones de servicios en programas comunitarios	**$6.120.000.-**
	Total	**$6.120.000.-**

10. COSTO TOTAL DEL PROGRAMA CON FONDOS MUNICIPALES

El costo total del programa asciende a la suma de $**6.120.000.-**