MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO

Decreto Exento N° 1834 /

Coquimbo,

30 NOV. 2021

Vistos:

La Ley N° 15.231, que Fija el Texto Definitivo y Refundido de la Ley de Organización y Atribuciones de Los Juzgados de Policía Local, la Ley N° 18.287, que Establece el Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, lo dispuesto en la letra i) del Art. 4°, el Art. 12 y otras aplicables de la Ley N° 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades; y demás atribuciones de mi cargo:

Considerando:

En atención a los principios de Servicialidad, Eficiencia y Eficacia que debe regir la actuación de los órganos públicos, y con el objeto de facilitar a los usuarios de los Juzgados de Policía Local de Coquimbo e implementar medidas destinadas a propender a la atención remota de sus usuarios, como prevención a contagios de COVID 19

Decreto:

1. **Autorícese** el siguiente **"Protocolo atención por medios remotos de los Juzgados de Policía Local de Coquimbo".**

TITULO I:
DISPOSICIONES GENERALES

ARTICULO 1: El presente Protocolo de funcionamiento tiene por objetivo facilitar a los usuarios de los Juzgados de Policía Local de Coquimbo resolver sus consultas dirigidas a los juzgados, estableciendo un procedimiento para la atención a público mediante medios remotos

ARTICULO 2: Se considerarán medios remotos para atención de usuarios de los Juzgados de Policía Local de Coquimbo, el e-mail institucional, el teléfono, WhatsApp y la plataforma Zoom.

ARTICULO 3: La operación del sistema de atención de usuarios de los Juzgados de Policía Local de Coquimbo, corresponderá a los secretarios abogados de los mismos, sin perjuicio que se delegue en otro funcionario del juzgado, en dicho caso la supervigilancia corresponderá a los secretarios.

TITULO II
ATENCIÓN REMOTA VIA E-MAIL

ARTICULO 4: Para efectos de la atención remota de sus usuarios de los Juzgados de Policía Local de Coquimbo los e-mails recibidos en el correo institucional de cada juzgado se considerarán recibidos en el mismo día de recepción hasta las 14:00 horas, los recibidos con posterioridad se considerarán recibidos el día hábil judicial siguiente, salvo escritos de plazo los cuales se consideran del día de su recepción hasta las 23:59 horas del mismo día.

ARTICULO 5: Para efectos de la atención remota de sus usuarios de los Juzgados de Policía Local de Coquimbo, los e-mails recibidos en el correo institucional de cada juzgado, se clasificarán de la siguiente forma:

a) E-mail de sencilla respuesta
b) E-mail de respuesta documentada
c) Escritos para despacho

ARTICULO 6: E-mail de sencilla respuesta, corresponden a consultas recibidas en el e-mail del Juzgado relativos a materias de carácter general y de fácil respuesta, como, dirección del juzgado, horarios de atención a público, modalidades de pago etc.

El secretario o el funcionario encargado de la operación del sistema de respuesta remota tendrá la obligación de dar respuesta a este tipo de consultas mediante e-mail dentro de las 48 horas posteriores a la recepción, no será necesario imprimir este e-mail, pero deberán registrarse en una planilla denominada "Registro de sencilla respuesta", la que contendrá el nombre del usuario y la fecha de la respuesta.

ARTICULO 7: E-mail de respuesta documentada, corresponden a consultas recibidas en el e-mail del Juzgado sobre materias de carácter específico, como, por ejemplo, estado de causas, recepción de exhortos, fecha de comparendos, recepción de alcoholemias, y en general cualquier consulta que requiera para una eficaz respuesta de la revisión de los antecedentes de la causa correspondiente por parte del secretario o el funcionario encargado de la operación del sistema de respuesta remota. En estos casos ele-mail una vez impreso y fechado con cargo, se deriva al funcionario encargado de la materia determinada, el cual tendrá un plazo de cinco días días para entregar la, causa al secretario o el funcionario encargado de la operación del sistema de respuesta remota, el cual deberá responder dejando constancia en el expediente de dicha respuesta y dando acusa recibo al e-mail el día de su recepción.

ARTICULO 8: Escritos para despacho, en el caso de escritos presentados para resolución del magistrado, estos serán impresos junto con el e-mail, fechados con el cargo e ingresados al despacho del magistrado dentro de las 24 horas siguientes a su recepción en el e-mail institucional.

TITULO III
ATENCIÓN REMOTA VIA TELEFONICA

ARTICULO 9: Para efectos de la atención remota de los usuarios de los Juzgados de Policía Local de Coquimbo mediante teléfono fijo, se considerará como teléfono de contacto únicamente el número informado en la página web municipal, siendo el horario de atención telefónica el comprendido entre las 09:00 horas a 14:00 horas en horario de mañana y desde las 15:00 horas a 17:30 horas en horario de tarde.

ARTICULO 10: Las respuestas telefónicas se considerarán siempre "de sencilla respuesta", es decir únicamente tendrán por objeto materias de carácter general y de fácil respuesta, como, dirección del juzgado, horarios de atención a público, modalidades de pago etc.

Estas llamadas deberán registrarse en una planilla denominada "Registro de sencilla respuesta telefónica", la que contendrá el nombre del usuario y la fecha de la respuesta.

TITULO IV
ATENCIÓN REMOTA VIA ZOOM Y WHATSAPP

ARTICULO 11: En los casos en que la comuna de Coquimbo sea declarada en cuarentena fase 1, producto de la pandemia por COVID-19, se podrá implementar un sistema de atención remota de los usuarios de los Juzgados de Policía Local de Coquimbo mediante reuniones en plataforma ZOOM o WhatsApp, este sistema consistirá en agendar mediante teléfono o correo electrónico la atención a los usuarios mediante una reunión en plataforma Zoom o WhatsApp, de manera de responder en dicha reunión sus consultas.

Al momento de agendarse la reunión deberá señalarse por el usuario la razón de su consulta y la causa rol de la misma. Agendada y remitido el link o número de la reunión de la reunión se procederá a entregar al funcionario operador del sistema la causa rol y otros antecedentes necesarios para poder dar respuesta en la reunión.

La reunión deberá agendarse dentro de los cuatro días posteriores a la solicitud, y el funcionario operador del sistema, luego de dar la respuesta deberá dejar constancia de la reunión en un "Registro de Atenciones por Zoom o WhatsApp".

Anótese, Comuníquese, Publíquese y Archívese.

ESTEBAN PEFAUR DENDAL
SECRETARIO MUNICIPAL

ALÍ MANOUCHEHRI MOGHADAM KASHAN LOBOS
ALCALDE DE COQUIMBO

WMB/CQA/CDA/JVT
Distribución:
- Alcaldía
- Secretaría Municipal
- Dirección de Control
- Dirección Jurídica
- Departamento de Informática
- 1° Juzgado Policía Local
- 2° Juzgado de Policía Local