

DECRETO: 3207 /

TEMUCO, 29 NOV 2021

VISTOS

1.- El Reglamento Interno Municipal Nro.004 de fecha 27 de mayo de 2021, 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 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 Audiencias Públicas, en relación al proceso de Audiencias Públicas y Gabinete Social.

DECRETO

1.- Apruébese el Manual de Procesos de Audiencias Públicas y Gabinete Social, cuyo contenido se estampa en documento adjunto y que forma parte integrante del presente decreto.

ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVASE,

JUAN ARANEDA NAVARRO
SECRETARIO MUNICIPAL

MPB/ANGICAV

Distribución:

- Gabinete
- Depto. Audiencias
- Depto. Acreditación, Capacitación y PMG
- Of. Partes

MUNICIPALIDAD DE TEMUCO
DEPARTAMENTO DE CALIDAD Y
MEJORAMIENTO A LA GESTION

ROBERTO NEIRA ABURTO
ALCALDE

MUNICIPALIDAD DE TEMUCO
DIRECTOR
CONTROL INTERNO

MUNICIPALIDAD DE TEMUCO
DIRECCION
JURIDICA



MANUAL DE PROCESO “AUDIENCIAS PUBLICAS Y GABINETE SOCIAL”

Elaboró	Revisó	Aprobó
Claudia Acuña Valencia Asistente Social	Oriana Castro Dubrenil Encargada Depto. Acreditación de la Calidad y PMG	Adriana Navarrete Castillo Trabajadora Social



INDICE

1	ANTECEDENTES	3
2	FUNCIONES DE LA UNIDAD	4
3	OBJETIVO DEL MANUAL	4
4	OBJETIVO DEL PROCESO	4
5	ALCANCE DEL MANUAL	4
6	CONTROL DEL MANUAL	4
7	REFERENCIA NORMATIVA	4
8	DOCUMENTACION	5
9	PRODUCTOS	5
10	USUARIOS	5
11	PROVEEDORES	5
12	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	6
13	DIAGRAMA	7
14	ANEXOS Y FORMULARIOS	8



1. ANTECEDENTES.

El Departamento de Audiencias Públicas recibe y atiende a las personas y/o organizaciones tanto públicas como privadas que acuden a solicitar un contacto directo con el Alcalde para requerir soluciones a sus necesidades y demandas.

Para implementar la atención se cuenta con una Secretaria que recepciona y hace el primer filtro de la solicitud tanto en forma presencial, como de la correspondencia ingresada por la oficina de partes, correo electrónico y plataforma de Ley Lobby.

Dependiendo del tipo de solicitud se hacen dos derivaciones: encargado de la agenda del Alcalde o atención de profesionales del Gabinete Social para orientación y derivación.

1.1. DEFINICIONES

- **AUDIENCIA:** Reunión y/o entrevista en la que participa el Alcalde o quien lo represente y personas naturales u organizaciones públicas o privadas con el fin de tratar temas de interés o necesidad de la comunidad y que son materia de conocimiento y resolución del municipio.
- **GABINETE SOCIAL:** Unidad existente al interior del Depto. de Audiencias cuyo objetivo es, por una parte, atender los casos sociales derivados directamente del Alcalde o que acudan a solicitar audiencia por este motivo y por otra parte, participar de las audiencias del Alcalde en las que se traten temas de este tipo.
- **AGENDA DEL ALCALDE:** Calendario de actividades y compromisos del Alcalde, en el que se programan las audiencias, entre otras cosas.
- **CASO SOCIAL:** Situación de vulnerabilidad socioeconómica presentada por una persona o familia y que, siendo derivada al Gabinete Social, es entrevistada, evaluada, derivada y/o resuelta por los profesionales que lo integran.



2. FUNCIONES DE LA UNIDAD.

Administrar el sistema de audiencias de los ciudadanos con el Alcalde y los seguimientos de los requerimientos planteados por ellos tanto en oficina como en terreno.

3. OBJETIVO DEL MANUAL

El objetivo del presente manual es normar y uniformar los procesos al interior del Depto. de Audiencias y Gabinete Social, de tal forma que se facilite la ejecución de sus funciones y evaluaciones de gestión.

4. OBJETIVO DEL PROCESO.

Coordinar y gestionar la demanda de la comunidad en relación a la comunicación directa con la primera Autoridad Comunal con el objetivo de solucionar sus problemáticas.

5. ALCANCE DEL MANUAL

Toda la comunidad de Temuco, tanto urbano como rural.

6. CONTROL DEL MANUAL

El resguardo, control y correcta implementación del siguiente Manual de Proceso, estará bajo la responsabilidad de la Unidad de Audiencias Públicas.

7. REFERENCIA NORMATIVA

- Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades N° 18.695
- Ley del Lobby N° 20.730

8. DOCUMENTACIÓN

- Planilla de registro de atención de público y solicitudes de audiencia
- Planilla de gestión de Gabinete Social

9. PRODUCTOS

- Audiencia del Alcalde con la o las personas solicitantes
- Planilla de registro de solicitudes de audiencia con datos del solicitante.
- Planilla de registro de audiencias realizadas, detallando a los asistentes, temas tratados y resolución y/o derivaciones.
- Planilla de gestión y atención de profesionales del Gabinete Social

10. USUARIOS

- Usuarios Internos: Son principalmente todos los funcionarios y funcionarias municipales que deseen exponer alguna situación de interés o preocupación al Alcalde.
- Usuarios Externos: Toda la comunidad organizada o individual de la comuna de Temuco. Otros organismos públicos y privados.

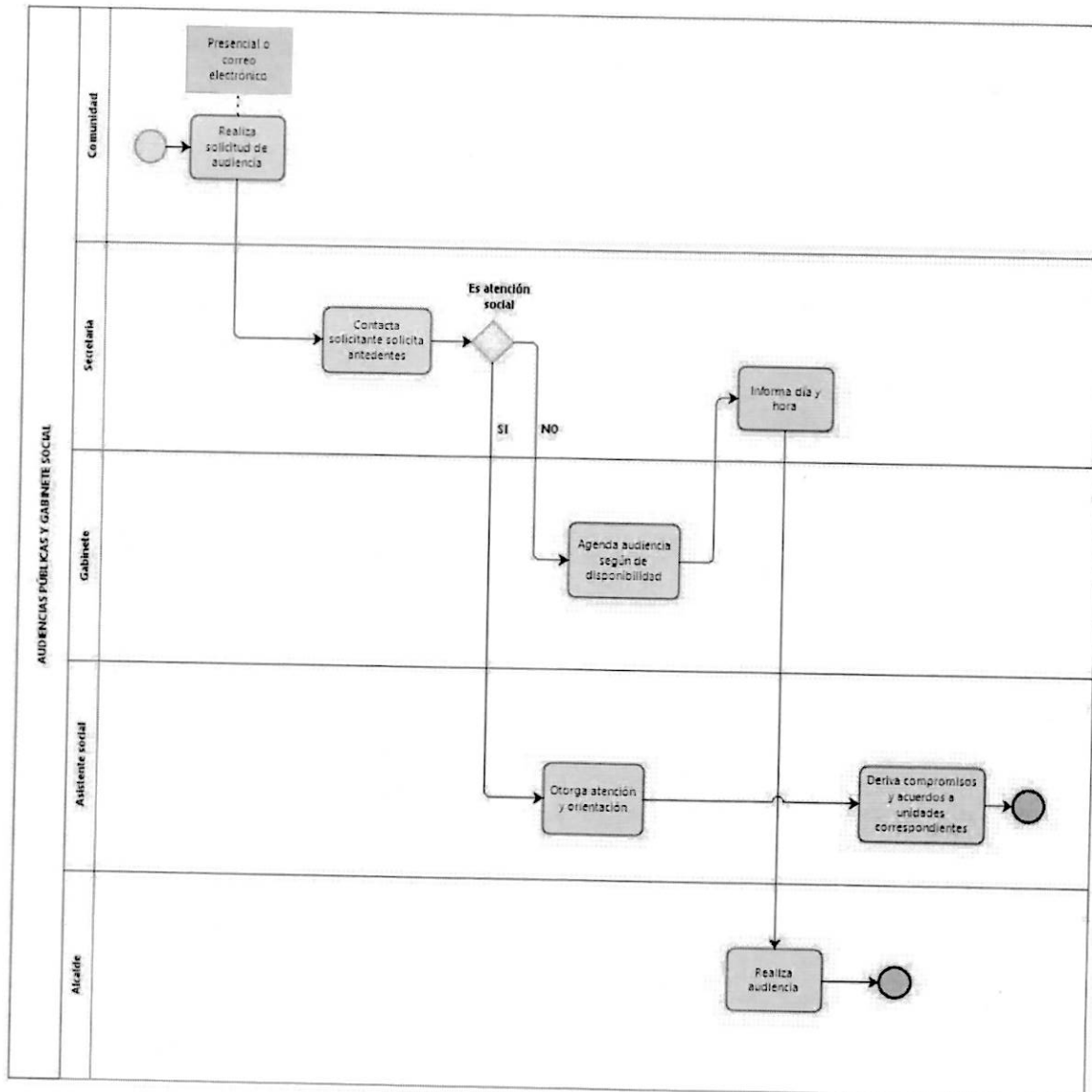
11. PROVEEDORES

- Habitantes de la comuna de Temuco, urbano y rural
- Funcionarios (as) municipales y de otros organismos públicos
- Organizaciones de la comunidad

12. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	N°	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
Comunidad	1	Solicita audiencia en forma presencial o correo por un caso no resuelto o apoyo o gestión municipal	Ficha de solicitud y registro
Secretaria	2	Contacta al solicitante para pedir antecedentes del requerimiento	Ficha de solicitud y registro
Secretaria	3	Deriva a Encargado de Agenda del Alcalde o Atención Social, según corresponda	Ficha de solicitud y registro
Asistentes Sociales	4	Otorga atención, orientación y derivación de las solicitudes y necesidades según corresponda	Ficha de solicitud y registro
Gabinete	5	Agenda la audiencia de acuerdo a disponibilidad	Ficha de solicitud y registro
Secretaria	6	Informa al solicitante el día y hora de la audiencia con el Alcalde	Ficha de solicitud y registro
Alcaldía	7	Realiza audiencia con el interesado	Ficha de solicitud y registro
Secretaria	8	Deriva los compromisos y acuerdos de la Audiencia a las Unidades correspondientes	Correo de derivación

13. DIAGRAMA





14. ANEXOS Y FORMULARIOS

AUDIENCIAS ALCALDÍA | N°



NOMBRE: _____

ORGANIZACIÓN: _____

DIRECCIÓN: _____

FONO: _____

MOTIVO DE LA AUDIENCIA

RESOLUCIÓN

DERIVADO A:

FECHA Y HORA

FIRMA