



DECRETO N°

4 233 / 7

TEMUCO,

25 NOV 2022

VISTOS:

- 1.- El Reglamento Interno Nro.004 de fecha 27 de mayo de 2021, sobre estructuras, funciones y coordinación del Municipio de Temuco.
- 2.- La Ley 18.883, Estatuto Administrativo para funcionarios Municipales.
- 3.- Las facultades contenidas en la Ley 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.

CONSIDERANDO:

- 1.- Que el Municipio de Temuco, está preocupado de mejorar su gestión interna, como así también aquella que permita mejorar la calidad de los servicios que se entregan a la comunidad.
- 2.- Que existe la necesidad de sistematizar, contextualizar y formalizar el manual de "buenas prácticas para la atención de usuarios", de la Municipalidad de Temuco, para contribuir al mejoramiento de los procesos internos institucionales.

DECRETO:

- 1.- Apruébese el Manual de procedimiento, cuyo contenido se estampa en documento adjunto y que forma parte integrante del presente decreto.

ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVASE.



JUAN ARANEDA NAVARRO
SECRETARIO MUNICIPAL

MCC/RLLA/lvr

C.C. Oficina de Partes

Depto. Acreditación, Capacitación y PMG

Todas las unidades

MUNICIPALIDAD DE TEMUCO
DEPARTAMENTO DE CALIDAD
MEJORAMIENTO A LA GESTION



ROBERTO NEIRA ABURTO
ALCALDE



2606202




MANUAL DE PROCEDIMIENTOS


“BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DE USUARIOS”

DELEGACIÓN MUNICIPAL LABRANZA

Elaboró	Revisó	Aprobó
Cristian Montesinos Bizama	Romina Llanos Alarcón	Mauricio Cruz Cofré

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DE USUARIOS DELEGACIÓN MUNICIPAL LABRANZA	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 2 de 13
		Fecha: Noviembre 2022

	CONTENIDOS	PAGINA
I	ANTECEDENTES	3
II	FUNCIONES DE LA UNIDAD	6
III	OBJETIVO DEL MANUAL	8
IV	OBJETIVO DEL PROCESO	8
V	ALCANCE DEL MANUAL	9
VI	CONTROL DEL MANUAL	9
VII	REFERENCIA NORMATIVA	10
VIII	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	10

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DE USUARIOS DELEGACIÓN MUNICIPAL LABRANZA	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 3 de 13
		Fecha: Noviembre 2022

I. ANTECEDENTES

La Municipalidad de Temuco a través de la su Delegación municipal de Labranza mantiene en una gestión continua por mejorar la calidad de atención de los usuarios/as, siendo esta una de los principales objetivos para el desarrollo y mejoramiento en la entrega de sus servicios.

Este manual contiene los pasos que todo funcionario municipal debe seguir al momento de recibir y atender a un usuario/a, así como los aspectos más importantes que deben tomarse en cuenta al momento de ocurrir el primer contacto, así de esta manera, desde un principio brindar una atención de calidad, humanizada y personalizada con los usuarios/as que la requieren al asistir a la Delegación Municipal de Labranza.

I.1 DEFINICIONES

ACCESIBILIDAD: Facilidad de entrar en contacto con el servicio o los profesionales, facilidad de acceso físico y remoto.

ACTITUD: Disposición de una persona hacia algo o alguien.

ATENCIÓN PERSONALIZADA: Consiste en un proceso de atención en el cual cada usuario es atendido de manera singular e individualizada.


ASERTIVIDAD: Estilo de comunicación que emplean aquellas personas capaces de exponer sus puntos de vistas de forma flexible, abierta, siendo amable y capacidad negociadora.

CAPACIDAD DE RESPUESTA: Hacer las tareas a su tiempo. Agilidad de trámites.

COMPETENCIA: Capacidad y aptitud para realizar una tarea o desempeñar unas funciones de manera correcta y adecuada.

CONFIDENCIALIDAD: Es una característica de la relación profesional usuario que asegura la intimidad y el secreto de la información que se genera en el proceso asistencial.

ELEMENTOS DE SERVICIO AL USUARIO: Comprende dos elementos, la atención y servicio que le brindamos al usuario. La atención al usuario demanda cortesía, deseo de ayudar, entusiasmo, empatía, puntualidad. Se debe tratar al usuario como la persona más importante y la razón de ser de nuestro trabajo. El servicio demanda una mejora de los procesos internos que hacen contacto con el usuario. Nada se gana si la atención al usuario es excelente, pero los procesos no lo son.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DE USUARIOS DELEGACIÓN MUNICIPAL LABRANZA	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 4 de 13
		Fecha: Noviembre 2022

CALIDAD: Propiedad atribuida a un servicio, actividad o producto que permite apreciarlo como igual, mejor o peor que otros. La satisfacción de los usuarios es un componente importante de la calidad de los servicios.

EMPATÍA: Capacidad de ponernos en el lugar de la otra persona y transmitirlo, para que sepa que comprendemos su situación.

EXPECTATIVAS: Se refiere a aquello que los usuarios esperan encontrar cuando acuden a solicitar atención social. Es muy importante no generar falsas expectativas, debido a que ello puede provocar frustración e insatisfacción de los usuarios.

GARANTÍA: Acción y efecto de asegurar lo estipulado.

MEJORA: Acciones en caminadas a incrementar la calidad de los servicios y, por tanto, a incrementar la satisfacción de los profesionales y/o funcionarios y de los usuarios.

NORMA: Se denomina a toda aquella ley o regla que se establece para ser cumplida por un sujeto específico en un espacio y lugar también específico. Las normas son las pautas de ordenamiento social que se establecen en una comunidad humana para organizar el comportamiento, las actitudes y las diferentes formas de actuar de modo de no entorpecer el bien común.

ORIENTACIÓN AL USUARIO/A: Se refiere a la forma en que están organizados los servicios.


PERCEPCIÓN: Son las conclusiones que obtienen los usuarios sobre la forma en que se le prestan los servicios. Manera de sentir el servicio prestado.

PROFESIONAL Y FUNCIONARIO: Son todos y cada uno de los empleados municipales que desarrollan su trabajo en el establecimiento municipal.

SATISFACCIÓN: Resolver la necesidad del usuario, entrega de un servicio que cumple sus expectativas.

USUARIO/A: Es la persona que no pertenece a la institución y que utiliza, y/o demanda atención social. En torno a él se organizan todos los servicios que se prestan en nuestro establecimiento municipal.

VALOR AGREGADO: El valor agregado más importante es la calidad de las relaciones humanas de los funcionarios, en definitiva la excelencia del personal, debido a que el valor agregado en el servicio al usuario consiste en todo aquello que el usuario percibe, mejora el servicio que recibe (buena atención, horarios, resolución ,entre otros).

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DE USUARIOS DELEGACIÓN MUNICIPAL LABRANZA	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 5 de 13
		Fecha: Noviembre 2022


VISIÓN DE EXCELENCIA: La visión de excelencia en el servicio al usuario es que todos los funcionarios comprendan que deben exceder las expectativas que tiene el usuario mismo. Porque una atención y un servicio al usuario excelente es un requisito indispensable para la buena imagen del establecimiento municipal.

I. FUNCIONES DE LA UNIDAD

El Objetivo general de la Delegación será: Coordinar a la institucionalidad municipal, servicios públicos y otros, prestar apoyo social y organizacional a los habitantes de la localidad.

Los objetivos específicos de la Delegación serán:

- a. Administrar en coordinación con la Administración Municipal, y los departamentos respectivos los recursos humanos dispuestos para cumplir funciones en la delegación, además de los recursos materiales asignados según el presupuesto de cada año, incluyendo el resguardo y buen uso de las dependencias, destinadas a la delegación respectiva.
- b. Coordinar al equipo profesional y humano que conforma la delegación, para dar respuesta integral y oportuna, a las demandas de las y los vecinos del sector, generando en esto valor público.
- c. Mantener permanente coordinación con dirigentes y líderes vecinales presentes en el territorio.
- d. Representar al alcalde, cuando este no pueda estar presente, ante las organizaciones con y sin fines de lucro que se encuentre dentro de su jurisdicción.
- e. Asesorar a las organizaciones de su jurisdicción, sobre la elaboración y presentación de proyectos de acuerdo a los lineamientos generales instruidos por la autoridad comunal.
- f. Informar a la autoridad comunal sobre situaciones de emergencias que pudiere ocurrir en su jurisdicción, con el objeto de adoptar las medidas preventivas correspondientes.
- g. Informar a la autoridad comunal sobre el deterioro producido por factores naturales, climáticos u otro en calles, instalaciones públicas y servicios, para coordinar las medidas preventivas correspondientes.
- h. Proponer y dar solución a las necesidades y problemas de la ciudadanía, con el objeto de potenciar y mejorar la gestión de los servicios municipales en su jurisdicción.
- i. Poner en práctica y supervisar el cumplimiento de planes y políticas de desarrollo, que beneficien a la comunidad de acuerdo a lo dispuesto por la autoridad comunal.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DE USUARIOS DELEGACIÓN MUNICIPAL LABRANZA	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 6 de 13
		Fecha: Noviembre 2022

- j. Mantener permanente comunicación con las distintas direcciones y/o departamentos del municipio, así como con las organizaciones públicas y sociales.
- k. Hacer promoción y coordinación de las actividades deportivas, culturales y sociales auspiciadas y patrocinadas por la municipalidad.
- l. Recoger la opinión de los distintos actores que conforman el territorio, con el objeto de potenciar el desarrollo armónico y equilibrado de los barrios, y con ello de la comuna.
- m. Ejecutar otras funciones que la ley indique y las que expresamente le delegue el alcalde en la respectiva resolución, siempre que estén vinculados con la naturaleza de su cargo.

II. OBJETIVO DEL MANUAL

Este manual de buenas prácticas para la atención de usuarios/as tiene la finalidad de entregar pautas que orienten a los/as funcionarios/as para brindar una atención humanizada, personalizada, acogedora, amable y coherente con la atención de calidad que debe brindar un municipio ciudadano a sus usuarios/as, donde la base principal promueva el mutuo respeto.

El ejercicio habitual de buenas prácticas para la atención de usuarios/as será imprescindible, debido al importante rol que funcionarios desarrollan al momento de ejercer el cargo público en la gestión municipal, su proximidad con la ciudadanía genera un vínculo de responsabilidad, transparencia, eficacia y voluntad de servicio con la sociedad.

III. OBJETIVO DEL PROCESO

La unidad Delegación Municipal Labranza tiene como objetivo fundamental acercar territorialmente a sus usuarios, permitiendo un fácil acceso para realizar trámites municipales, un lugar donde encuentren funcionarios amigables, respetuosos y empáticos que entreguen soluciones concretas a sus problemáticas personales y vecinales tanto a vecinos, vecinas, padres, madres y personas mayores, mediante un trato de calidad en la atención de todos los usuarios/as que visiten o se contacten la dependencia.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DE USUARIOS DELEGACIÓN MUNICIPAL LABRANZA	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 7 de 13
		Fecha: Noviembre 2022

IV. ALCANCE DEL MANUAL


Las normas que se describen a continuación forman del protocolo de buenas prácticas para la atención de usuarios/as, serán de acatamiento obligatorio para todos los funcionarios y funcionarias de la Delegación Municipal Labranza, y deberán ser aplicadas durante las atenciones diarias que desempeñan con los usuarios/as de la localidad de Labranza.

- Delegado Municipal Labranza
- Profesionales
- Técnicos
- Administrativos
- Auxiliares de servicio
- Usuarios/as

V. CONTROL DEL MANUAL

El resguardo, control y correcta implementación del manual de buenas prácticas para la atención de usuarios/as estará bajo la responsabilidad del Delegado Municipal Labranza, quien velará por el cumplimiento de lo que establece el manual y además de su revisión y actualización según corresponda.

Se establecerá un periodo de vigencia de 1 año para realizar su revisión y modificación si es necesario

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DE USUARIOS DELEGACIÓN MUNICIPAL LABRANZA	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 8 de 13
		Fecha: Noviembre 2022

VI. REFERENCIA NORMATIVA

Ley N°18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades, artículo 3 letra f.

VII. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

El personal del municipio debe ser polivalente y estar preparado para afrontar las diferentes situaciones que se van a presentar durante el desarrollo de sus funciones o tareas asignadas.

Es por aquello que se debe cumplir una serie de requisitos que aseguren en todo momento la calidad de los servicios que se ofrecen, ya sea como Municipio, delegación, dirección o departamento.

Los siguientes aspectos constituyen una guía general de actuación para mejorar la calidad del trato/atención y comunicación entre los funcionarios y los usuarios.

PASO 1: SALUDAR Y DAR LA BIENVENIDA

Ejemplos:

- Buenos días, tarde, noches
- Uso obligatorio de credencial de identificación.

PASO 2: PRESENTACIÓN PERSONAL

Ejemplos:

- Mi nombre es.....
- Soy la funcionaria/o.....encargado/a de....

PASO 3: INDIVIDUALIZACIÓN DEL USUARIO/A


Ejemplos:

- Llamar al usuario/a por su nombre y tratar de "Usted" en todo momento.
- Sr/Sra, Srta, Cuál es su nombre...

PASO 4: OFERTA Y PRESENTACIÓN DEL SERVICIO

Ejemplos:

- Orientar al usuario/a y dar respuesta a todas las dudas en forma amable, preocupándose que se retire con completa claridad.
- ¿En qué puedo servir?
- ¿En qué puedo ayudar?"
- "Sr/Sra, Srta. Queda claro lo que hemos conversado? Tiene alguna duda?"

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DE USUARIOS DELEGACIÓN MUNICIPAL LABRANZA	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 9 de 13
		Fecha: Noviembre 2022

PASO 5: DESPEDIDA

Ejemplos:

- Sr/Sra, Srta.,. Hasta luego, que le vaya bien.... Ante cualquier eventualidad no dude en volver a consultar!.
- Recuerde seguir lo indicado(Repetir indicaciones si es necesario 2 o 3 veces)

RECOMENDACIONES PARA LA COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL:

COMUNICACIÓN VERBAL: La comunicación verbal es aquella que se realiza por medio oral, cuando una idea es creada en el pensamiento de una persona y ésta lo comunica por medio de su voz.

Es necesario crear un ambiente de confianza cuando se está atendiendo al usuario/a, mostrando interés en dar un buen servicio y satisfacer sus necesidades. Para esto es necesario seguir las siguientes indicaciones:

- Hable directo al usuario/a y mirando su rostro.
- Muéstrese humano y sensible.
- Sea simple, evite tecnicismos, siglas que no sean comprensibles, y explicaciones complejas.
- No interrumpa, deje que el usuario/a hable primero.
- Escuche con cuidado, no se distraiga.
- Sonría, una sonrisa transmite confianza.
- Sea breve, hable lo necesario.


ASPECTOS QUE IMPIDEN LA BUENA COMUNICACIÓN VERBAL:

- No sea prepotente, sea modesto al presentar sus ideas y paciente mientras escucha.
- No sea egocéntrico
- No recriminar al interlocutor
- Falta de habilidad interpretativa.
- No debe confrontar al usuario.
- No transmitir sentimientos, estados de ánimo negativos.

FRASES QUE SE DEBEN EVITAR EN LA COMUNICACIÓN VERBAL:

El funcionario municipal debe tener cuidado con frases negativas o descuidadas para no perder la confianza del usuario/a, tales como los siguientes ejemplos:

- ¿Entiende? Connota que el usuario/a es poco inteligente.
- Pero es que no ha leído bien, señor lea bien!!!
- ¿Y qué esperaba?
- A mí no me pregunte por favor.
- Creo que el funcionario que busca anda en el baño o tomando desayuno.
- Él está ocupado resolviendo un asunto importante - Recordar que nada es más importante que el usuario.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DE USUARIOS DELEGACIÓN MUNICIPAL LABRANZA	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 10 de 13
		Fecha: Noviembre 2022

- Es que ese teléfono nunca lo contestan.
- Es que tenemos cada funcionario/a acá.
- Es que yo no me encargo de eso. Lo siento.
- Eso es antes, ahora lo hacemos diferente.
- Eso nada tiene que ver conmigo. Ese no es mi trabajo.
- Espere un momento. Tengo una llamada. El usuario presencial, es primero que el teléfono.
- Estoy muy ocupado en este momento.
- No tengo idea, mejor pregunte con otro funcionario.
- Si no me explica a qué viene, yo no puedo atenderlo.
- Pero, ¿no leyó las instrucciones?
- Además, evite la excesiva confianza con los usuarios/as (aunque los/as conozca)

EL FUNCIONARIO MUNICIPAL DEBE SIEMPRE ENTREGAR UN TRATO PROFESIONAL.

Nunca se debe usar frases como las siguientes.

Ejemplos:


- ¡Sí corazón, yo le dejo el mensaje!
- ¡ Voy a hablar con Roberto (cuando se refiere al alcalde)
- ¡Hola, cómo estaii! o Hola, y tú en que andas?, aunque sea un conocido en el trabajo o fuera del trabajo, se debe actuar de manera profesional.
- ¡Noo, mi amor, eso era antes!
- ¡Bueno mi reina, con mucho gusto

LA TÉCNICA DE PREGUNTAS:

Toda conversación es un intercambio de preguntas y respuestas, por lo tanto, es necesario dominar la técnica de preguntas.

Esta técnica consta de dos tipos de preguntas:

- **Abierta:** Preguntas fáciles que ponen a hablar de manera facial al usuario/a. Dan confianza y se obtiene información. Ejemplos: ¿Qué necesita? O ¿En qué lo puedo ayudar?
- **Directa o Cerrada:** Lo acerca a áreas de mutuo acuerdo, le ayuda a convencer al usuario de sus objetivos. Generalmente la respuesta es sí o no. Ejemplos: ¿Lo llamo a las 9 a.m.? ¿Firmamos el consentimiento para las visitas en el domicilio?

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DE USUARIOS DELEGACIÓN MUNICIPAL LABRANZA	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 11 de 13
		Fecha: Noviembre 2022

COMUNICACIÓN NO VERBAL: La comunicación no verbal es conocida como lenguaje corporal, a continuación se mencionan los principales elementos:

- Naturalidad: Actúe con normalidad.
- Mantenga una buena postura corporal.
- Contacto visual: Mire al rostro. Vea a los ojos. Esto revela decisión y sinceridad.
- La voz: la voz dice mucho de la personalidad, utilice un tono moderado y uniforme, sin titubear. Esto demuestra seguridad en sí mismo. Un tono alto demuestra agresividad, poca educación y rudeza.
- Aprenda a escuchar: Una parte importante de la comunicación no verbal es la forma en que escucha. Demuestre que está interesado(a)

COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

RECOMENDACIONES PARA LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA O REMOTA.

El teléfono es un medio de comunicación que permite al usuario/a acceder a información, de forma sencilla y rápida.

La atención telefónica es de gran importancia, porque es una manera de contacto del usuario con determinados servicios de nuestra Delegación Municipal.

Por la voz, el usuario percibe si estamos escuchando atentamente y con interés y/o bien, si somos sinceros con él/ella.

Es importante estandarizar los guiones y estilos cuando se contesta el teléfono, para que el usuario/a siempre reconozca este estilo en todos los servicios de la Delegación Municipal.

TENGA EN CUENTA:


- 1.- Cuando se refiera al alcalde, concejales, directores, jefaturas y colegas en general, frente a los usuarios, siempre referirse con respeto, nunca nombrar por apodos y/o demostrar excesiva confianza. Ejemplo: ¡haremos la consulta a la directora de Jurídico, y le informaremos!
- 2.- No dejar que el teléfono suene más de tres veces o en un volumen muy bajo que no se logre escuchar.
- 3.- Identifíquese. Contestar siempre saludando, identificando el nombre del funcionario/a, la jornada del día, el servicio, el establecimiento y ofreciendo colaboración.

Ejemplos:

"Buenos días, habla Claudio Correa, Gestor territorial, unidad vecinal Labranza alto ¿En qué puedo ayudar?",

"Buenos días, Delegación Municipal Labranza, atiende...(dar nombre)".

3.-Escuchar activamente: Ej:" Estimado escucho, dígame sus datos que voy a tomar nota".

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DE USUARIOS DELEGACIÓN MUNICIPAL LABRANZA	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 12 de 13
		Fecha: Noviembre 2022

4.-Confirmar la información que el usuario está entregando por teléfono.

Ej: "Sra/Sr, entonces su problema es....o desea saber o confirmar la información..."

5.-Otorgar un trato personalizado y amable. Ej:"Sra/Sr, es importante que el día que usted acuda a la Delegación Municipal Labranza, traiga su cedula de identidad".

6.- Que la información proporcionada sea entendida por el usuario. Ej: "Sra/Sr, ¿tiene alguna duda?"

7.-Despedirse amablemente."Hasta luego, gracias por llamar...."

8.-Vocalizar bien las palabras, de manera que sea fácil de entender para el usuario/a. No ingerir ningún alimento, porque perjudica la locución.

9.-Tomar notas. Esto le permite fijar mejor las ideas y evita repetir la llamada.

10.-Si debe poner en espera la llamada, comuníquese antes de hacerlo y explique brevemente por qué debe de hacerlo. Es importante que el funcionario/a, evite dejar en espera al usuario/a por más de 01 minuto seguido sin una explicación. Si es necesario mantener la espera, se debe regresar al usuario y solicitar un minutos más y así consecutivamente hasta que se termine la espera. Esto demuestra respeto y consideración con el usuario y le permite al usuario decidir si desea o no seguir esperando

EN RESUMEN, CÓMO DIRIGIRSE AL USUARIO:

- Señor, señora, señorita, don, doña.
- Se usa solamente el nombre si ya se conocen y tienen cierto nivel de confianza. Use el sentido común. Nunca use apodos.
- Evite discusiones y negativismos.
- Verifique que le está entendiendo.
- No tutee al usuario
- Muchas gracias por llamarnos.
- Estamos para servir, hasta luego.
- Gracias por su paciencia de espera.

En caso que el usuario haya estado en espera telefónica, y debe pasar la llamada a otro compañero/a, primero explique al usuario/a lo que hará. No lo pase simplemente, sino que tenga la cortesía de decirlo