



## DECRETO N° 3662 /

Coquimbo, 28 DIC. 2022

### VISTOS:

Las disposiciones contenidas en la Constitución Política, la Ley 20.500 sobre participación ciudadana en la Gestión Pública; la ley 20.285 sobre Transparencia de la información del Estado y sus servicios a la ciudadanía; la Ley 19.880 que regula los actos administrativos en la relación con la ciudadanía; la Ley 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades; el Decreto N° 1803, por el cual asume Alcalde de Coquimbo el Sr. Ali Manuel Manouchehri Moghadam Kasham Lobos y demás atribuciones de mi cargo:

### CONSIDERANDO:

1. Llevar a cabo la implementación del proyecto del Centro Integral de Atención Comunal – C.I.A.C., el que se encontrará ubicado en los pisos 1 y -1 del nuevo Edificio Consistorial.
2. La necesidad de establecer mediante un Reglamento Interno Municipal, regular la estructura y procedimientos del C.I.A.C., además de establecer una metodología de procesos relacionados con la información, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones.

### DECRETO

1. **APRUEBESE**, el siguiente Reglamento Interno del Centro Integral de Atención Comunal C.I.A.C.





## Reglamento Centro Integral de Atención Comunal

C.I.A.C.

Departamento de Gestión Estratégica

Administrador Municipal





<b>Contenido</b>	
Contenido .....	3
Capítulo 1: Consideraciones Generales .....	5
Artículo 1 - Objetivo .....	5
Artículo 2 – Centro de Atención Comunal .....	5
Artículo 3 – Ámbito de Aplicación .....	5
Artículo 4 – Horario de Atención .....	5
Artículo 5 – Personal de Atención .....	5
Capítulo 2: Apertura del Servicio .....	6
Artículo 6 – Habilitación Diaria del Piso de Atención .....	6
Artículo 7 – Módulos de Atención .....	6
Artículo 8 – Aseo y Orden del Espacio de Atención .....	7
Artículo 9 – Personal de Atención .....	7
Artículo 10 – Elementos de Emergencia .....	7
Artículo 11 – Funcionalidad del Piso de Atención, Conectividad y Sistemas .....	8
Artículo 12 – Reclamos, Felicitaciones y/o Sugerencias .....	8
Capítulo 3: Durante el Servicio .....	9
Artículo 13 – Primera Orientación .....	9
Artículo 14 – Gestor de Fila .....	9
Artículo 15 – Atención de Módulos .....	9
Artículo 16 – Comprobante de Atención .....	10
Artículo 17 – Encuestas de Satisfacción .....	10
Artículo 18 – Situaciones de Conflicto .....	10
Artículo 19 – Persona Responsable de Emergencias .....	10
Artículo 20 – Situaciones Varias .....	11
Capítulo 4: Área de Gestión de Trámite .....	11
Artículo 21 – Definición .....	11
Artículo 22 – Sub Áreas de Procesos .....	11
Capítulo 5: Cierre del Servicio .....	13
Artículo 23 – Cierre del Gestor de Fila y Puertas de Acceso .....	13





Artículo 24 – Cierre de Centros de Pago.....	13
Artículo 25 – Extracción de Reportes y Verificación de los Sistemas.....	13
Artículo 26 – Envío de Reportes Generales.....	13
Artículo 27 – Cierre de la Recepción.....	14
Capítulo 6: Disposiciones Finales .....	14
Artículo 28 – Entrada en Vigor .....	14
Artículo 29 – Publicación y Exposición del Reglamento .....	14
Artículo 30 – Formato de Presentación del Reglamento .....	14
Artículo 31 – Documentos íntegros del presente Reglamento.....	15
Artículo 32 – Diseño del Modelo Lógico .....	15
Artículo 33 – Modificaciones.....	15
Anexos.....	17





## **Capítulo 1: Consideraciones Generales**

### **Artículo 1 - Objetivo**

El presente reglamento tiene por objetivo regular la estructura y procedimiento del Centro Integral de Atención Comunal (en adelante C.I.A.C.), asimismo, establecerá toda metodología de procesos relacionados a las informaciones, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones presentadas por las personas.

### **Artículo 2 – Centro de Atención Comunal**

El C.I.A.C. debe ser un punto de acceso y/o canal de comunicación donde la comunidad pueda participar del trabajo y aportar a la gestión que le da sentido a los servicios, programas y proyectos que implementa el Municipio, garantizando el derecho de acceso a la información y a la atención oportuna de calidad, sin discriminación alguna. Por otro lado, debe canalizar las expectativas e intereses de la comunidad expresada en sus reclamos, sugerencias, consultas y opiniones.

### **Artículo 3 – Ámbito de Aplicación**

El presente reglamento es aplicable al personal funcionario que realice funciones con un trato directo público en los pisos destinados para la atención, los cuales quedan obligados a cumplir con los conductos regulares estipulados en el presente; por otra parte, el personal funcionario que no cumpla con lo establecido, quedaran sujetas a las medidas disciplinarias establecidas por la institución y mecanismos competentes, siendo informadas (en caso que corresponda) a la Dirección de Recursos Humanos, con la finalidad de dar el correcto seguimiento al caso en particular.

### **Artículo 4 – Horario de Atención**

El horario de funcionamiento del C.I.A.C., quedará sujeto a lo que establezca la autoridad municipal o quien lo subrogue en su ausencia, dicho horario será formalizado por Orden de Servicio o trámite correspondiente, la cual debe estar como anexo al presente reglamento, para ello se deberá contemplar las labores anteriores y posteriores al funcionamiento del C.I.A.C., con el objetivo de contar con las condiciones óptimas para un buen desarrollo del C.I.A.C.

### **Artículo 5 – Personal de Atención**

Para el correcto funcionamiento del C.I.A.C., se deben considerar los siguientes puestos de trabajo:

1. Jefatura del C.I.A.C. (*véase anexo 1 – Perfil de Cargo de Jefatura C.I.A.C.*)
2. Cargo de Supervisión (*véase anexo 2 – Perfil de Cargo de Supervisión de piso.*)
3. Supervisión de Gestión Interna C.I.A.C (*véase anexo 3 – Perfil de Cargo de Supervisión de Gestión Interna C.I.A.C.*)





4. Personal Anfitrión (*véase anexo 4 – Perfil de Cargo de Anfitrión/a*).
5. Cargo de Recepción (*véase anexo 5 – Perfil de Cargo de Recepción*).
6. Personal de Orientación Comunitaria (*véase anexo 6 – Perfil de Cargo Personal de Orientación*)

La cantidad del personal funcionario será definida internamente acorde a la concurrencia de la ciudadanía, contemplando las fechas pick de cada trámite.

El personal dispuesto para la atención debe considerar el aseo y cuidado personal como un aspecto principal dentro del servicio, cuidando todos los elementos involucrados en este aspecto.

## **Capítulo 2: Apertura del Servicio**

### **Artículo 6 – Habilitación Diaria del Piso de Atención**

Para iniciar la jornada de atención de público los cargos de jefatura y supervisión del C.I.A.C. deberán corroborar el cumplimiento de diversas condiciones, las cuales serán estrictamente necesarias para el correcto desarrollo de la jornada, dichas condiciones se pasan a detallar desde el artículo 7 al 12.

En caso que una o varias condiciones no se cumplan en la apertura del C.I.A.C., la jefatura del C.I.A.C. deberá informar de la situación por escrito a su jefatura directa (Administrador Municipal), quien evaluará la gravedad de la situación y adoptará las medidas correspondientes para la continuidad del servicio.

### **Artículo 7 – Módulos de Atención**

Los módulos de atención al público deberán cumplir con la ubicación predeterminada por la unidad técnica (SECPLAN) y deben estar provistos del equipamiento necesario para la atención de público.

Cada módulo debe contar con su personal correspondiente. No se aceptarán las siguientes prácticas:

- A. Que una persona funcionaria atienda más de un módulo a la vez.
- B. Que un módulo no cuente con el equipamiento necesario para la atención.
- C. Que no se respete el normal flujo de turnos establecido por el gestor de fila.
- D. Que la persona funcionaria lleve alimentos al módulo de atención.
- E. Que el módulo se encuentre sucio.
- F. Que no existan sillas para la atención de público.





- G. Que la persona funcionaria reciba solicitudes particulares mientras se encuentre en proceso de atención.
- H. Que el módulo no presente su identificación respectiva.
- I. Cualquier otro acto que atente el normal funcionamiento de la atención.

### **Artículo 8 – Aseo y Orden del Espacio de Atención**

A la hora de la apertura del piso de atención, el aseo y orden de los espacios deben estar en las condiciones adecuadas, con el objetivo de verificar dicha condición, la persona encargada de la apertura comprobará que los espacios, equipos (ascensores), mobiliarios y servicios en general, se encuentren disponibles.

### **Artículo 9 – Personal de Atención**

Será responsabilidad de la jefatura C.I.A.C. (o a quien designe) que al momento de la apertura se cuente con el personal necesario para la operatividad del piso de atención, deberá contemplar lo siguiente:

- A. Toda persona funcionaria debe mantener el equipamiento necesario para cumplir sus funciones, manteniendo su puesto de trabajo en condiciones adecuadas.
- B. La cantidad de personal del C.I.A.C. debe ser acorde a la demanda ciudadana, en caso contrario, la jefatura debe velar por una solución que no altere la labor municipal y brinde un servicio acorde a lo previamente establecido.
- C. Antes de la apertura, la jefatura (o quien designe) debe revisar todas las condiciones mínimas del piso de atención, la que deben estar en perfectas condiciones, en caso que, alguna persona presente algún inconveniente, será la jefatura del C.I.A.C. quien deberá buscar una solución rápida y acorde a los servicios ofertados por el municipio.
- D. Será responsabilidad de la jefatura del C.I.A.C. verificar que cada módulo dispuesto en el primer piso se encuentre con las condiciones adecuadas de atención, si por algún motivo, algún módulo no se encuentra en condiciones, deberá solucionar dicho inconveniente con las jefaturas de las unidades correspondientes.

### **Artículo 10 – Elementos de Emergencia**

El personal destinado a la atención de público debe contar con la instrucción necesaria para actuar de manera eficiente y eficaz ante una emergencia, teniendo claros los elementos de emergencia disponibles en el primer piso.

La jefatura del C.I.A.C. (o quien designe) deberá revisar diariamente que el piso de atención cuente con los elementos de emergencia necesarios ante cualquier problemática que se pueda desarrollar durante la jornada de atención, los elementos esenciales se pasan a describir:





- A. **Botiquín:** Conjunto de utensilios y herramientas medicas que sirven para practicar primeros auxilios ante una emergencia.
- B. **Extintores:** Aparato portátil para apagar fuego o incendios de menor intensidad.
- C. **Señaléticas:** Sistema específico de signos universales que se utilizan para señalar vías de evacuación o información relativa al piso de atención.
- D. **Lámparas de emergencias:** Dispositivo de iluminación alimentado por batería portátil, utilizado principalmente ante un fallo del suministro de energía.

Los elementos anteriormente mencionados deben contar con el visto bueno del Departamento de Prevención de Riesgos, quienes serán los responsables de proveer dicho equipamiento, además de realizar las mantenciones correspondientes.

### **Artículo 11 – Funcionalidad del Piso de Atención, Conectividad y Sistemas**

A la hora de la apertura de piso, la jefatura del C.I.A.C. (o quien designe) deberá corroborar la funcionalidad del piso, para ello deberá revisar las instalaciones en general, tomando en consideración lo siguiente:

- A. Los pasillos del piso de atención deben encontrarse totalmente despejados.
- B. El gestor de fila debe encontrarse limpio y en perfecto estado operativo, para ello, se deberán realizar las pruebas de funcionamiento correspondientes a la apertura de cada jornada.
- C. Los monitores de la sala de espera deben encontrarse limpios, encendidos y operativos.
- D. Antes de la apertura del sistema de atención se deberá corroborar el estado del internet, en caso que no se encontrase disponible, se gestionará al Depto. de Gestión de sistemas y Tics para la pronta resolución.

### **Artículo 12 – Reclamos, Felicitaciones y/o Sugerencias**

La Municipalidad de Coquimbo, cuenta con una plataforma virtual de acceso OIRS, permitiendo a las personas usuarias acceder de manera remota y presencial respecto de generar reclamos, felicitaciones y/o sugerencias. Además, se contempla un libro físico el que deberá estar disponible en todo momento, para ello, la jefatura del C.I.A.C. (o quien designe) debe velar por el mantenimiento del libro en cada jornada, realizando los procedimientos administrativos necesarios al término de esta, con el objetivo de sistematizar la información y derivar a las unidades correspondientes.







## **Capítulo 3: Durante el Servicio**

### **Artículo 13 – Primera Orientación**

La primera recepción al público estará a cargo del personal de orientación comunitaria, quien se encontrará ubicado en el acceso del perímetro de las dependencias, siendo de su responsabilidad:

- A. Prohibir el ingreso de comercio irregular.
- B. Prohibir el ingreso de personas que alteren el normal funcionamiento de los servicios ofertados por el municipio.

A su vez, dicho personal deberá informar al público donde se tramitarán sus requerimientos, por otra parte, si el trámite no es de competencia municipal, el personal de orientación comunitaria deberá contar con la información necesaria para informar al público donde deben acudir, en que horario y algún contacto de referencia.

### **Artículo 14 – Gestor de Fila**

La manipulación del gestor de fila será responsabilidad del personal anfitrión, quien deberá establecer la competencia de trámite descrito por la persona usuaria, ingresando los datos al gestor y emitir el ticket de atención.

Será responsabilidad del personal anfitrión velar por el correcto uso del gestor de fila, evitando acciones que deterioren el equipo, a su vez, se preocuparán en cada jornada de revisar el suministro de papel, velando por el correcto funcionamiento del equipo.

Al final de cada jornada el personal que prestó funciones en el gestor de fila deberá extraer los reportes correspondientes a la atención para los efectos que la jefatura estime convenientes.

### **Artículo 15 – Atención de Módulos**

Una vez que inicie el periodo de atención los módulos deberán estar operativos en su totalidad, ante ello, el supervisor de piso deberá estar atento a que no ocurran las siguientes situaciones:

- A. Que el personal de atención del módulo mantenga dedicación exclusiva a la atención del público.
- B. Que los módulos de atención mantengan un orden y uniformidad en su presentación.
- C. Que las sillas destinadas al público en los módulos se encuentren en óptimas condiciones.
- D. Que los monitores se encuentren limpios y visibles en toda la sala de espera.
- E. Que las señaléticas se encuentren visibles y en buen estado, orientando al público de manera eficiente.
- F. Que los centros de pago se encuentren operativos en todo momento.
- G. Que el público que lo necesite pueda acceder a la atención preferencial.





### **Artículo 16 – Comprobante de Atención**

Será de exclusiva responsabilidad de los módulos de atención la emisión del comprobante de requerimiento al público. Para ello, se hace estrictamente necesario que el personal emita dicho comprobante y explique al público la manera correcta de realizar el seguimiento a su requerimiento.

En caso que el personal de los módulos no emita dicho comprobante quedará sujeto a las medidas que la jefatura estime pertinente (de acuerdo a la gravedad del caso).

### **Artículo 17 – Encuestas de Satisfacción**

Uno de los deberes del público que acude al piso de atención es el llenado de la encuesta de satisfacción, pues es un instrumento que permite al municipio evaluar sus servicios.

Para llevar a cabo el proceso, la jefatura del C.I.A.C. (o quien designe) deberá ordenar y sistematizar la información recopilada de las encuestas de satisfacción, con la finalidad de filtrar y emitir los informes correspondientes a las unidades competentes.

### **Artículo 18 – Situaciones de Conflicto**

En caso que exista algún tipo de discrepancia en el proceso de atención por parte de la persona usuaria, el personal anfitrión será el encargado de abordar la situación, proponiendo la mejor alternativa para la solución de la problemática. Si la persona manifiesta su inconformidad con dicha solución, se deberá informar a la persona que ejerce el cargo de supervisión de piso, quien evaluará la propuesta personal, ratificándola y/o proponiendo otra alternativa a la persona (que no afecte el normal desarrollo del proceso de atención), de insistir la inconformidad, será la jefatura del C.I.A.C. quien deberá decidir la solución del problema, y en caso que la persona no se encuentre conforme podrá emitir su reclamo mediante la plataforma o libro destinado para el efecto (descrita en el artículo 12 del presente reglamento).

### **Artículo 19 – Persona Responsable de Emergencias**

La jefatura del C.I.A.C. deberá proponer a una persona responsable de las emergencias, quien conocerá a detalladamente los protocolos a seguir en caso de alguna situación imprevista.

Si durante el desarrollo de la jornada se presenta un evento de emergencia (temblor, terremoto o similar), será la persona responsable de emergencias quien deberá impartir las instrucciones necesarias para la correcta evacuación o acciones a fin.

Si por algún motivo, la persona no se encuentra en sus funciones, la jefatura del C.I.A.C. deberá instruir a otra persona que cumpla dicha función, procurando que en todo momento exista una persona que maneje los protocolos necesarios para dirigir las acciones correspondientes.





## **Artículo 20 – Situaciones Varias**

Durante el transcurso de la jornada de atención pueden ocurrir diversas situaciones como, por ejemplo, vómitos, caídas, desmayos, complicaciones de salud en general, etc. Ante estas situaciones el personal del C.I.A.C. será responsable de actuar bajo los diversos escenarios, procurando el correcto desarrollo de la atención de público. Por otra parte, personas claves del C.I.A.C. mantendrán bajo su custodia radios portátiles, las cuales servirán para alertar cualquier situación compleja en la sala de atención, siendo los principales actores del proceso, personal anfitrión, cargo de supervisión de piso y enfermería; cada uno deberá actuar bajo su competencia.

## **Capítulo 4: Área de Gestión de Trámite**

### **Artículo 21 – Definición**

El área de Gestión de Trámite es una zona de atención de público, donde se gestiona el trámite mediante la relación entre el mesón de atención de trámite con público y posteriormente el profesional de atención con el personal interno, quién tendrá la responsabilidad de entregar el trámite de acuerdo a los requerimientos y tiempos exigidos por cada servicio.

### **Artículo 22 – Sub Áreas de Procesos**

Respecto de la definición de la Gestión de Trámite, se clasifican 3 sub áreas que abordan el proceso de gestión del servicio y que se desglosan de la siguiente manera:

1. **Sub área de mesón de atención de trámite:** Mesón de atención y relación con público, se recibe el trámite para su posterior derivación.
2. **Sub área de gestión de trámite:** Zona de profesionales internos de cada Dirección Municipal, los cuales reciben la solicitud por parte del público, comenzando su gestión y derivación a los profesionales competentes de sus respectivas áreas.
3. **Sub área de resolución de trámite:** Zona de profesionales internos encargados de analizar la factibilidad ya ejecutar el trámite. Posteriormente y luego de la ejecución de término del trámite, este debe ser finalizado y certificado por la jefatura del Departamento relacionado con el servicio.

En esta área trabajan: Jefatura de Área/Profesionales de Gestión/Técnicos y Personal Operativo en Terreno.





Área de Trabajo	Tipo Profesional	Perfil General	Apoyo Tecnológico	Sistema de Gestión
Mesón de Atención	Asistente de Trámite	Recibir e ingresar la solicitud del usuario o usuaria	Computadores-impresoras térmicas-sistemas	Sistema de gestión de fila. Sistema de gestión de trámite
Gestión de Trámite	Jefatura de Departamento Jefatura de Servicio	Recibir la solicitud mediante el sistema analizar y hacer la factibilidad de derivación del trámite para su ejecución	Computadores-impresoras térmicas-sistemas	Sistema de gestión de trámite
Resolución de Trámite	Jefatura de Departamento	Confirmar término del trámite	Computadores-impresoras térmicas-sistemas-APP	Sistema de gestión de trámite
	Jefatura de Servicio	Confirmar técnicamente el cumplimiento del trámite		
	Personal Profesional	Ejecutar el trámite entregado por los y las jefaturas esta es área de gestión interna.		
	Personal Operario	Ejecutar el trámite entregado por los y las jefaturas y profesionales de gestión interna.  Personal de trabajo en terreno para finalizar el trámite		





## **Capítulo 5: Cierre del Servicio**

### **Artículo 23 – Cierre del Gestor de Fila y Puertas de Acceso**

A la hora decretada para el fin de la atención de público (**esto hace alusión al sistema de gestor de filas**) se cerrarán las puertas de acceso correspondiente al perímetro (plaza cívica), procediendo a atender a las personas que aún no han ingresado sus datos al gestor de fila y se encuentren dentro de las dependencias, emitiendo su número de atención. Una vez que se hayan emitido ticket de atención a todas las personas que lo requieran, se procederá a dar por terminado el uso del gestor de fila extrayendo los reportes correspondientes para la confección de los informes generales de la jornada.

Dichos informes serán gestionados por la jefatura C.I.A.C, quien velará por la custodia de la información, compartiéndola con las unidades involucradas en la atención de usuario/a, o quienes lo soliciten (de acuerdo a la competencia de sus funciones o las solicitudes formales relacionadas a la Ley de Transparencia).

### **Artículo 24 – Cierre de Centros de Pago**

Considerando el cierre de puertas (contemplado en el Art.21), los trámites pendientes (solicitados mediante gestor de fila) se procederá a cerrar los centros de pagos relacionados con el piso de atención.

El procedimiento de cierre se ajustará a los protocolos normados por la Municipalidad de Coquimbo, los cuales deben encontrarse normados bajo los conductos regulares establecidos, los cuales encontrarse actualizados (según la distribución del edificio).

### **Artículo 25 – Extracción de Reportes y Verificación de los Sistemas**

Una vez que se realice el cierre de piso y no queden público al interior, la jefatura del C.I.A.C. (o quien designe) tendrá la obligación de extraer y recopilar todos los reportes de los sistemas utilizados en el proceso de atención, siendo utilizados para los fines que la autoridad estime convenientes.

Finalmente, se corroborará la correcta funcionalidad del sistema (pantallas, gestor de fila, plataforma, etc.) informando de algún inconveniente si es necesario o apagando los sistemas en caso de no presentarse desperfectos.

### **Artículo 26 – Envío de Reportes Generales**

Una vez procesada la información recopilada desde los sistemas de atención el/la Encargado/a (o quien designe) distribuirá la información a todos los actores involucrados en el servicio de atención, detallando los aspectos relevantes de cada jornada. Además, mediante dicho reporte se expondrán los puntos críticos del servicio, con el objetivo de establecer estrategias que permitan disminuirlos.





Los reportes se enviarán diariamente, sin perjuicio de ello, mensualmente se emitirá un informe general de atención, donde la jefatura del C.I.A.C (o quien designe) expondrá lo que se estime conveniente (de acuerdo a los puntos críticos identificado por el personal que presta funciones en el piso de atención).

### **Artículo 27 – Cierre de la Recepción**

Será responsabilidad del personal de recepción atender al público que no requieran de los trámites de C.I.A.C. y tengan hora agendada con alguna unidad municipal.

Para dar cumplimiento a lo anterior, cada unidad municipal que mantenga una agenda de reuniones deberá informarla oportunamente a la recepción, con el objetivo de dar la primera bienvenida al personal externo, derivando al piso correspondiente.

Junto con lo anterior, el personal de recepción estará a cargo de la entrega de documentos emitido por el C.I.A.C., para ello, todas las unidades involucradas en el servicio deberán derivar los documentos a esta sección, quienes registrarán la documentación gestionando su entrega, para posteriormente informar a las unidades involucradas sobre el estado de la documentación.

## **Capítulo 6: Disposiciones Finales**

### **Artículo 28 – Entrada en Vigor**

El presente reglamento entrará en vigor cuando sea normado bajo Decreto Alcaldicio por la Municipalidad de Coquimbo.

### **Artículo 29 – Publicación y Exposición del Reglamento**

Con el objetivo de difundir dicho reglamento a la comunidad, la Municipalidad de Coquimbo utilizará sus medios de comunicación, manteniendo a la comunidad informada de los procesos establecidos para la atención de público.

### **Artículo 30 – Formato de Presentación del Reglamento**

El presente reglamento deberá permanecer impreso (con su respectivo archivador) debidamente ordenado y limpio, además de contener los Decretos Alcaldicios y normativas generales que avalen su validez. La jefatura del C.I.A.C. (o quien designe) será responsable de resguardar dicho archivador, a su vez, actuará como moderador(a) ante cualquier consulta realizada por parte del público.





### Artículo 31 – Documentos íntegros del presente Reglamento

Para el presente Reglamento, se considera para su funcionamiento y gestión, documentos normativos que permitirá al personal que trabajará en el Centro Integral de Atención Comunal – C.I.A.C., aplicar los procedimientos descritos para la atención de público, para ello (*véase en anexo 7 – “Manual de Procedimientos de Atención de Público”*).

También se ha considerado como parte integrante de este Reglamento, (*véase en anexo 8 – “Guía Informativa de Servicios Municipales”*), describiendo los trámites y servicios municipales que se encontrarán disponibles en el CIAC.

Por último, otro documento que es de relevancia es la incorporación (*véase en anexo 9 – “Carta de Deberes y Derechos Ciudadanos”*), y que tiene como objetivo informar a la ciudadanía sobre las funciones que tiene la Municipalidad para con la comunidad.

### Artículo 32 – Diseño del Modelo Lógico

Para una mejor comprensión del proceso involucrado en la atención normada por el presente reglamento, (*véase en anexo 10 – “Modelo de Atención”*), que clarifica mediante un modelo lógico los procesos que se llevan a cabo en el C.I.A.C.


### Artículo 33 – Modificaciones

El presente reglamento queda sujeto a las modificaciones que defina la autoridad, considerando los cambios que pueda sufrir el proceso de atención en el mediano y largo plazo.

Anótese, comuníquese y publíquese.

  
ESTEBAN REFAUR DENDAL  
SECRETARIO MUNICIPAL



  
ALI MANOUCHEHRI MOGHADAM KASHAN LOBOS  
ALCALDE DE COQUIMBO

AMMKL/EPD/LHC/MSA/JLJ/cmm.

**DISTRIBUCIÓN:**

- Alcaldía
- Administrador Municipal
- Secretaría Municipal
- Direcciones Municipales
- Archivo

