

DECRETO: **3216**

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 la unidad de Gabinete y Alcaldía, en relación al proceso de solicitud de audiencias y reuniones en la agenda del alcalde.

DECRETO

1.- Apruébese el Manual de Procesos solicitud de audiencias y reuniones en la agenda del alcalde, cuyo contenido se estampa en documento adjunto y que forma parte integrante del presente decreto.

ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVESE,

JUAN ARANEDA NAVARRO
SECRETARIO MUNICIPAL

MPB


Distribución:
-La indicada
-Alcaldía
-Gabinete
-Oficina partes

MUNICIPALIDAD DE TEMUCO
DEPARTAMENTO DE CALIDAD Y
MEJORAMIENTO A LA GESTION



ROBERTO NEIRA ABURTO
ALCALDE



	MANUAL DE PROCESOS SOLICITUD DE REUNIÓN EN LA AGENDA DEL ALCALDE GABINETE DE ALCALDIA	Código: MP- MT
		Revisión:01
		Página 1 de 12
		Fecha: noviembre 2021

MANUAL DE PROCESOS

“Solicitud de audiencias y reuniones en la agenda del Alcalde”



Elaboró	Revisó	Aprobó
Camilo Aedo Vallejos Profesional de Participación Ciudadana	Oriana Castro Dubrenil Encargada de Calidad	Miguel Pérez Briones Encargado Unidad Gabinete- Alcaldía

	MANUAL DE PROCESOS SOLICITUD DE REUNIÓN EN LA AGENDA DEL ALCALDE GABINETE DE ALCALDIA	Código: MP- MT
		Revisión:01
		Página 2 de 12
		Fecha: noviembre 2021

	CONTENIDOS	PÁGINA
I	ANTECEDENTES	3
II	FUNCIONES DE LA UNIDAD	5
III	OBJETIVO DEL MANUAL	6
IV	OBJETIVO DEL PROCESO	6
V	ALCANCE DEL MANUAL	6
VI	CONTROL DEL MANUAL	6
VII	REFERENCIA NORMATIVA	6
VIII	DOCUMENTACIÓN	7
IX	PRODUCTOS	7
X	USUARIOS	7
XI	PROVEEDORES	8
XII	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	9
XIII	DIAGRAMA	10
XIV	ANEXOS Y FORMULARIOS	11

	MANUAL DE PROCESOS SOLICITUD DE REUNIÓN EN LA AGENDA DEL ALCALDE GABINETE DE ALCALDIA	Código: MP- MT
		Revisión:01
		Página 3 de 12
		Fecha: noviembre 2021


I. ANTECEDENTES

Actualmente no existe un manual de procesos, protocolo o reglamento dentro de la Municipalidad de Temuco que indique el procedimiento de cómo solicitar una reunión personal y formal con la máxima autoridad del Municipio. Es por esta razón que se crea este Manual de Procesos, que orienta a funcionarios(as) y directores(as) de la Municipalidad de Temuco, así como a instituciones, prensa, grupos de interés, y a todas aquellas personas interesadas para que puedan agendar una reunión; esto con el objeto de abordar temáticas de carácter municipal. A los solicitantes le deben de surgir preguntas respecto al procedimiento de solicitud, tales como: ¿Dónde solicito una reunión? ¿Existen plataformas virtuales para solicitar una reunión o debo ir al Municipio? Desde el día que solicito una reunión, ¿cuánto tiempo debo esperar para hablar con el Alcalde(sa)?

Además, se necesita un orden dentro del espacio de la agenda del Alcalde o Alcaldesa, sin pasar a llevar su tiempo destinado a otras actividades relacionadas al quehacer municipal, como el personal y para una mejor coordinación de horarios en cuanto a visitas. Es por esta razón que se desarrolla este manual, que todo funcionario de la Municipalidad de Temuco deberá respetar sin excepciones.

I.1. DEFINICIONES

1. **Alcalde(sa):** Es la máxima autoridad de la Municipalidad y, en tal calidad, le corresponderá su dirección y administración superior y la supervigilancia de su funcionamiento.
2. **Funcionario(a) municipal:** Toda persona que ejerce un empleo público regido por el Estatuto Administrativo de Funcionarios(as) Municipales, Ley N° 18.883. En calidad de Planta, Contrata, Suplencia, Subrogación y los Médicos Cirujanos del Gabinete Psicotécnico.
3. **Gabinete de Alcaldía:** El Gabinete de Alcaldía es una unidad dependiente directamente del Alcalde o Alcaldesa. Apoya el desarrollo de las actividades administrativas y protocolares del Alcalde, además de procurar el fluido desarrollo de las comunicaciones e informaciones entre el Municipio y la comunidad.

	MANUAL DE PROCESOS SOLICITUD DE REUNIÓN EN LA AGENDA DEL ALCALDE GABINETE DE ALCALDIA	Código: MP- MT
		Revisión:01
		Página 4 de 12
		Fecha: noviembre 2021


4. **Asesora de Gabinete de Alcaldía:** La Asesora de Gabinete de Alcaldía es una auxiliar o secretaria del Gabinete de alcaldía. Sus deberes incluyen: registros del Gabinete, certificar la exactitud de las actas y diarios, así como desempeñar cualquier otra tarea que le sea requerida por el gabinete municipal y la Alcaldía.

5. **Agenda:** La agenda es un instrumento de registro que permite el orden, distribución de acciones, priorización de actividades y la incorporación de otros agentes: directores(as); funcionarios(as); instituciones; prensa; grupos de interés, etc., que deben sumarse a las actividades descritas, convocadas y/o agendadas en el instrumento. Además, la agenda permite tener detalles y documentos anexos, tales como: invitaciones; minutas; direcciones; y personas de contacto que asisten a estas actividades y que están distribuidas según un tiempo y/o periodo determinado. Lo anterior permite identificar los asuntos del día que interesan al Alcalde o Alcaldesa y a su equipo, de manera que se programen, se preparen y tengan la información y el tiempo necesario para dar respuesta o participar en dichas actividades de manera coordinada; con el tiempo adecuado y la información necesaria de forma anticipada.

En resumen, la agenda es una herramienta de trabajo que permite el ordenamiento de los tiempos, las acciones, los compromisos y acuerdos que se realizan entre la autoridad y la ciudadanía en pro del desarrollo de reuniones, audiencias, inauguraciones, recorridos barriales, estudio de casos sociales, grupales y/o comunitarios entre otros y que según corresponda y los instrumentos del municipio y del estado puedan dar respuesta a las necesidades de la población.

6. **Reunión:** Es una herramienta de comunicación muy poderosa, donde el o las participantes, podrán tratar temas relacionados a asuntos y temáticas municipales en conjunto con el Alcalde o Alcaldesa. Además, si se lleva a cabo de forma óptima, puede resultar un valioso medio de gestión.

7. **Formulario de solicitud:** Un formulario de solicitud es un documento, físico o digital, elaborado para que los funcionarios que quieran pedir una reunión con el Alcalde o Alcaldesa, e introduzcan sus datos estructuradamente en el documento, especificando el asunto por el que solicitan una reunión. Para luego almacenar, procesar y dar respuesta al formulario.

	MANUAL DE PROCESOS SOLICITUD DE REUNIÓN EN LA AGENDA DEL ALCALDE GABINETE DE ALCALDIA	Código: MP- MT
		Revisión:01
		Página 5 de 12
		Fecha: noviembre 2021

8. **Lista de espera:** Se rige por orden de solicitud realizada, sin ocupar o saltarse el lugar de otro funcionario.

9. **Temáticas de carácter municipal:** Temas a tratar en reunión en conjunto con el Alcalde, relacionados a actividades y materia municipal.

10. **Transparencia Temuco:** Plataforma web, facilitador de información del municipio, además del presente Manual.


II. FUNCIONES DE LA UNIDAD

El Gabinete de Alcaldía, en este tema, tiene como función, programar, coordinar y supervisar las actividades del Alcalde o Alcaldesa, en materias vinculadas a su agenda y actividades asociadas a las funciones de la Alcaldía, descritas en los Artículos 56° y 63° de la Ley 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades, y el Art. 167° Reglamento Interno Municipal. Al Gabinete Municipal le corresponden las siguientes funciones:

1. Planificar las actividades administrativas y protocolares del alcalde.
2. Administrar el sistema de audiencias públicas del alcalde.
3. Difundir las actividades de la municipalidad, en la comunidad.
4. Administrar el sistema de comunicaciones internas, del quehacer municipal.
5. Ejecutar las funciones que el alcalde determine, en la medida que estas funciones no estén asignadas a otra unidad municipal.
6. Promover la interlocución entre el municipio y la ciudadanía local.
7. Impulsar mecanismos, procesos y órganos de participación ciudadana.

III. OBJETIVO DEL MANUAL

Orientar a Funcionarios, Directores, Instituciones, Prensa, Grupos de interés entre otros, sobre cómo es el proceso de solicitud de reunión en la agenda del Alcalde de la Municipalidad de Temuco.

	MANUAL DE PROCESOS SOLICITUD DE REUNIÓN EN LA AGENDA DEL ALCALDE GABINETE DE ALCALDIA	Código: MP- MT
		Revisión:01
		Página 6 de 12
		Fecha: noviembre 2021

IV. OBJETIVO DEL PROCESO

Informar que todos aquellos interesados pueden solicitar una reunión personal con el Alcalde o Alcaldesa, con el objetivo de abordar temáticas de carácter municipal. Además de dar a conocer el procedimiento de solicitud de reunión en la agenda del Alcalde, dejando claro las plataformas, el tiempo de espera, horario de atención, entre otros.

V. ALCANCE DEL MANUAL

El manual involucra a todos los funcionarios(as) y directores(as) de la Municipalidad de Temuco, así como a Instituciones, Prensa, Grupos de interés, entre otros. A estos se les denominará, en adelante, solicitantes. Asimismo, involucra a la Asesora de Gabinete de Alcaldía y al Gabinete de Alcaldía, donde se encuentra ubicado el Departamento de Comunicaciones, el Departamento de Relaciones Públicas, el Departamento de Audiencia Ciudadana y el Departamento de Participación Ciudadana.

VI. CONTROL DEL MANUAL

El Gabinete de Alcaldía y Asesora de Gabinete de Alcaldía son los responsables de velar por el cumplimiento de lo que establece el manual; además de su revisión y actualización, según corresponda.

El periodo de vigencia o revisión de este manual será de forma anual.


VII. REFERENCIA NORMATIVA

Normas legales que sustentan la ejecución del proceso:

Ley N° 18.883, Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales.

Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades:

- Artículo 20: Sobre funciones de la Secretaría Municipal.
- Artículo 63: Atribuciones del Alcalde.
- Artículo 65: Funciones en las que requiere acuerdo del Concejo.

	MANUAL DE PROCESOS SOLICITUD DE REUNIÓN EN LA AGENDA DEL ALCALDE GABINETE DE ALCALDÍA	Código: MP- MT
		Revisión:01
		Página 7 de 12
		Fecha: noviembre 2021

VIII. DOCUMENTACIÓN

Formulario de solicitud: Tiene por finalidad solicitar una reunión con el Alcalde o alcaldesa, indicando nombre de solicitante, departamento y cargo, fecha, rut, número telefónico, correo electrónico, objetivo de reunión y temas a tratar. Luego de responder este documento, se registrará, analizará y luego se llamará a los solicitantes, indicando la fecha, hora y si la reunión se realizará por plataforma online o de manera presencial.

Registro de solicitantes: Este documento se podrá rellenar y firmar al finalizar la reunión, por lo que tiene como propósito registrar a las o los solicitantes que asistieron a una reunión con el Alcalde.


IX. PRODUCTOS

Los productos finales de este manual es un registro de solicitantes, dejando testimonio de la asistencia y de los asuntos tratados y un diagrama con el correcto proceso de solicitud de reunión con el Alcalde.

X. USUARIOS

Los usuarios que se benefician de este manual de procesos son:

- **Alcalde:** El alcalde podrá manejar su agenda y revisar futuras reuniones, además obtendrá un mayor orden, respeto y consideración por su horario y espacio de trabajo.
- **Solicitante:** Tendrá un proceso pautado de cómo solicitar una reunión con el Alcalde. Además, tendrá un espacio adecuado y privado para tener una reunión de materia municipal con el Alcalde, abordando y acordando objetivos por el bienestar del Municipio.
- **Gabinete de alcaldía:** Podrá manejar este manual y tener un orden de los formularios de solicitud.
- **Asesora de Gabinete de Alcaldía:** También podrá manejar este manual con el propósito de tener un orden en los formularios de solicitud, analizarlos, registrarlos y luego llamar a las o los solicitantes, indicando la fecha y hora, y si la reunión se realizará por plataforma online o de manera presencial.

 MUNICIPALIDAD DE TEMUCO	MANUAL DE PROCESOS SOLICITUD DE REUNIÓN EN LA AGENDA DEL ALCALDE GABINETE DE ALCALDÍA	Código: MP- MT
		Revisión:01
		Página 8 de 12
		Fecha: noviembre 2021


XI. PROVEEDORES

Quienes entregan información relevante para la ejecución de este proceso son:

Solicitante: Quienes manifiestan la necesidad de abordar temáticas de carácter municipal con el Alcalde o Alcaldesa.

Gabinete de Alcaldía y Asesora de Gabinete de Alcaldía: Facilitadores y generadores de respuestas a funcionarios solicitando una reunión.

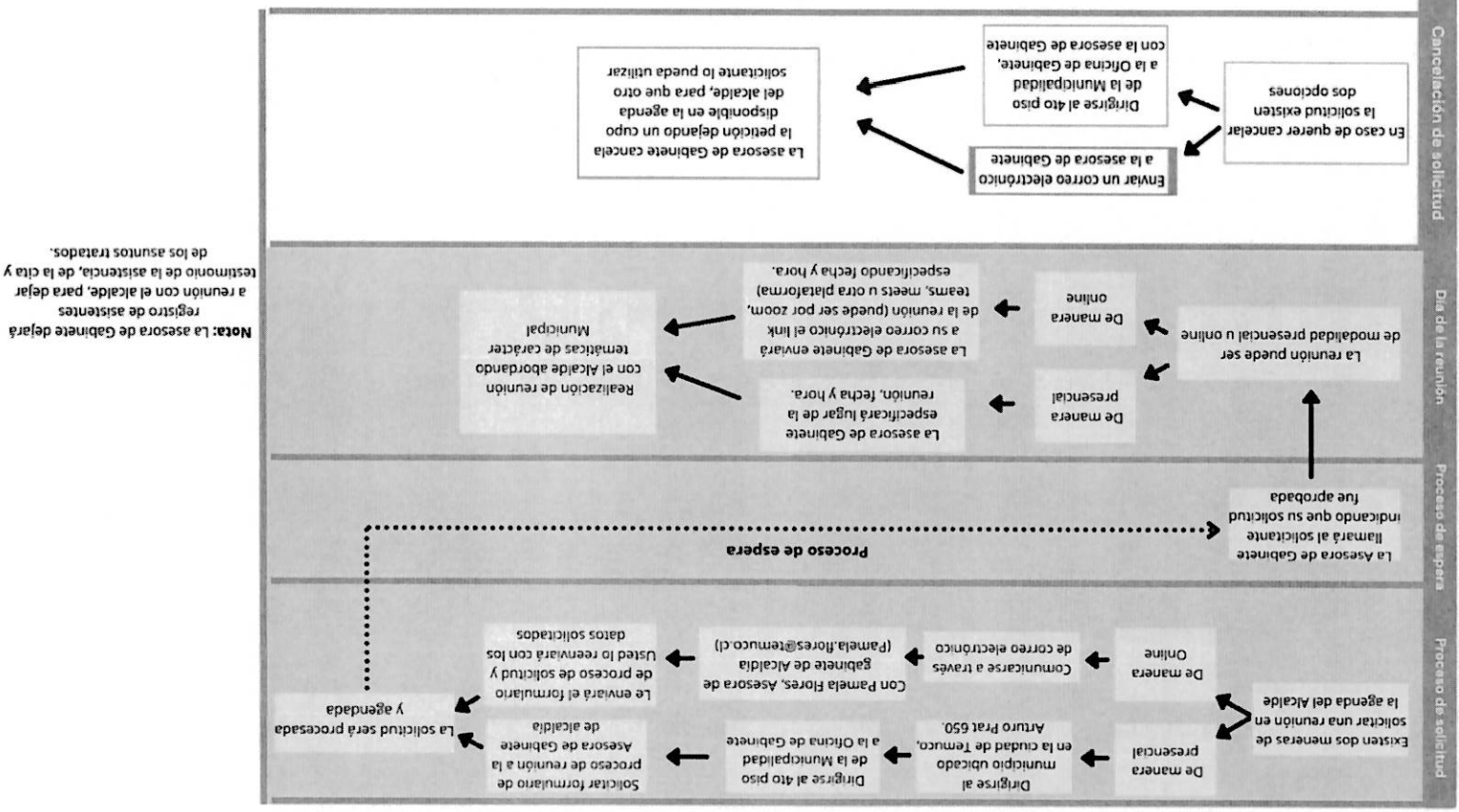
Transparencia Temuco: Tendrá almacenado este manual de proceso.

 MUNICIPALIDAD DE TEMUCO	MANUAL DE PROCESOS SOLICITUD DE REUNIÓN EN LA AGENDA DEL ALCALDE GABINETE DE ALCALDIA	Código: MP- MT
		Revisión:01
		Página 9 de 12
		Fecha: noviembre 2021


XII. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

RESPONSABLE	N°	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
Solicitante	1	Solicitud de reunión en agenda del Alcalde.	Formulario de Solicitud Nombre del solicitante; departamento y cargo (si corresponde); fecha, rut, número telefónico y correo electrónico; objetivo de reunión y temas a tratar.
Asesora de Gabinete de Alcaldía	2	Lista de espera por orden de petición de los solicitantes. Esa lista la maneja directamente la Asesora de Gabinete de la Alcaldía. Esto debido a que la asesora debe revisar si en la agenda del Alcalde existe un horario disponible para agendar una hora de atención al solicitante.	No aplica
Asesora de Gabinete de Alcaldía	3	Llamado telefónico, dando aviso el día, la hora y si es de modo presencial o vía online la reunión solicitada.	No aplica
Asesora de Gabinete de Alcaldía	4	Proceso de programación de reunión finalizada dejando un registro de las visitas con el Alcalde. Especificando nombre; cargo y departamento (si corresponde); rut, número de teléfono, correo electrónico; fecha y hora.	Planilla de Registro de solicitantes que asistieron a una reunión con el alcalde
Solicitante	5	En caso de no necesitar una reunión con el Alcalde, comunicar con anticipación que no requerirá de ésta, para que otro solicitante pueda ocupar ese horario de reunión.	No aplica

XIII. DIAGRAMA.



Nota: La asesora de Gabinete dejará registro de asistentes a reunión con el alcalde, para dejar testimonio de la asistencia, de la cita y de los asuntos tratados.

 MUNICIPALIDAD DE TEMUCO	MANUAL DE PROCESOS SOLICITUD DE REUNIÓN EN LA AGENDA DEL ALCALDE GABINETE DE ALCALDIA	Código: MP- MT
		Revisión:01
		Página 11 de 12
		Fecha: noviembre 2021

XIV. ANEXOS Y FORMULARIOS.

1. Formulario de solicitud

FORMULARIO DE SOLICITUD DE REUNIÓN EN LA AGENDA DEL ALCALDE

NOMBRE DE SOLICITANTE	
DEPARTAMENTO Y CARGO	
FECHA	

RUT	NÚMERO TELEFÓNICO	CORREO ELECTRÓNICO

OBJETIVO DE REUNIÓN

TEMAS A TRATAR

