

VISTOS:

- a) **Memorándum N° 0307**, de fecha 18 de Marzo del 2011, de la Dirección de Adm. y Finanzas, que remite programa para contratar a terceros, para cursos de capacitación.
- b) **Memorándum N° 225**, de fecha 31 de de Marzo del 2011, del Secretario Comunal de Planificación, que informa sobre disponibilidad presupuestaria.
- c) **Registro de Correspondencia Interna N° 5007**, de fecha 01 de Abril del 2011, de la Administración Municipal.
- d) Las facultades que me confiere la Ley N° 18.695 "Orgánica Constitucional de Municipalidades".

DECRETO:

APRUEBASE el Programa denominado "**CURSOS DE CAPACITACION "ATENCION Y ORIENTACION AL CLIENTE"**", que se detalla a continuación:

I.- ANTECEDENTES GENERALES	
1.1.-NOMBRE	: CURSOS DE CAPACITACIÓN "ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL CLIENTE"
1.2.-EJECUTA	: I.M.A. a través de la Sección de Personal
1.3.-LUGAR	: Comuna de Arica
1.4.-FECHA	: Marzo – Abril 2011
1.5.-CLAUSULA C/V	:
1.6.-COBERTURA	: 60 funcionarios municipales (planta, contrata, código y/u honorarios)
1.7.-PROGRAMA	: Marzo – Abril: - Bienvenida y presentación del curso - Asistencia a clases por desarrollo de contenidos - Evaluación y cierre del curso
II.- FUNDAMENTOS	: Los cambios y modernización en todos los campos de las entidades públicas han generado una creciente expectativa por la prestación de más y mejores servicios por parte del Gobierno local por lo cual se debe procurar que la atención a la ciudadanía sea eficiente y oportuna de manera tal que los derechos y expectativas de los ciudadanos sean intervenidas adecuadamente siendo subsanadas sus demandas y necesidades. La I.M.A. resalta la importancia en la prestación del servicio de atención eficiente y con calidad, lo cual permite un acercamiento más afable, cómodo, natural y sencillo con la comunidad. Es por ello que el municipio ha iniciado un proceso de mejoramiento en la calidad de los servicios donde se vincule a todo el personal municipal en mejorar la labor desempeñada por todos los que creemos que el servicio a la ciudadanía es la razón y finalidad de nuestro trabajo lo que ayudará a continuar el proceso de mejora continua de la calidad de los servicios prestados.
III.-OBJETIVO GENERAL	: Coordinar y ejecutar cursos de capacitación para los funcionarios de la IMA, cualquiera sea su calidad contractual, dirigido a mejorar la calidad de la atención y orientación de los usuarios y/o comunidad en general, para la entrega de un servicio de excelencia.
IV.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS	: - Contratar al menos 3 cursos de capacitación de Atención y Orientación al Cliente. - Lograr que el funcionario(a), comprenda el carácter estratégico de la excelencia en la calidad del servicio otorgado al cliente y/o comunidad. - Desarrollar y consolidar la organización empleando procedimientos y técnicas efectivas que contribuyan al mejoramiento continuo en la calidad del servicio, la atención y fidelización del cliente. - Preparar al personal para la ejecución eficiente de sus competencias laborales. - Facilitar la preparación permanente de los funcionarios con el fin de elevar sus niveles de satisfacción personal y laboral, así como de incrementar sus posibilidades de ascenso dentro de la carrera administrativa.

V.- RECURSOS INVOLUCRADOS	<p>Humanos: Alcalde de Arica Administrador Municipal Director de Administración y Finanzas Jefe de Personal Jefe de Adquisiciones Otros Estamentos Municipales</p> <p>Requerimientos Materiales:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Materiales</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> Contratar cursos de capacitación consistente en: <ul style="list-style-type: none"> 3 cursos de capacitación en el tema de "Atención y Orientación al Cliente", con un mínimo de 8 horas teórico prácticas cada uno, dirigido a 20 funcionarios municipales por curso. El organismo capacitador debe ser una institución de educación superior en la ciudad de Arica, reconocida por el estado, con certificación de calidad (ISO 2000). Debe incluir sala de capacitación, con equipamiento tecnológico, entrega de texto guía y material de apoyo de contenidos. Debe considerar servicio de coffee consistente en: sándwich, té o café. <p><u>Contenidos del Curso:</u> Unidades</p> <ul style="list-style-type: none"> El cliente en las organizaciones modernas El proveedor interno Cultura de servicio interno Ejercicios de aplicación Evaluación </td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">Total \$</td> <td>2.000.000</td> </tr> </tbody> </table>	Materiales	Valor	Contratar cursos de capacitación consistente en: <ul style="list-style-type: none"> 3 cursos de capacitación en el tema de "Atención y Orientación al Cliente", con un mínimo de 8 horas teórico prácticas cada uno, dirigido a 20 funcionarios municipales por curso. El organismo capacitador debe ser una institución de educación superior en la ciudad de Arica, reconocida por el estado, con certificación de calidad (ISO 2000). Debe incluir sala de capacitación, con equipamiento tecnológico, entrega de texto guía y material de apoyo de contenidos. Debe considerar servicio de coffee consistente en: sándwich, té o café. <p><u>Contenidos del Curso:</u> Unidades</p> <ul style="list-style-type: none"> El cliente en las organizaciones modernas El proveedor interno Cultura de servicio interno Ejercicios de aplicación Evaluación 		Total \$	2.000.000
	Materiales	Valor					
Contratar cursos de capacitación consistente en: <ul style="list-style-type: none"> 3 cursos de capacitación en el tema de "Atención y Orientación al Cliente", con un mínimo de 8 horas teórico prácticas cada uno, dirigido a 20 funcionarios municipales por curso. El organismo capacitador debe ser una institución de educación superior en la ciudad de Arica, reconocida por el estado, con certificación de calidad (ISO 2000). Debe incluir sala de capacitación, con equipamiento tecnológico, entrega de texto guía y material de apoyo de contenidos. Debe considerar servicio de coffee consistente en: sándwich, té o café. <p><u>Contenidos del Curso:</u> Unidades</p> <ul style="list-style-type: none"> El cliente en las organizaciones modernas El proveedor interno Cultura de servicio interno Ejercicios de aplicación Evaluación 							
Total \$	2.000.000						
VI.- ITEM PRESUPUESTARIO	<p>Valor Total IVA incluido hasta \$ 2.000.000</p> <p>: Dichos gastos deberán imputarse en base al clasificador presupuestario, de acuerdo a la siguiente Imputación:</p>						

IMPUTACIÓN:

CONCEPTOS	IMPUTACIÓN	DENOMINACIÓN	SUBPROGRAMA	VALOR
Capacitación	22.11.002.001	Cursos contratación con Terceros	A.G. N° 1, Gestión Interna.	2.000.000
Valor Total \$				2.000.000

El monto del Programa es de \$2.000.000.-

DEJASE establecido que el Programa está sujeto a la Ley N° 19.886 "Ley de Bases sobre Contratos Administrativo de Suministro y Prestación de Servicios".

IMPUTESE el gasto a las cuentas que se señalan en los requerimientos de dicho Programa.

Tendrán presente este Decreto Alcaldicio la Dirección de Administración y Finanzas, Asesoría Jurídica, Dirección de Control, SECPLAN, DIDECO y la Secretaría Municipal.

ANOTESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVESE.



CARLOS CASTILLO GALLEGUILLOS
SECRETARIO MUNICIPAL

DPC/CCG/nqq.-



DANTE PANCANI CORVALAN
ALCALDE DE ARICA (S)