



Coquimbo,

28 DIC. 2017

DECRETO EXENTO N°: 2489 /

Vistos:

Lo dispuesto en Artículos 3, 4, 20, 25, 26, 56, 63 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 necesidad de dictar un manual interno que establezca de manera clara y precisa el Procedimiento, para la gestión de atención de público por temas inherentes a la mantención y hermoseamiento de áreas verdes, mediante el orden, control, distribución y registro de las soluciones brindadas a la comunidad en general.

RESUELVO:

APRUEBASE EL SIGUENTE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PARQUES Y JARDINES SOBRE GESTIÓN DE RECLAMOS DE LA COMUNIDAD

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO (PROPÓSITO)

Estructurar el registro y control tanto administrativo como de terreno, de la ejecución de las diversas tareas solicitadas por la comunidad, a la unidad municipal de Parques y Jardines, en torno a la mantención y hermoseamiento general de los espacios públicos, a fin de contar con mejores políticas internas de gestión, para reducir los plazos de respuestas, y dar soluciones efectivas para el bienestar de nuestra comunidad.

ALCANCE

Dar una respuesta más eficaz y oportuna a todo habitante de la comuna de Coquimbo, que haga su requerimiento a la unidad de Parques y Jardines, quién con su equipo administrativo y operativo desarrollará estas solicitudes.

1. POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS.

Procedimiento interno del Departamento de Parques y Jardines

Equipo administrativo

- Registrar de la manera eficaz y detallada posible, los antecedentes y petición del solicitante, tanto de su información personal, como categorizar bien el tipo y encargado del trabajo que se desarrollará en terreno.
- Cumplir con el registro inicial y final de los antecedentes, a fin de mantener actualizada y al día el archivo base de registros.
- Imprimir la ficha y derivarla a terreno, para ser ejecutada la tarea.
- Archivar todas las fichas, finalizado el proceso de ingreso de datos finales, manteniendo en orden el archivo físico.

Encargados en terreno

- Recepcionar y programar en los tiempos máximos de respuesta (15 a 20 días hábiles), las solicitudes de acuerdo a la ficha de trabajo entregadas.
- Dejar registro en la ficha de trabajo de las observaciones que presentó el trabajo (Complicaciones, cantidad de árboles cortados o podados, plazas en que se realizó mejoramiento, dejar registro si no se encontró al solicitante, falta de material o vehículos, etc.), a fin de realizar las coordinaciones necesarias para poder dar una respuesta al solicitante.
- Informar al equipo administrativo, si en el intertanto para ejecutar las tareas, deberá solicitar apoyo a una unidad externa, a fin de poder realizar las coordinaciones necesarias, y ejecutar de manera eficiente las tareas en terreno.
- Dejar registro de consulta al solicitante en la ficha de trabajo, por el trabajo realizado, en caso de encontrarse presente, a fin de dejar un índice de satisfacción con la calidad del trabajo que se realiza.
- Finalizado el trabajo, entregar la ficha de registro en menos de 24 horas a la oficina, a fin de mantener un control actualizado de los trabajos que se realizan, recordando que este instrumento permitirá mejorar las políticas de trabajo y llevar un registro fehaciente del trabajado que realiza en beneficio de la comunidad.

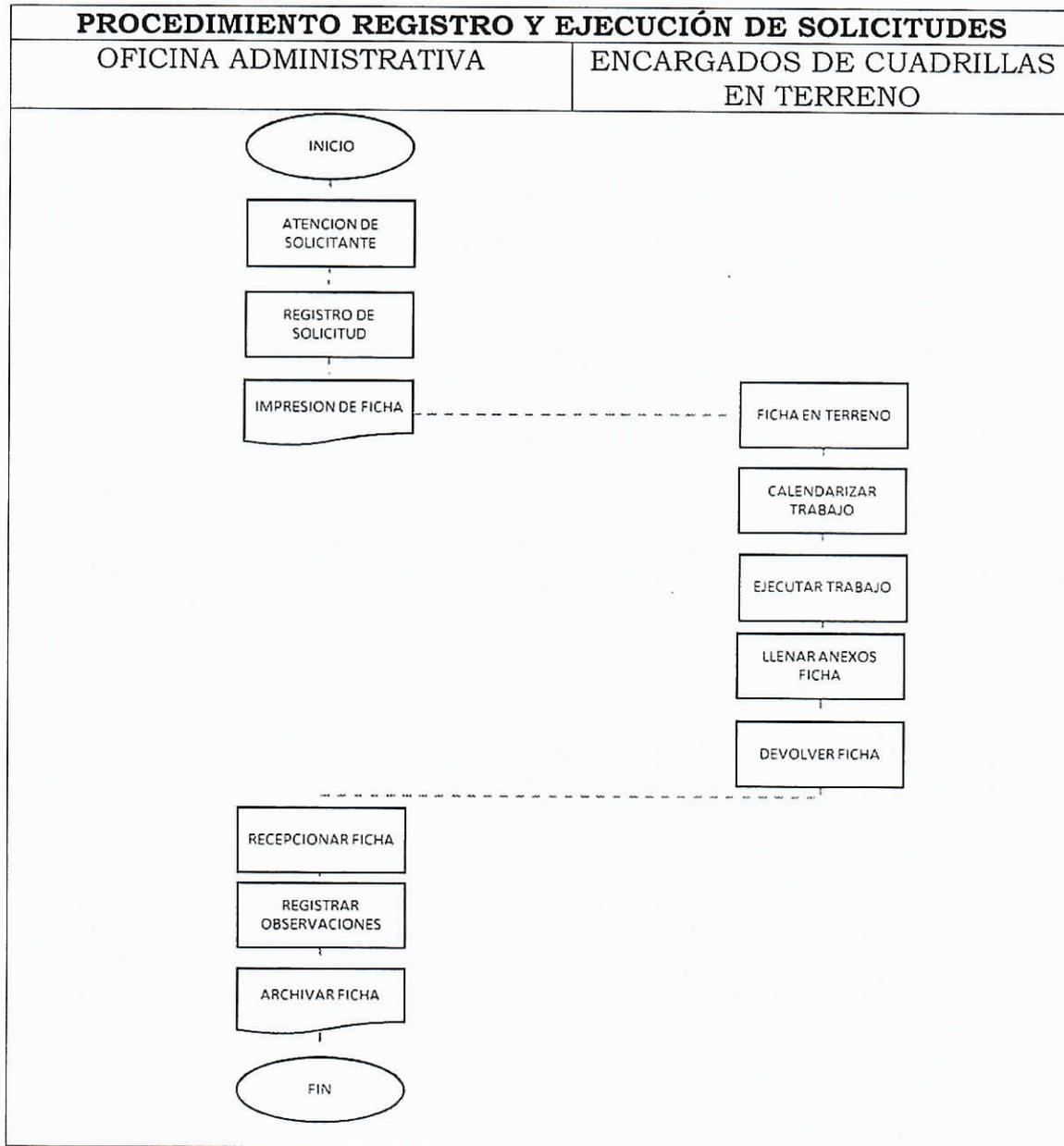
2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

PROCEDIMIENTO REGISTRO Y EJECUCIÓN DE SOLICITUDES

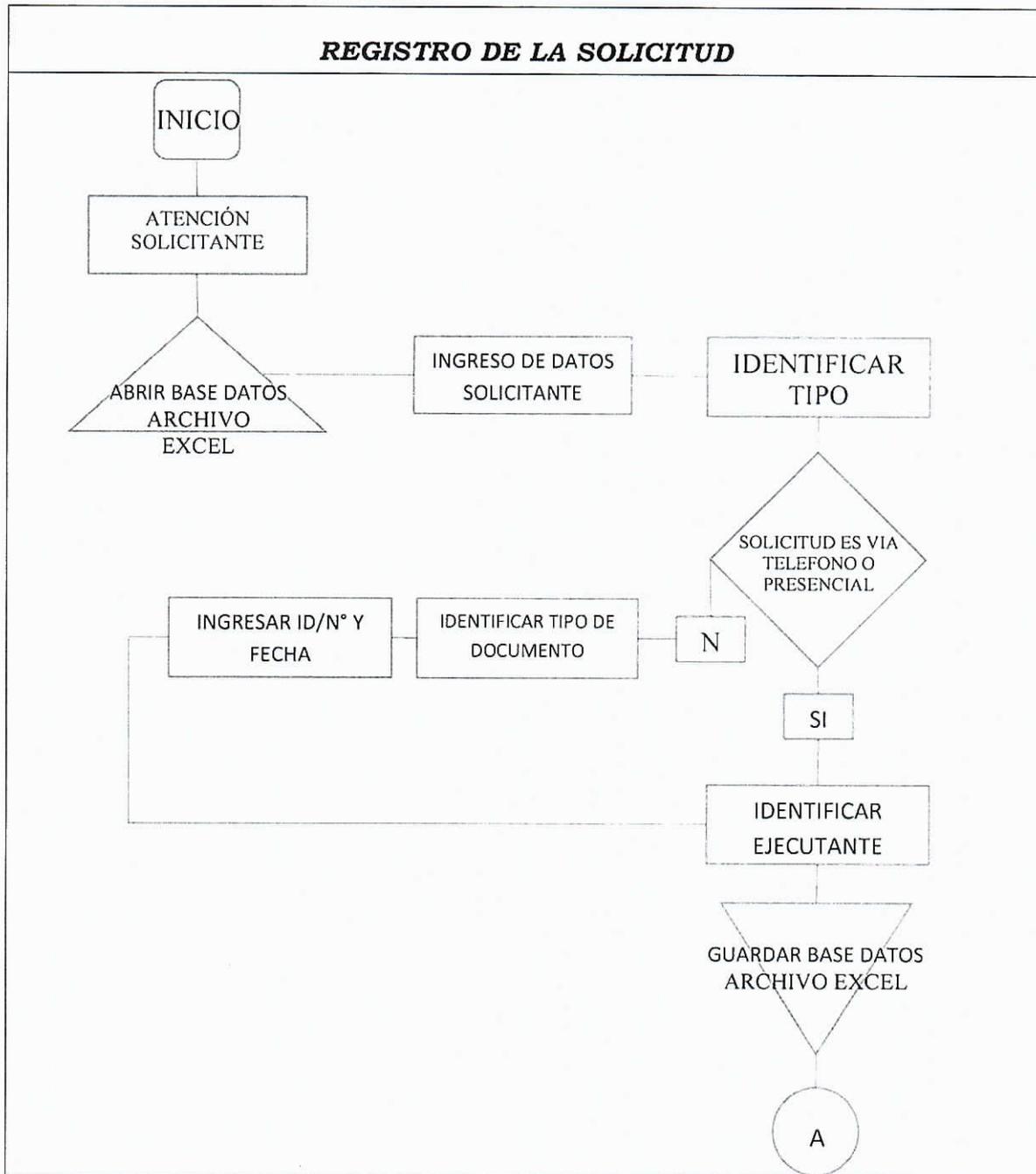
SECUENCIA DE ETAPAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1.REGISTRO DE LA SOLICITUD	1.1 Atención de solicitante 1.2 Abrir archivo Excel para registro 1.3 Toma de datos para registro 1.4 Categorizar tipo de solicitud 1.5 Determinar encargado de ejecución de la solicitud 1.6 Registrar fecha de envío a terreno 1.7 Guardar archivo	OFICINA ADMINISTRATIVA PARQUES Y JARDINES
<p>En esta primera etapa, se toman los antecedentes personales y petición del solicitante, la cuales pueden ser recepcionadas vía telefónica, email, carta, nota interna, memorándum, ordinario, delegación de funciones, informe social o directamente en nuestras dependencias, dejando registro de este en el archivo digital en formato Excel denominado "Registro Solicitudes".</p>		
2.IMPRIMIR FICHA	2.1 Abrir archivo Word para ficha 2.2 Conectar base de datos a mes de la solicitud 2.3 Buscar numero de la solicitud 2.4 Imprimir ficha 2.5 Cerrar archivo 2.6 Derivar a terreno	OFICINA ADMINISTRATIVA PARQUES Y JARDINES
<p>Luego de recabar los antecedentes y guardar el archivo digital en formato Excel denominado "Registro_Solicitudes", se procederá a imprimir ficha para enviar a terreno, conectando el archivo digital en formato Word, mediante correspondencia compartida con la base de datos en Excel, de acuerdo al mes en cuestión de consulta, a fin de buscar el ID correspondiente al registro y proceder a imprimir el archivo.</p>		
3. TRABAJO EN TERRENO	3.1 Recepcionar ficha de solicitud entregada por Jefe de departamento 3.2 Agendar actividad en su calendario de trabajo 3.2 Ejecutar tarea 3.3 Registrar observación en la ejecución del trabajo 3.4 Consultar al	ENCARGADOS DE CUADRILLAS EN TERRENO.

	<p>solicitante (solo si está presente), si está conforme con el trabajo realizado.</p> <p>3.5 Firmar ficha de trabajo una vez ejecutado</p> <p>3.6 Devolver ficha a Oficina</p>	
<p>Luego de Recepcionar la ficha, el encargado en terreno de la solicitud, deberá proceder a programar y ejecutar la labor, cuidando no perder el documento, el cual deberá devolver en un plazo no mayor a 20 días hábiles, o en un menor tiempo, si es que presenta alguna observación para poder cumplir con dicha tarea, a fin de buscar soluciones para dar una respuesta eficaz al solicitante. Una vez realizada la tarea, deberá cumplir con detallar las observaciones de lo realizado, y si se encuentra presente el solicitante, realizar la encuesta de satisfacción, para recién, y en menos de 24 horas, devolver el documento a la oficina.</p>		
4. REGISTRO FINAL	<p>4.1 Recepcionar ficha de trabajo ejecutado</p> <p>4.2 Colocar fecha de entrega del documento</p> <p>4.3 Abrir archivo Excel para registro</p> <p>4.4 Ingreso de datos finales para registro</p> <p>4.5 Guardar archivo</p> <p>4.6 Archivar ficha de trabajo categorizadas por mes</p> <p>4.7 Generación de reportes mensuales</p>	<p>OFICINA ADMINISTRATIVA PARQUES Y JARDINES</p>
<p>Ejecutado el trabajo en terreno y recepcionada la ficha, se procederá a realizar el ingreso de los nuevos antecedentes, a fin de actualizar la base de datos y finalizar el proceso de la solicitud, dejando un archivo físico de respaldo para las fichas.</p>		

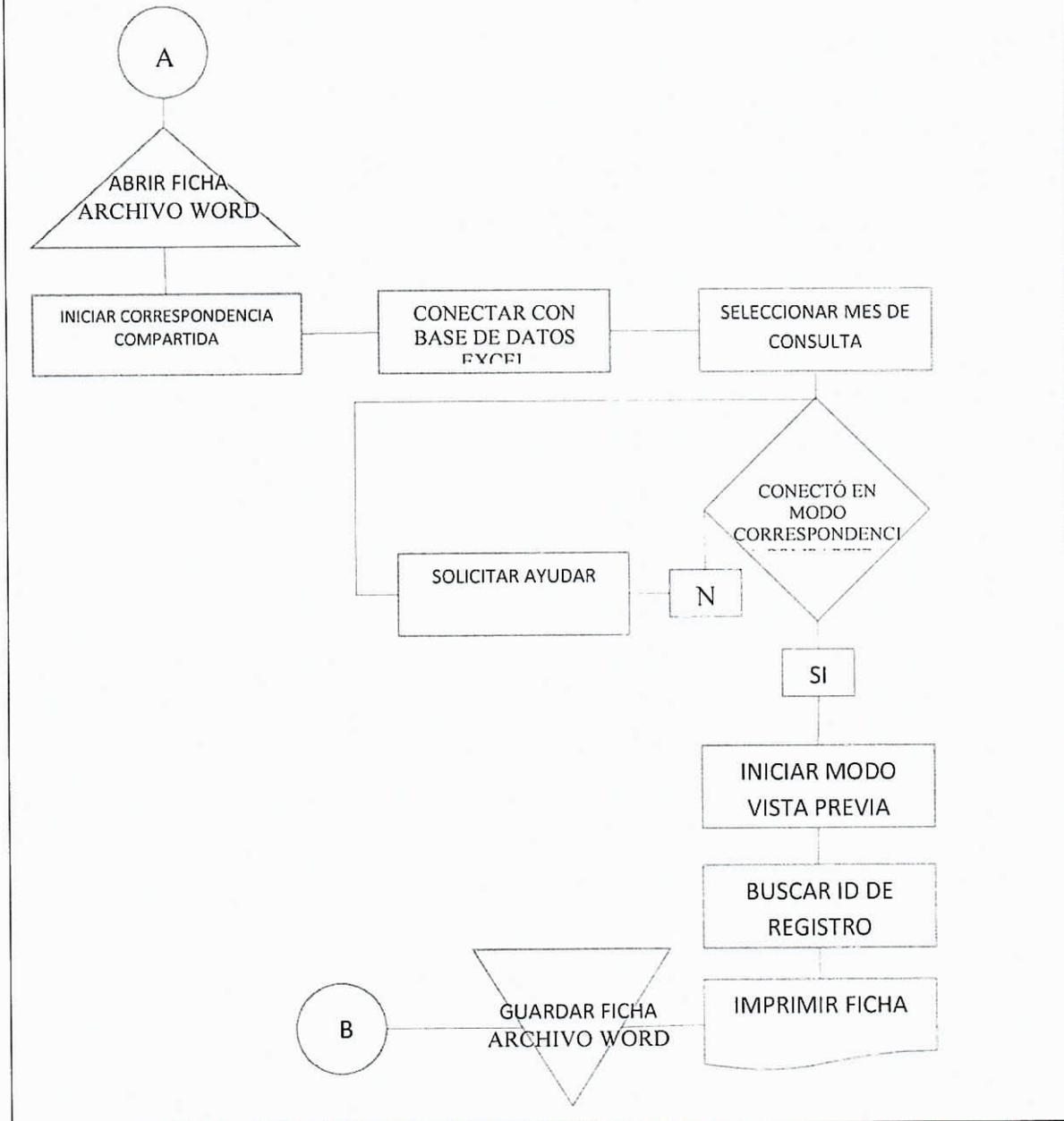
3.- FLUJOGRAMA.



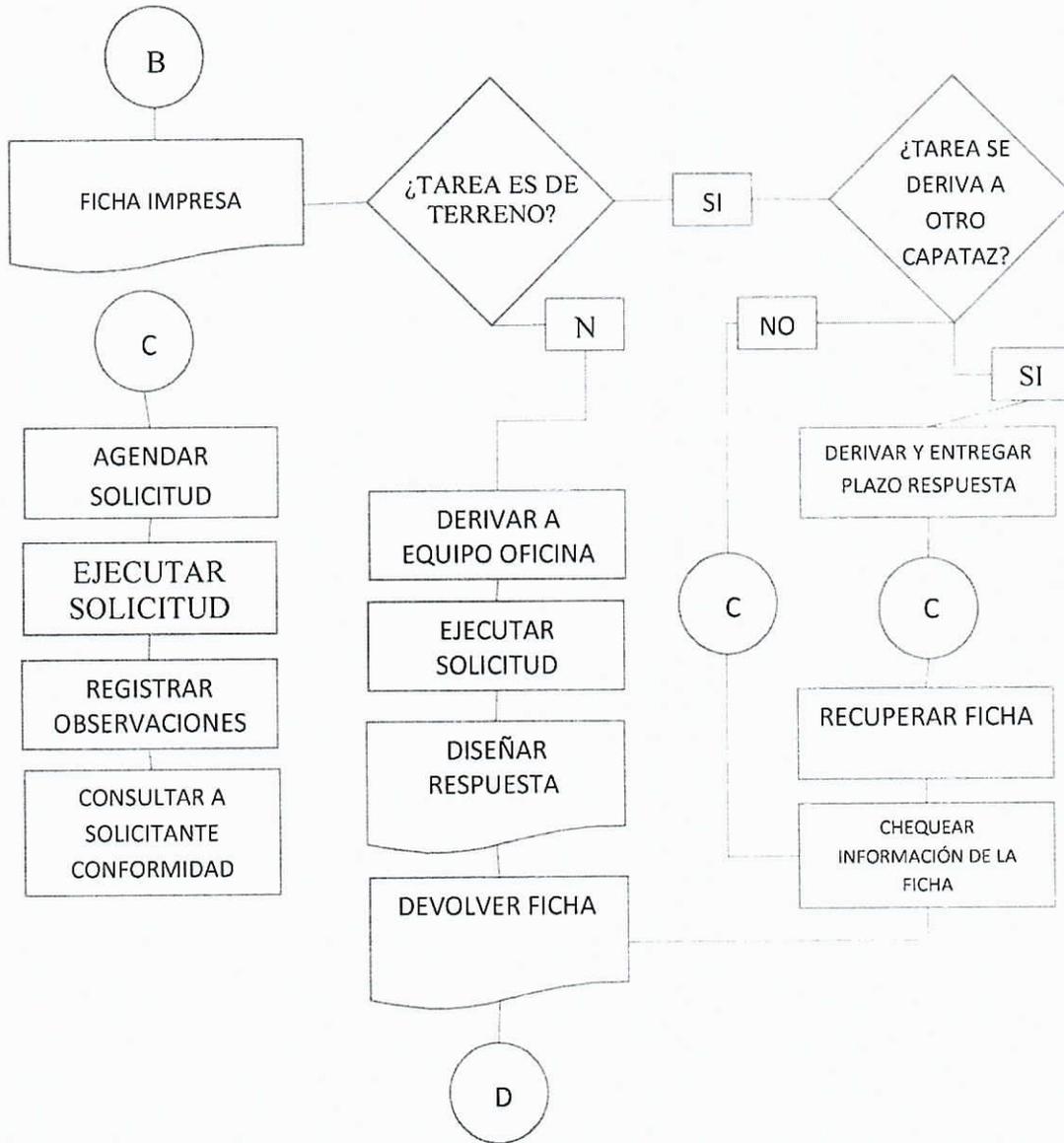
4.- DIAGRAMAS DE FLUJO



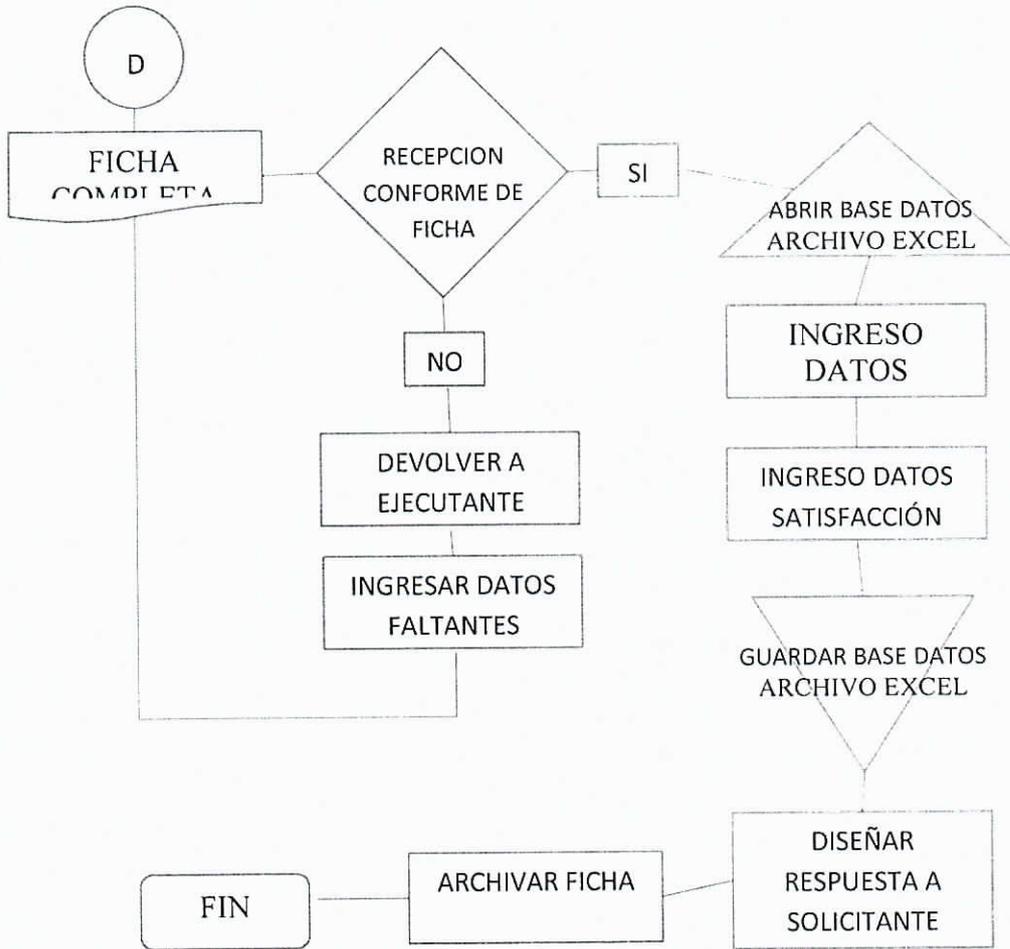
IMPRIMIR FICHA PARA TERRENO



DERIVACION DE FICHA DE TRABAJO



RECOPIACION Y FIN DE PROCESO



REGISTROS FORMAS IMPRESAS E INSTRUCTIVOS DE LLENADO.

1. BASE DE DATOS EN EXCEL PARA REGISTRO DE SOLICITUDES

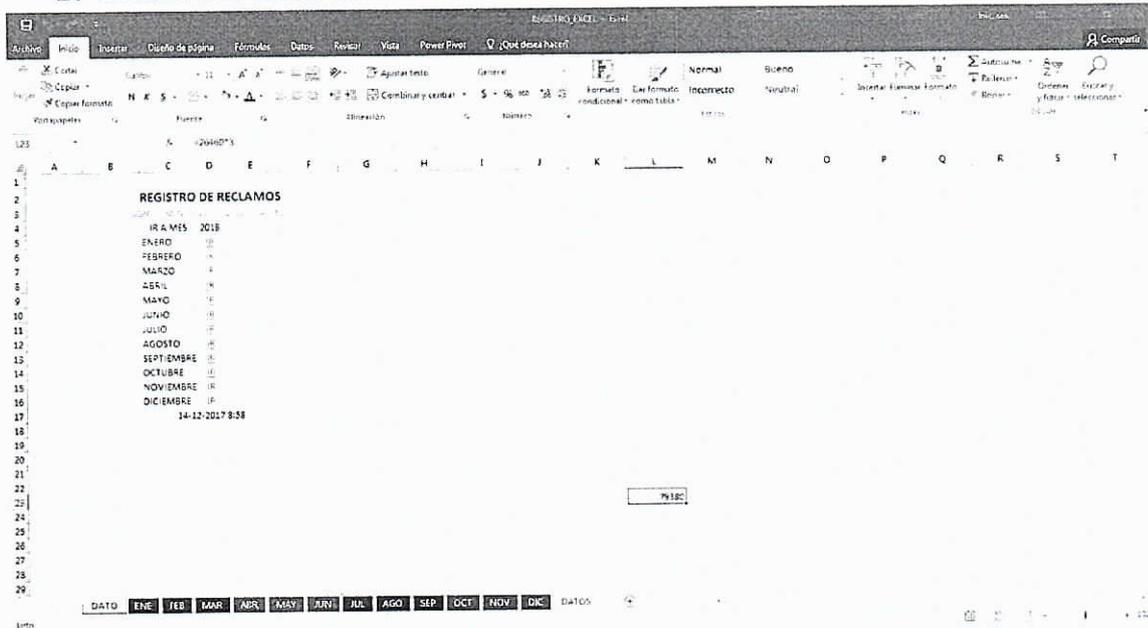


Imagen 1: EJECUTAR ARCHIVO, HACIENDO DOBLE CLICK SOBRE EL Y ESPERAR QUE CARGUE HASTA QUE APAREZCA LA PANTALLA DE INICIO. UNA VEZ ABIERTO, SELECCIONAR LA PESTAÑA DEL MES ACTUAL PARA REGISTRAR LA SOLICITUD.

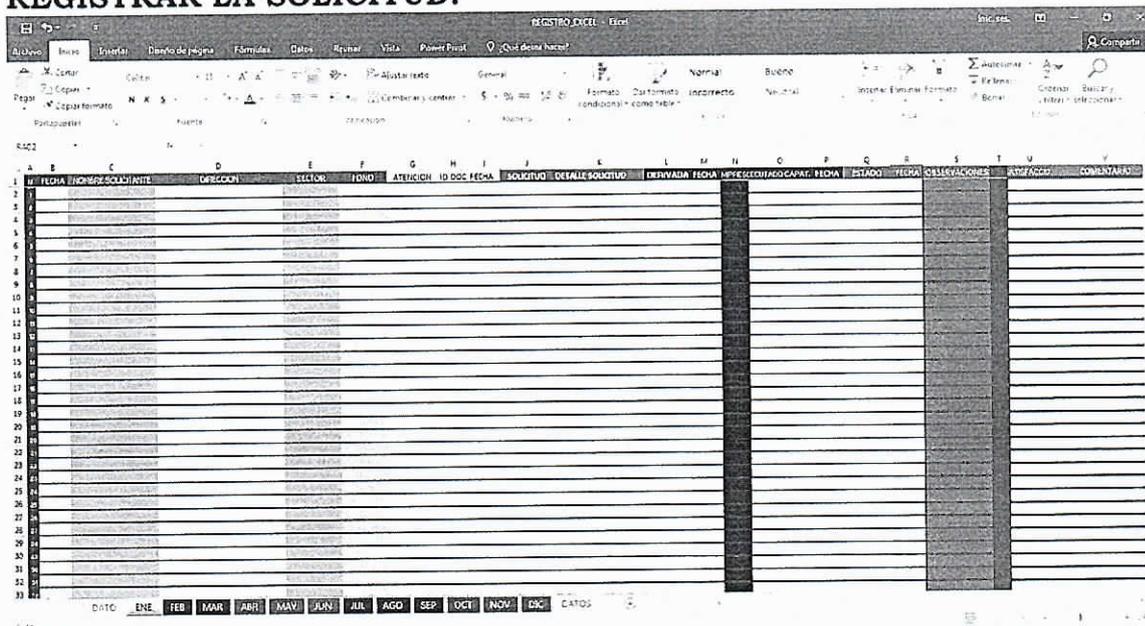


Imagen 2: Una vez seleccionada el mes, ingresar los datos del solicitante. INDICACIONES PARA LLENADO:

N°: código del archivo, se genera por defecto.

FECHA: Colocar fecha de ingreso a la base de datos de la solicitud

NOMBRE SOLICITANTE: Ingresar nombres y apellidos del o la solicitante.

DIRECCION: Ingresar nombre de la calle y numero del domicilio, además de las intersecciones

SECTOR: Elegir el sector de la lista desplegable.

FONO: fono o fonos del solicitante. Ingresar en formato +569 si es celular o +512 si es fijo.

ATENCIÓN: Ingresar el modo de recepción de la solicitud. Si es por una de las siguientes opciones: "TELEFONO, OFICINA" saltar hasta columna "Solicitud. Si la solicitud es por: "MAIL, CARTA, NOTA INTERNA, MEMORANDUM, ORDINARIO, DELEGACION, INFORME SOCIAL" ingresar los datos de este documento en las columnas: "ID o N° DOCUMENTO" y "FECHA".

SOLICITUD: Ingresar el resumen del tipo de solicitud a ejecutar de acuerdo a la lista desplegable: "PODA ARBOL, PODA PALMERA, CORTE ARBOL, CORTE PALMERA, RIEGO AREA VERDE, RIEGO BANDEJON, RIEGO GENERAL, CORTE DE PASTO, TRASLADO ELEMENTOS, JARDINERAS, OPERATIVO ORNAMENTACION, OPERATIVO LIMPIEZA, OPERATIVO GENERAL, OTRO"

DETALLE SOLICITUD: Ingresar el detalle completo de la petición del solicitante (Motivos del problema).

DERIVADA A: Encargado de Área

FECHA IMPRESO: Ingresar la fecha en que se imprimió la Ficha formato Word.

EJECUTADO CAPATAZ: En caso de delegar la tarea en terreno, ingresar cuadrilla de sector ejecutante de la tarea

FECHA: Fecha o fechas necesitadas para ejecutar el trabajo.

ESTADO: Elegir estado de la solicitud de acuerdo a la lista desplegable: "EN TERRENO - EN EVALUACION - EN CURSO - FALTA TERMINAR - FINALIZADO - DERIVADO"

FECHA: Ingresar fecha de cierre de la solicitud.

OBSERVACIONES: Ingresar observaciones de acuerdo a lo informado por el ejecutante.

SATISFACCION: Ingresar elección del solicitante por el trabajo realizado si corresponde de acuerdo a lista desplegable: " MUY ALTO - ALTO - MEDIO - BAJO - MUY BAJO"

COMENTARIO: Ingresar comentario del solicitante por el trabajo realizado si corresponde.

2.- FICHA IMPRIMIBLE DE REGISTRO DE SOLICITUDES



FICHA DE TRABAJO EN TERRENO

DEPARTAMENTO DE PARQUES Y JARDINES

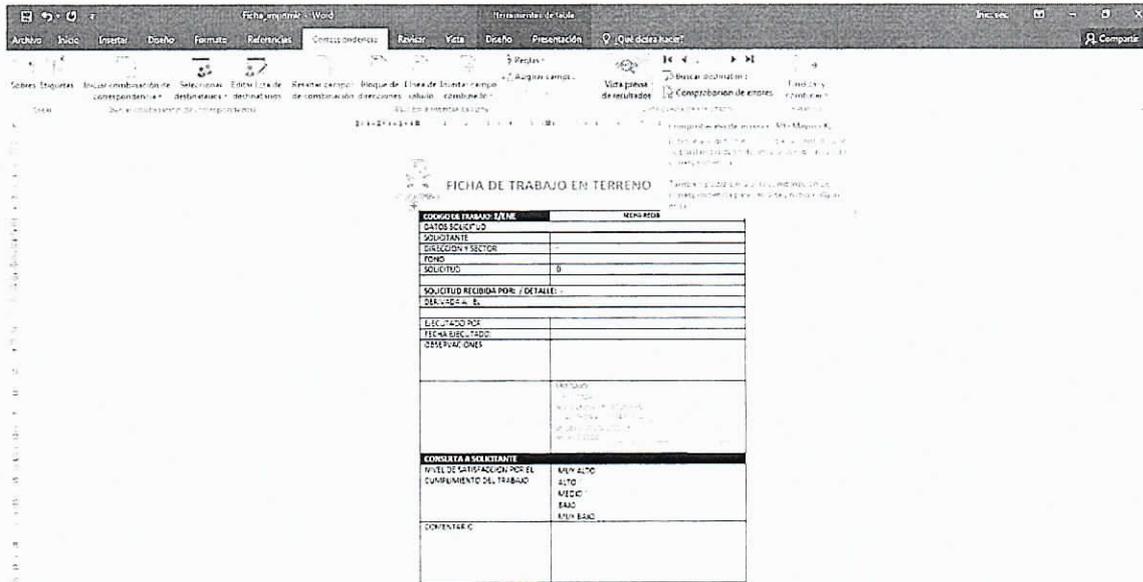


CODIGO DE TRABAJO: «N»/«ME»		FECHA RECIBIDO: «FECHA»	
DATOS SOLICITUD			
SOLICITANTE	«NOMBRE_SOLICITANTE»		
DIRECCION Y SECTOR	«DIRECCION» - «SECTOR»		
FONO	«FONO»		
SOLICITUD	«DETALLE_SOLICITUD» («SOLICITUD»)		
SOLICITUD RECIBIDA POR: «ATENCIÓN» / DETALLE: «ID_DOC» - «FECHA1»			
DERIVADA A: «DERIVADA_A» EL «FECHA2»			
EJECUTADO POR:	«EJECUTADO_CAPATAZ»		
FECHA EJECUTADO:	«FECHA3»		
OBSERVACIONES			
	TRABAJO: EJECUTADO () NO HUBO MODIFICACIONES A LA ESFERA DE MATERIA NI DE ENTREGA () NI PUNTO ()		
CONSULTA A SOLICITANTE			
NIVEL DE SATISFACCION POR EL CUMPLIMIENTO DEL TRABAJO	MUY ALTO () ALTO () MEDIO () BAJO () MUY BAJO ()		
COMENTARIO			

FIRMA DESIGNADO SOLICITUD
 FECHA ENTREGADO: __/__/__

14/12/2017 9:49:34

Imagen 3: Formato de Ficha en Word, en modo sin conectar a base de datos de Registros en excel.



Imágen 4: iniciar modo Correspondencia compartida. Conectar con base de datos de "Registros Excel". Seleccionar mes de consulta. Una vez conectados, apretar botón vista previa y buscar el código de la Ficha para imprimir.

10. GLOSARIO

SOLICITANTE: Vecino de la comuna que ingrese su solicitud vía telefónica, presencial, mail o por medio de documentación tanto a través la Oficina de Partes del Municipio, como en la oficina de Parques y Jardines.

TIPO DE SOLICITUD: Trabajos inherentes a la labor de mantención de áreas verdes en vía pública realizada por Parques y Jardines, donde se destaca: “poda de árbol o palmera, corte de árbol o palmera, riego del área verde, riego de bandejones, riego general, corte de pasto, traslado de elementos con camiones planos, préstamo de jardineras para actividades y eventos municipales, operativos de mejoramiento, tanto de ornamentación con plantas varias, limpieza y desmalezado, u generales”.

BASE DE DATOS EN EXCEL: Archivo con registros por columnas en archivo formato “.xlsx”, que se utilizara como índice para su uso en modo correspondencia compartida en Word.

Anótese, Comuníquese y Archívese.

[Handwritten signature in blue ink]

**CECILIA PONCE LOPEZ
SECRETARIA MUNICIPAL**



[Handwritten signature in blue ink]

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

PRZ/NBM/CTT / DIRECCION JURIDICA

- Distribución:**
- alcalde
 - Secretaria Municipal
 - Administrador municipal
 - DAO
 - Departamento de Aseo
 - DIDECO
 - DAF
 - JURIDICO