



COQUIMBO,

04 ENE. 2018

DECRETO EXENTO N°: 002 /

**VISTOS:**

Acuerdo de Concejo Municipal que aprueba el Programa de Mejoramiento a la Gestión Municipal 2017, Sesión Ordinaria N°3 de fecha 28 de diciembre de 2016; Acuerdo N°10 por unanimidad aprobado por los señores Concejales presentes y en atención a Nota Interna N°542 de la Jefe del Departamento de Recursos Humanos y Secretario Comité Técnico P.M.G.M; y las disposiciones contenidas en la Ley N°18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades y sus modificaciones; Ley N°18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; Ley N°19.803 y sus modificaciones que establece Asignación de Mejoramiento de la Gestión Municipal; y Ley N°18.883 sobre Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales; y las demás atribuciones de mi cargo.

**CONSIDERANDO:**

La necesidad de resolver problemáticas y/o solicitudes de los ciudadanos y representantes comunitarios que por algún motivo llegaron a la Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO), es menester establecer las políticas, normas y mecanismos para el desarrollo de las actividades de las diferentes áreas que conforman el Departamento de Organizaciones Comunitarias, con el objeto de desarrollar en forma oportuna y eficiente sus funciones mediante procedimientos estandarizados, asegurando una respuesta eficiente a la más amplia gama de requerimientos que llegan al Departamento, ya sea por visitas a terreno, audiencias con el sr. Alcalde, OIRS, etc.

**DECRETO:**

**APRUEBESE** el presente Manual de Procedimiento de Atención Comunitaria, de la Dirección de Desarrollo Comunitario de la Municipalidad de Coquimbo, cuyo texto a continuación sigue:



**DIRECCION DE DESARROLLO COMUNITARIO**

**MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS  
DEL DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIONES COMUNITARIAS**

**Diciembre, 2017**

## INTRODUCCIÓN

El Departamento de Organizaciones Comunitarias, Dependiente de la Dirección de Desarrollo Comunitario de la Municipalidad de Coquimbo, confecciona el siguiente manual de procedimientos, para ordenar y satisfacer la demanda vecinal de la Comuna de Coquimbo y a su vez dar cumplimiento a las disposiciones establecidas en la Ley Orgánica de Municipalidades "las Municipalidades son corporaciones de derecho Público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuya finalidad es satisfacer las necesidades de la comunidad local y asegurar su participación en el progreso económico, social, y cultural.."

Basado en el párrafo anterior este manual tiene como finalidad ordenar y estandarizar a nivel Comunal la atención en aspectos comunitarios de este departamento, ordenando procedimientos y estableciendo metodología en los procesos de intervención Comunitaria.

El presente documento, presenta los principales métodos y formas de dar cumplimiento y recoger la demanda comunitaria a través de procedimientos sencillos y prácticos.

CONTROL DE EMISION			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	 FACILITADO POR: <i>FACILITADO POR: DIZANNO GOMEZ</i>		

 MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Versión :
		Hoja: 1 de 6

## I.- OBJETIVO DEL MANUAL

Establecer las políticas, normas y mecanismos para el desarrollo de las actividades de las diferentes áreas que conforman el Departamento de Organizaciones Comunitarias con el objeto de desarrollar en forma oportuna y eficiente sus funciones mediante procedimientos estandarizados, asegurando una respuesta eficiente a la más amplia gama de requerimientos que llegan al Departamento, ya sea por visitas a terreno, audiencias con el sr. Alcalde, OIRS, etc.

## II.- MARCO JURIDICO

- Ley 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado
- Ley 18.695 Constitucional Orgánica de Municipalidades
- Ley. 18.883 Estatuto para Funcionarios Municipales
- Ley 20.285 Sobre Acceso a la Información Pública, Ley de Transparencia
- Ley 19.803 Establece Asignación de Mejoramiento de la Gestión Municipal
- Ley 19880 Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado.
- Ley 19.563 Probidad Administrativa
- Dictámenes y Jurisprudencia de Contraloría General de la República
- Reglamento de Organización Interna Municipal



CONTROL DE EMISION			
	Elaboro	Revisó	Autorizó
Nombre	Hector Pizarro Gomez		

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Versión :
		Hoja: 2 de 6

## 1.- PROCEDIMIENTO PARA DAR RESPUESTA A QUEJAS Y REQUERIMIENTOS

### 1.1 Propósito

Resolver problemáticas y/o solicitudes de los ciudadanos y representantes comunitarios que por algún motivo llegaron a nuestro Departamento. Logrando así tener una respuesta de la red de los distintos Departamentos Municipales.

### 1.2 Alcance

El procedimiento a nivel interno es aplicable a todos los funcionarios y prestadores de servicios que trabajan en el Departamento de Organizaciones Comunitarias y que el presente manual les asigna responsabilidades en distintas tareas específicas.

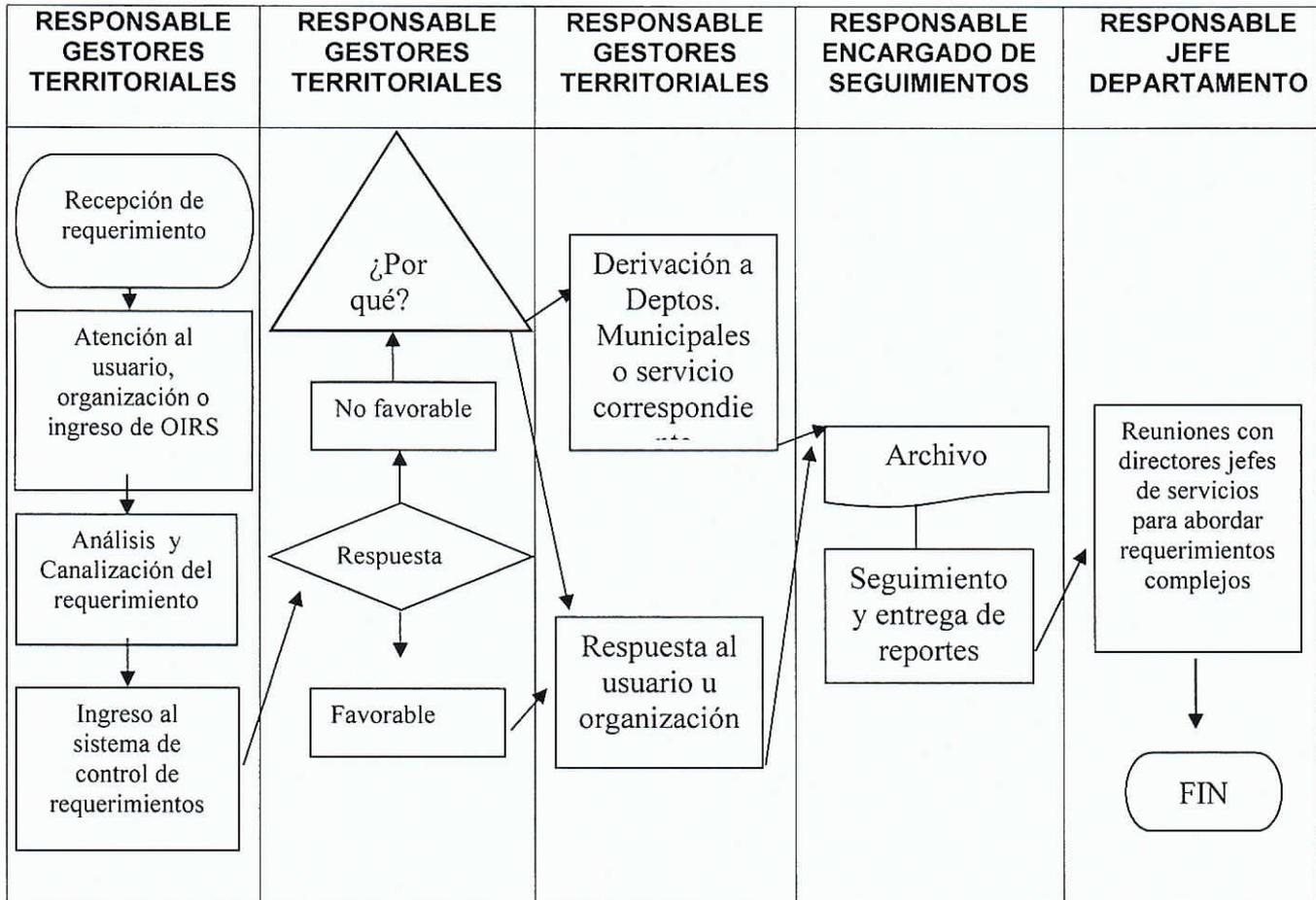
### 1.3 Descripción de procedimiento y funcionarios responsables.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1. Recepcion de requerimiento por parte del gestor	Oirs/ ventanilla/gestor
2. Canalizar solicitud dentro de requerimientos comunitarios	gestor territorial/ o oficina dependiente de O. Comunitaria
3. Revision semanal del sistema, para la entrega concreta o posibles soluciones al usuario que presenta requerimiento.	Encargado de seguimiento de requerimientos
4. Entrega semanal del reporte y solicitudes al encargado del departamento.	Jefe Departamento
5. Reunion con directores jefes de servicio para otorgar respuesta a requerimientos.	Jefe departamento
6. Fin del proceso	

CONTROL DE EMISION			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Hector Aizano Gomez		

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión :
		Hoja: 3 de 6

1.4 Diagrama de flujo.



<b>CONTROL DE EMISION</b>		
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Autorizó</b>
<b>Nombre</b> <i>Hector Pizarro Gomez</i>		

<p>MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO</p>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Versión :</b>

## 2.- PROCEDIMIENTO DE PREPARACIÓN Y CONDUCCIÓN DE AUDIENCIAS CON EL ALCALDE

### 2.1 Propósito

Lograr que las organizaciones comunitarias se acerquen a la figura del alcalde a través de audiencias en los territorios, que cuenten con la presencia de los jefes de servicios, con el objeto de articular respuestas en el momento con compromisos, plazos y responsables asignados.

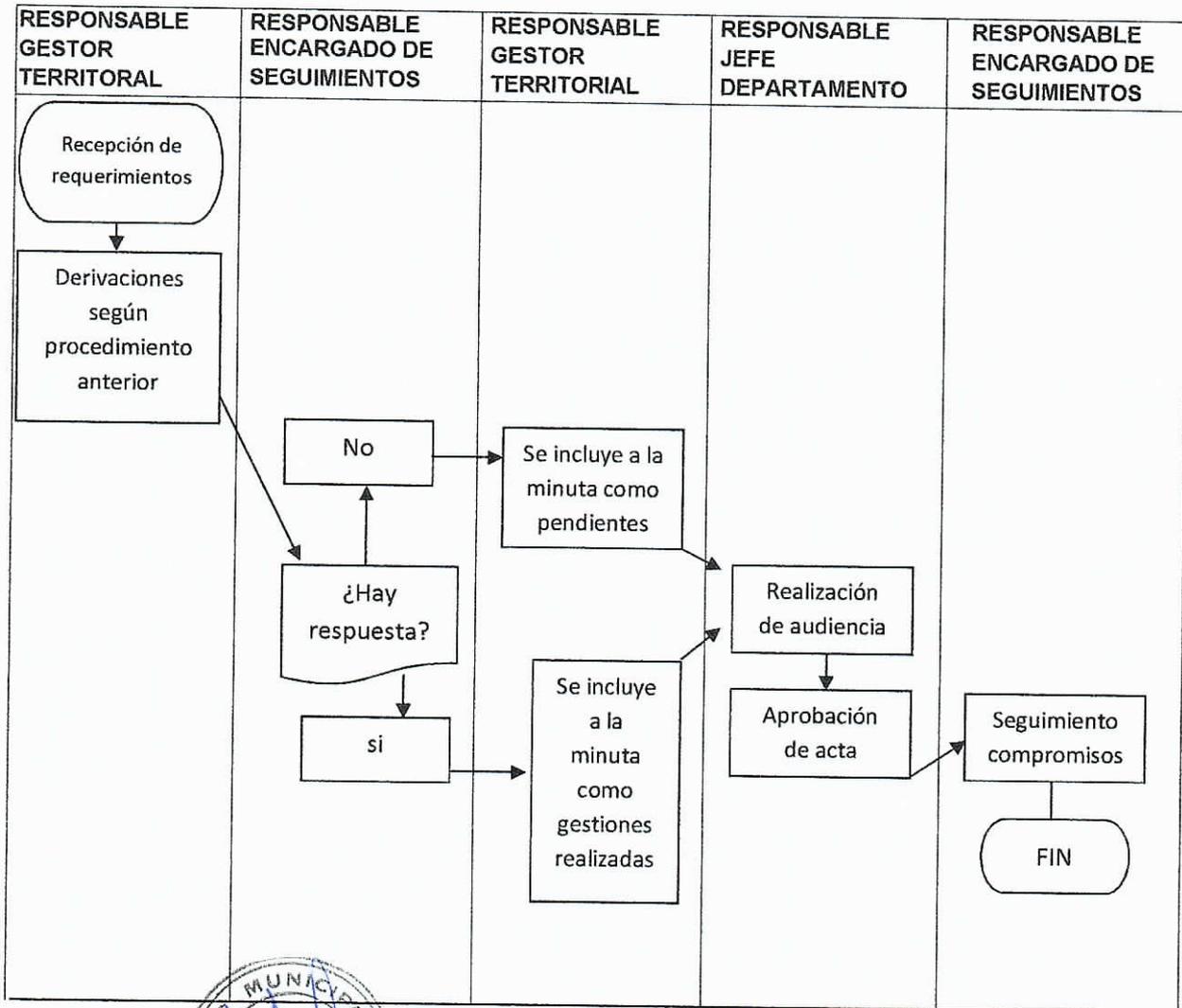
### 2.2 Descripción de procedimiento y funcionarios responsables.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1. Recepción de requerimientos de las Juntas de Vecinos por parte del gestor	gestor territorial
2. Elaboración de minutas y carpetas con gestiones realizadas a la fecha (adjuntando documentación de respaldo)	Gestor territorial
3. Calendarización y priorización de audiencias	Jefe Departamento
4. Entrega de minutas a gabinete y jefes de servicios	Jefe Departamento
5. Seguimiento de compromisos derivados a cada Depto. municipal	Jefe departamento
6. Fin del proceso	

CONTROL DE EMISION			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Hector Pizarro Gomez		

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión :
		Hoja: 5 de 6

2.3 Diagrama de flujo



<b>CONTROL DE EMISION</b>			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Hector Azarino Gomez?		

<p>MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO</p>	<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Versión :</p>

NOTIFÍQUESE, ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE.



MIRTA CECILIA PONCE LOPEZ  
SECRETARÍA MUNICIPAL



PATRICIO REYES ZAMBRANO  
ALCALDE (S)



HPG/iac

Distribución:

- Alcaldía
- Secretaría Municipal
- Dirección de Control y Auditoría Interna
- Administrador Municipal
- Dirección Jurídica
- Dirección de Administración y Finanzas
- Dirección Desarrollo Comunitario
- Archivo