

DECRETO: **1375**

TEMUCO,
20 MAYO 2020

VISTOS

1.- El Reglamento Interno Municipal Nro.1 de fecha 16 de agosto de 2012, que actualiza y otorga el adecuado respaldo jurídico administrativo a la definición de la estructura de la Municipalidad y a la asignación de funciones a las respectivas unidades y con el fin de procurar, sus efectivo y coordinado ejercicio y sus modificaciones posteriores.

2.- Las facultades que me confiere la Ley 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades y sus modificaciones posteriores.

CONSIDERANDO.

1.- Que, la Municipalidad de Temuco, en su afán de mejorar permanentemente su gestión interna con el propósito de optimizar la entrega y calidad de los servicios entregados a la comunidad.

2.- Que, existe la necesidad de contextualizar y formalizar, procedimientos existentes en el Departamento de Operaciones Preventivas, en relación al proceso del Fono 1409.

DECRETO

1.- Apruébese el Manual de Procesos Fono Emergencia 1409, cuyo contenido se estampa en documento adjunto y que forma parte integrante del presente decreto.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE,


JUAN ARANEDA NAVARRO
SECRETARIO MUNICIPAL


MIGUEL BECKER ALVEAR
ALCALDE


DIRECTOR
CONTROL INTERNO


HFV / ERJ

Distribución:

- Administración Municipal
- Dirección Jurídica
- Dirección de Control
- Of. Partes
- Dirección Seguridad Ciudadana

MUNICIPALIDAD DE TEMUCO
DEPARTAMENTO DE CALIDAD Y
MEJORAMIENTO A LA GESTION



MANUAL DE PROCESOS

FONO SEGURIDAD Y EMERGENCIAS 1409



PREPARADO	FECHA	REVISADO	FECHA	AUTORIZADO	FECHA
N. RONDANELLI	05/05/20	E. ROBLES	11/05/20	H. FERRADA	14/05/20



	CONTENIDOS	PÁGINA
I	ANTECEDENTES	3
II	FUNCIONES DE LA UNIDAD	3
III	OBJETIVO DEL MANUAL	3
IV	OBJETIVO DEL PROCESO	4
V	ALCANCE DEL MANUAL	4
VI	CONTROL DEL MANUAL	4
VII	REFERENCIA NORMATIVA	4
VIII	DOCUMENTACIÓN	5
IX	PRODUCTOS	5
X	USUARIOS	5
XI	PROVEEDORES	6
XII	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	6
XIII	DIAGRAMA	8
XIV	ANEXOS Y FORMULARIOS	9

PREPARADO	FECHA	REVISADO	FECHA	AUTORIZADO	FECHA
N. RONDANELLI	05/05/20	E. ROBLES	11/05/20	H. FERRADA	14/05/20

	MANUAL DE PROCESOS FONO SEGURIDAD Y EMERGENCIAS 1409 DEPARTAMENTO DE OPERACIONES PREVENTIVAS DIRECCION DE SEGURIDAD CIUDADANA			Código: MP- MT
				Revisión: 01
				Página 3 de 10
				Fecha: Mayo 2020

I. ANTECEDENTES

El Fono Seguridad y Emergencias 1409, es un número de emergencia e información que opera las 24 horas del día, 7 días de la semana y los 365 días del año. Recibe todas las llamadas sean estas de emergencia o información general de estamentos municipales u otros, seleccionando de acuerdo con el tipo de requerimiento, se deriva a los estamentos correspondientes, sean estos municipales o públicos, ayuda a la comunidad en todo lo que este a su alcance. El llamado es gratuito para el usuario, independientemente si llama de un teléfono fijo o un celular.

II. FUNCIONES DE LA UNIDAD

La función principal del Fono Seguridad y Emergencia 1409 es dar respuesta los a los requerimientos de información y/o problemáticas situacionales de la comunidad a través de la recepción de llamados, con el fin de proveer respuesta y/o derivar los requerimientos a los distintos Estamentos Municipales, o gestionar con entidades o servicios externos al Municipio. Esto con la finalidad de incrementar la percepción de seguridad en la comuna.

Este servicio es atendido por funcionarios capacitados, para abordar diversas materias de prevención y seguridad, dar respuesta al requerimiento comunitario y coordinación situaciones de emergencia comunal. Está estructurado en base a turnos de 8 hrs., las 24 horas del día, durante los 365 días del año.

El registro y sistematización de la información se clasifica en los siguientes rubros:

- Prevención y Seguridad.
- Servicios Municipales.
- Servicios a la Comunidad.
- Situaciones de Emergencia.

III. OBJETIVO DEL MANUAL

El objetivo de este Manual de Procedimientos es estandarizar los pasos a seguir, con la única finalidad de que las respuestas entregadas a la comunidad sean siempre las adecuadas y que cada Operador del servicio conozca los procedimientos para cada situación.

PREPARADO	FECHA	REVISADO	FECHA	AUTORIZADO	FECHA
N. RONDANELLI	05/05/20	E. ROBLES	11/05/20	H. FERRADA	14/05/20



IV. OBJETIVO DEL PROCESO

Dar al usuario o comunidad en general, una atención cordial que cumpla con sus expectativas, entregue respuestas concretas y confiables y, además, que quien realiza el llamado se sienta acogido(a) y seguro de que la atención es un apoyo para solucionar su requerimiento.

V. ALCANCE DEL MANUAL

A todos los diferentes estamentos municipales, servicios externos y comunidad en general y especialmente a los funcionarios y funcionarias operadores del fono emergencia.

VI. CONTROL DEL MANUAL

Le corresponde al Encargado(a) del Departamento de Operaciones Preventivas de la Dirección de Seguridad Ciudadana, dar cumplimiento a este Manual de Procedimientos. A su vez, hacer las modificaciones y actualizaciones respectivas, con el objeto de modernizar y optimizar la utilización de este.

VII. REFERENCIA NORMATIVA

Se implementa el Fono Seguridad y Emergencia 1409 en la Municipalidad de Temuco, mediante el Decreto Alcaldicio N° 885 de fecha 24 de marzo de 2017.

La utilización de la numeración de cuatro dígitos "1409" para la Municipalidad de Temuco, se encuentra autorizada mediante Resolución Exenta N° 4.059 del 10 de noviembre de 2014 (Publicada en el Diario Oficial con fecha 19/11/2014), que modifica la Res exenta N°1.534 de 2008; ambas de la Subsecretaría de Telecomunicaciones

PREPARADO	FECHA	REVISADO	FECHA	AUTORIZADO	FECHA
N. RONDANELLI	05/05/20	E. ROBLES	11/05/20	H. FERRADA	14/05/20



VIII. DOCUMENTACIÓN

- Planilla Access para el registro de los llamados.
- Correo institucional Fono Emergencia 1409.
- Base de datos estadística de los llamados Planilla Excel.

IX. PRODUCTOS

Una vez recibido el llamado, atendido el requerimiento y dada la respuesta al usuario, se ingresa la información en una planilla electrónica diseñada para el registro de las llamadas y se envían los correos electrónicos a las distintas dependencias, municipales y/o policiales (generalmente llamados para derivación de procedimientos).

Enviados los correos, la persona encargada de seguir los procesos en primera instancia es el Operador del Fono 1409, quien entregara las novedades al turno que le precede, finalizando el proceso de acuerdo con las respuestas que vaya recibiendo.

Cuando los requerimientos no se pueden realizar de forma inmediata y necesitan una gestión mayor (por ejemplo: podas, reparaciones, señalética destruida, alumbrado público, etc.), es el "Gestor Comunitario" el encargado de hacer el seguimiento de los requerimientos derivados a los distintos estamentos municipales, y quien además, se preocupará de recopilar todos los antecedentes necesarios del cumplimiento de los requerimientos para posteriormente cerrar los procesos pendientes en la planilla de registro.

X. USUARIOS

Los beneficiados son: la comunidad en general, servicios públicos, departamentos municipales, Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones, ONEMI, Bomberos, entre otros.

PREPARADO	FECHA	REVISADO	FECHA	AUTORIZADO	FECHA
N. RONDANELLI	05/05/20	E. ROBLES	11/05/20	H. FERRADA	14/05/20



XI. PROVEEDORES

1. ONEMI (Emergencias, eventos climáticos etc.).
2. Empresas de mantención Alumbrado Público.
3. Aguas Araucanía (Anegamientos, rotura de matriz, etc.).
4. Proveedores de energía eléctrica (Cortes, problemas con postes, etc.).
5. Empresa mantención Semáforos (Daños, sin servicio, etc.).
6. Carabineros de Chile. (Incivilidades, comercio ambulante, etc.).
7. Policía de investigaciones (Consumo de drogas, extranjería, etc.).
8. Empresa mantención Áreas verdes y Aseo (Hidrosym S.A.).
9. Telefónica del Sur
10. Central Cámaras de Televigilancia
11. Comunidad en General
12. Unidades Municipales.

XII. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Se denomina "Operador" a la persona que atiende y recibe el llamado. Este debe contestar de forma cordial las llamadas, emitiendo un saludo estandarizado y contestar y/o derivar con prontitud los requerimientos de los usuarios a los diferentes estamentos municipales, públicos y/o policiales. Además, debe asesorar al usuario en los pasos a seguir ante las diferentes situaciones, para un pronto resolver.

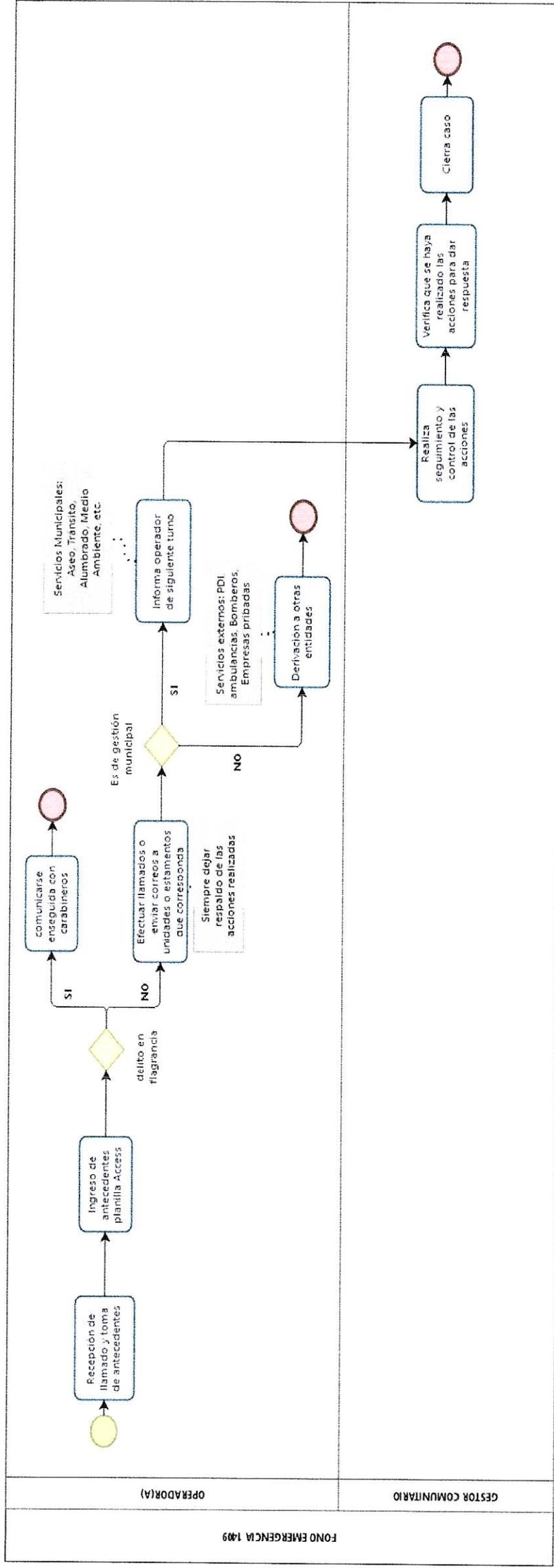
La descripción del procedimiento se detalla a continuación

A. Recepción

1. Recepción del llamado por el operador de la siguiente forma "... **Dirección de Seguridad Ciudadana, buenos días (tardes o noche). Habla (nombre del operador de turno), ¿en qué le puedo ayudar? ...**". Solicita los antecedentes del requerimiento con información completa del solicitante (Nombre, N° Teléfono, Dirección, Villa, Sector, Tipo de requerimiento).
2. Se ingresa el requerimiento en la Planilla electrónica.

PREPARADO	FECHA	REVISADO	FECHA	AUTORIZADO	FECHA
N. RONDANELLI	05/05/20	E. ROBLES	11/05/20	H. FERRADA	14/05/20

XIII. DIAGRAMA.

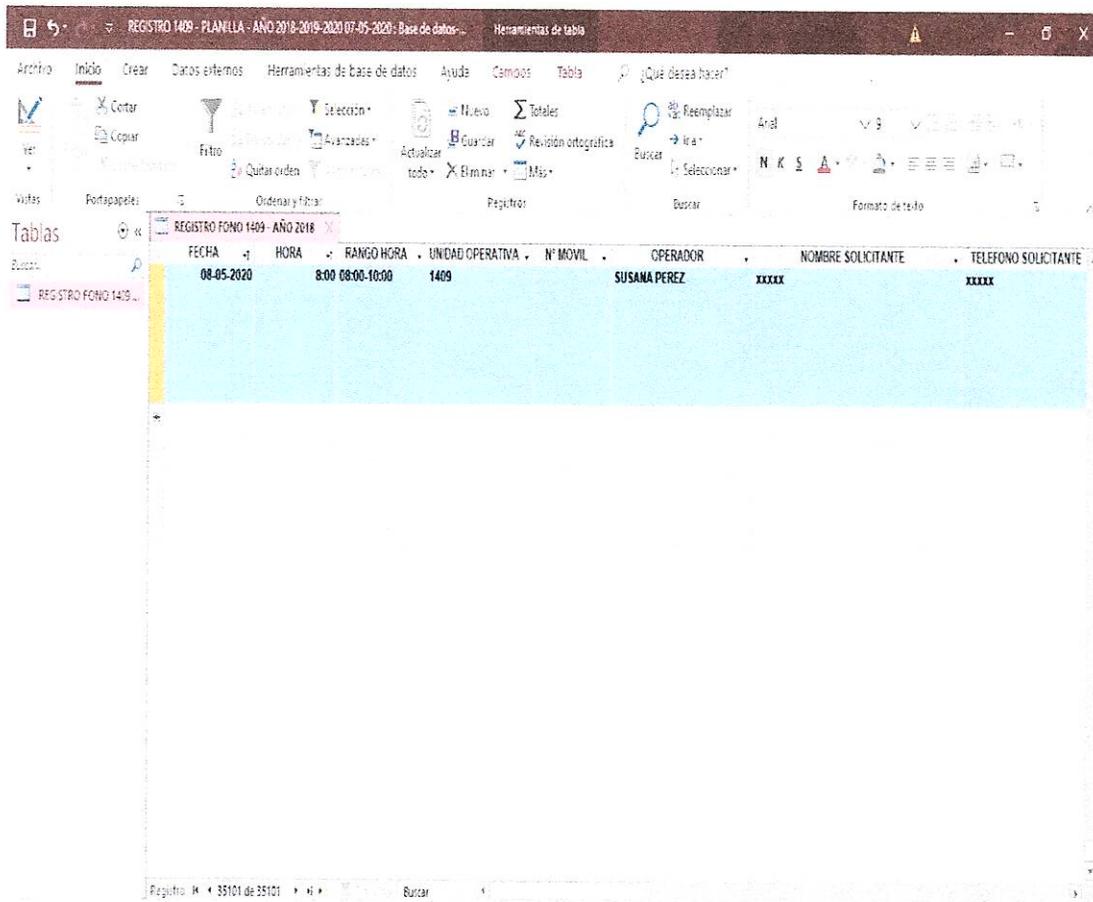


PREPARADO	FECHA	REVISADO	FECHA	AUTORIZADO	FECHA
N. RONDANELLI	05/05/20	E. ROBLES	11/05/20	H. FERRADA	14/05/20

	MANUAL DE PROCESOS FONO EMERGENCIA 1409 DEPARTAMENTO DE OPERACIONES PREVENTIVAS	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 9 de 10
		Fecha: Mayo 2020

XIV. ANEXOS Y FORMULARIOS.

Planilla de registro de llamados Microsoft Access (datos ficticios)



PREPARADO	FECHA	REVISADO	FECHA	AUTORIZADO	FECHA
N. RONDANELLI	05/05/20	E. ROBLES	11/05/20	H. FERRADA	14/05/20



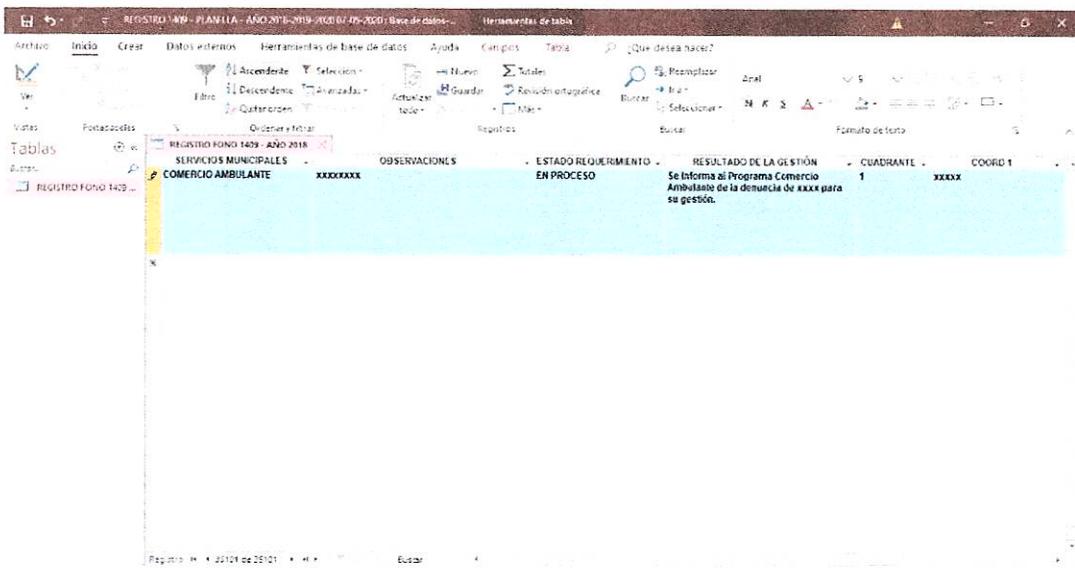
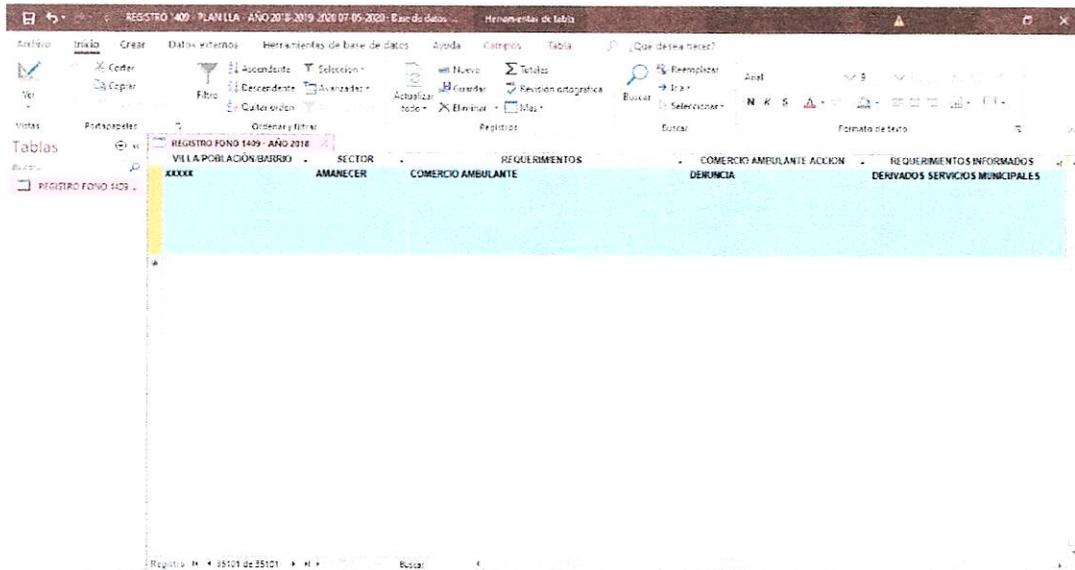
**MANUAL DE PROCESOS
FONO EMERGENCIA 1409
DEPARTAMENTO DE OPERACIONES PREVENTIVAS**

Código: MP- MT

Revisión: 01

Página 10 de 10

Fecha: Mayo 2020



PREPARADO	FECHA	REVISADO	FECHA	AUTORIZADO	FECHA
N. RONDANELLI	05/05/20	E. ROBLES	11/05/20	H. FERRADA	14/05/20