



Coquimbo, 30 ENE. 2018

DECRETO EXENTO N°: 221. /

**Vistos:**

Lo dispuesto en Artículos 3, 4, 56, 63 y 68 y otras aplicables de la Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades; el Reglamento Interno Municipal sancionado por Decreto Exento N° 5476 de 8 de noviembre de 2011; y las demás atribuciones de mi cargo:

**CONSIDERANDO:**

La importancia de sancionar un manual de procedimientos de las Delegaciones Municipales, como instrumento de control interno de funcionamiento, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contienen todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre las políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan las delegaciones municipales.

**RESUELVO:**

**APRUEBASE EL SIGUIENTE “MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA CAPTACIÓN DE LAS NECESIDADES Y DEMANDAS DE LAS DELEGACIONES MUNICIPALES TONGOY, GUANAQUEROS, TIERRAS BLANCAS Y RURAL-CORDILLERA”**

**I DEFINICIONES**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MP):** Instrumento de apoyo administrativo integrado por procedimientos específicos (técnicos, administrativos o de atención al público), que sustentan la realización de las funciones y atribuciones de una unidad administrativa.

**PROCEDIMIENTO (PR):** Sucesión cronológica o secuencial de actividades concatenadas, que precisan, de manera sistemática, la forma de realizar una función o un aspecto de ella. Todo procedimiento involucra actividades, el personal que las realiza y, en su caso, los formatos requeridos.

**JEFE DE SERVICIO:** Funcionario Municipal encargado de Coordinar y Supervisar las actividades del personal a su cargo.

**REQUERIMIENTO:** es el acto y la consecuencia de requerir.

**DEPARTAMENTO:** Dirige, coordina y administra, el conjunto de Unidades, que forman parte de un plan estratégico para llevar a cabo en una serie de actividades programadas, compuesto por dos o más trabajadores de la misma institución.

**UNIDAD:** Es quien ejecuta y coordina las actividades programadas del plan, además es un estamento que tiene dependencia jerárquica, compuesto por dos o más trabajadores, con el fin de cumplir con los objetivos planteados.

**AREA:** Ejecuta todas las actividades programadas, de manera de cumplir y alcanzar los objetivos de una Institución.

## II PROCEDIMIENTOS

### A) RECEPCIÓN Y CANALIZACIÓN DE DEMANDA ESPONTANEA:

1. Se debe registrar en la planilla de atención diaria (anexo1) a todos los usuarios que asistan a las Delegaciones Municipales.
2. De acuerdo al detalle del motivo registrado como requerimiento, el o la responsable de la recepción, derivara el caso a la unidad de la Delegación correspondiente, siendo esta acción notificada por correo de manera diaria.
3. En caso que al requerimiento no se le pueda dar respuesta en la Delegación este debe ser derivado por correo electrónico al Departamento Municipal correspondiente.
4. Una vez atendido/a, por el Departamento al que el o la vecina fue derivado, se debe realizar un cierre de atención cerciorándonos de que al usuario se le dio respuesta de la inquietud.
5. Semanalmente se reunirá con el área de control de gestión del trabajo comunitario y se realizara una verificación de atención telefónica a los usuarios.
6. Se debe Tabular la información semanalmente en formato Excel, de la planilla de atención diaria, de las Delegaciones Municipales



## **B) REUNION CON ORGANIZACIONES TERRITORIALES**

### **(Convocadas por la organización)**

- Coordinarse con al menos 4 días de anticipación con el o la encargada de agenda del Sr. delegado, para poder agendar la reunión con la organización.
- Invitar mediante correo electrónico o nota interna, a todos los participantes requeridos por la organización, con anticipación de 1 semana, se debe confirmar participación 2 días antes de la realización de la reunión.
- confirmar la reunión con el dirigente 1 día antes del evento (reunión con organización).
- En la reunión debe participar a lo menos un funcionario del equipo de asesores territoriales.
- Se debe llevar la carpeta de la organización con todas las gestiones realizadas (previamente informadas al Delegado mediante correo) para dar respuesta de los requerimientos, además de acta de reunión y listado de asistencia.
- El encargado de tomar nota de puntos tratados y acuerdos tomados debe hacer entrega (por memo interno) de acta al coordinador de organizaciones comunitarias.
- El coordinador de organizaciones comunitarias debe instruir por escrito que se elabore N.I, correos para que se cumpla lo comprometido (en caso que se adquieran nuevo compromisos) con la organización.
- El acta y el respaldo de las gestiones realizadas (correos impresos) debe ser archivado en la carpeta correspondiente.
- Realizar seguimientos correspondientes.

## **C) OPERATIVOS SOCIALES-COMUNITARIOS ANTES DEL OPERATIVO**

- Comunicarse con la o el Presidente de la Junta de Vecinos en donde se desarrollara el Operativo Social-Comunitario.
- Consultar por las instalaciones con que cuenta la sede social o bien buscar un recinto en donde realizar el Operativo.
- Enviar Notas Internas a los departamentos que participaran en el operativo.
- Hacer visita a la sede o recinto en donde se desarrollara el operativo para verificar la factibilidad de luz, internet y mobiliario.
- Solicitar por correo a la encargada de movilización las camionetas requeridas para el día del operativo social.
- Enviar correo confirmando la participación de los departamentos solicitados en las Notas Internas.
- Una vez confirmada la participación de los distintos departamentos por escrito, se debe elaborar flayer de difusión.
- Realizar la difusión del operativo en conjunto con la directiva de la organización.
- Realizar CHECK LIST de todo lo comprometido en el operativo.

#### **DURANTE EL OPERATIVO**

- Las unidades de gestión territorial y social deben irse a terreno a más tardar 1:30 hora antes de comenzar el operativo.

#### **DESPUES DEL OPERATIVO:**

- Tabular la planilla de asistencia, con el fin de manejar un dato actualizado de atención, que nos permitirá evidenciar que departamento tiene mayor afluencia de vecinos.
- Hacer seguimiento a aquellos casos que lo ameriten.

### **E) REALIZACION DE FIESTAS COSTUMBRISTAS, EVENTOS DEPORTIVOS, FIESTAS GASTRONOMICAS U OTRAS ACTIVIDADES SIMILARES.**

- Se debe realizar una reunión invitando a todas las organizaciones territoriales del sector, para definir lugar y fecha del evento, a lo menos 3 semanas antes de la ejecución de este. Además en esta reunión debemos dejar claro los requerimientos que se necesitan para el desarrollo de la actividad.
- Confeccionar Delegación de funciones para solicitar a las unidades municipales los distintos implementos o servicios para el correcto desarrollo de la actividad.
- Presentar la Delegación de Funciones al Delegado para obtener su v/b.
- Este documento debe ser entregado según procedimiento correspondiente a despacho de correspondencia a lo menos 3 semanas antes del evento, para firma del Alcalde.
- Una vez firmada la delegación de funciones hay que confirmar telefónicamente los requerimientos con cada unidad o departamento.
- Elaborar los turnos de apoyo a la actividad, estos deben ser publicados y enviados por correo electrónico a cada funcionario a lo menos con 1 semana de anticipación.
- El funcionario designado por el Delegado como responsable de la actividad, debe chequear los requerimientos solicitados, la asistencia a los turnos, el lugar de desarrollo del evento, etc. a lo menos 4 días antes del inicio de este.

#### **DURANTE**

- Presentarse con el encargado/a del evento (Funcionario de la Delegación designado por el Delegado) en el horario indicado en el turno, debe registrar su asistencia en el reloj de marcaje.
- Apoyar en lo indicado por el coordinador de la actividad, el que deberá tener claro las funciones encomendadas a cada funcionario.
- El coordinador/a debe cerciorarse una vez finalizado el evento de resguardar los bienes municipales que pudiesen quedar en el lugar.

#### **DESPUES**

- El responsable de la actividad tiene que revisar el lugar donde se realizó el evento dejándolo en las mismas condiciones que fue facilitado.

#### **G) SOLICITUD DE INTALACION DE SEÑALETICA (requerimiento de junta de vecinos ).**

- La organización territorial debe realizar la solicitud a través de una carta tipo con ayuda de la secretaria de organizaciones comunitarias. (véase anexo carta tipo).
- Dicha carta debe ser derivada a OIRS (según procedimiento de entrega de correspondencia)
- Paralelamente la secretaria ingresa esta carta para revisión del Delegado, el que la deriva al departamento correspondiente. (ORGANIZACIONES COMUNITARIAS)
- Según la jurisdicción de la organizaciones el gestor territorial debe elaborar N.I realizando la solicitud (anexando carta de solicitud de la organizaciones) al Director de tránsito, en una semana debe enviar un correo directo a Dirección de tránsito para su posterior seguimiento.
- Cuando se realiza la instalación el gestor territorial debe acompañar al Departamento en gestión al lugar donde se ha solicitado dicha solicitud.
- Realizada la tarea por parte de funcionarios se debe tomar fotografía como medio verificador del trabajo realizado.

#### **F) RETIRO DE RAMAS, ESCOMBROS Y CACHUREOS EN VIVIENDAS PARTICULARES**

- El vecino/a debe Realizar la solicitud a través de una carta tipo.
- Dicha carta debe ser derivada a OIRS (según procedimiento de entrega de correspondencia)
- Paralelamente La secretaria ingresa esta carta para revisión del Delegado, el que la deriva al departamento correspondiente.
- El encargado al que se le entrego el cometido en compañía con la asistentes sociales visita la dirección proporcionada por el usuario y evalúa en terreno la factibilidad de realización del requerimiento.
- Encaso que se amerité se elabora informe social, para poder intervenir en terreno particular.
- El informe social Se deriva por N.I al departamento de aseo y se realiza el seguimiento correspondiente.
- En Caso de las Delegaciones que posean camión de retiro de cachureos, este debe ser agendado y retirado por la misma, con respaldo de informe.
- Se le debe dar respuesta a la OIRS (positiva o negativa) según lo estipulado por esta oficina.

## **G) PERMISO CON VENTA DE ALCOHOL**

1. debe ingresar carta al Alcalde, considerando los siguientes puntos:

- lugar del evento
- día evento (máximo 3 días)
- horario evento
- concurrencia estimada
- fines que persigue
- tipo de actividad

2. Certificado de antecedentes del solicitante.

3. Fotocopia cedula de identidad del solicitante.

4. autorización representante de la autorización

5. Certificado antecedente autorizantes.

6 fotocopia de cedula de identidad de quien autoriza.

7. carta de autorización de Junta de Vecinos.

8. certificado de antecedentes de presidente de junta de vecinos.

9. certificado directiva vigente

10. fotocopia de carnet de identidad de presidente de la junta de vecinos.

11. antecedentes que justifiquen la rebaja.

12. posterior a tener todos estos antecedentes se elabora decreto y se envía a jurídico para v/b del asesor.

13. Se retira de jurídico y se lleva Alcaldía para firma.

**Anótese, Comuníquese y Archívese.**



**CECILIA PONCE LOPEZ**  
**SECRETARIA MUNICIPAL**

PRZ/CDM/CDM/JURIDIC  
DIRECCIÓN JURIDICA

**Distribución:**

- Alcalde
- Secretaria Municipal
- Administrador municipal
- DAO
- DIDECO
- DAF
- Delegaciones
- JURIDICO



**PATRICIO REYES ZAMBRANO**  
**ALCALDE(S) DE COQUIMBO**

V. B.  
ABOGADO  
GABINETE