

4198

DECRETO:

TEMUCO,

25 NOV. 2022

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 Secretaria Comunal de Planificación, en relación al proceso de control que permita dar una respuesta oportuna a los requerimientos de la comunidad.

DECRETO

1.- Apruébese el "Manual para el seguimiento de Solicitudes ciudadanas", cuyo contenido se estampa en documento adjunto y que forma parte integrante del presente decreto.

ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVASE,



JUAN ARANEDA NAVARRO  
SECRETARIO MUNICIPAL



ROBERTO NEIRA ABURTO  
ALCALDE

RTH / FBM / eqj  
Distribución  
Oficina de Partes  
Depto. Acreditación de la Calidad  
Secretaria Comunal de Planificación



MUNICIPALIDAD DE  
DIRECCIÓN  
DE CONTROL



Municipalidad Temuco  
VAB  
D. Asesoría Jurídica

IDDOC 2595479




# "MANUAL PARA EL SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES CIUDADANAS"

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Francisco Baier Marín Elisabeth Quezada Jara Secretaria Comunal de Planificación	Oriana Castro Dubrenil Encargada Dpto. Acreditación de la Calidad	Ricardo Toro Hernández Secretaria Comunal de Planificación



## Contenido

1.- ANTECEDENTES.....	3
2.- DE LAS DEFINICIONES.....	3
3.- DE LAS REFERENCIA NORMATIVA.....	4
4.- DE LAS FUNCIONES GENERALES DE LA SECRETARIA DE PLANIFICACIÓN.....	4
5.- OBJETIVO DEL MANUAL.....	5
6.- OBJETIVOS DEL PROCESO.....	5
7.- ALCANCE DEL MANUAL.....	5
8.- CONTROL DEL MANUAL.....	5
9.- PRODUCTOS.....	6
10.- USUARIOS.....	6
11.- PROVEEDORES.....	6
12.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	6
13.- DIAGRAMA FLUJO DE PROCESO.....	9

 MUNICIPALIDAD DE <b>TEMUCO</b>	"MANUAL PARA EL SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES CIUDADANAS" SECRETARIA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 3 de 9
		Fecha: Noviembre 2022

## 1.- ANTECEDENTES

La Municipalidad de Temuco ha determinado un enfoque de su administración centrado en las personas, por ende, es de vital importancia dar respuesta oportuna a los requerimientos que la comunidad hace al municipio, en este caso específico a través de la Secretaría de Planificación.

El presente documento establece las acciones de la Secretaría de Planificación para dar respuesta a los requerimientos ciudadanos referidos a los diferentes ámbitos del quehacer de la Dirección para lo cual se establece este manual, para el Seguimiento de Solicitudes Ciudadanas.

## 2.- DE LAS DEFINICIONES

Para efecto del presente manual, los siguientes conceptos tienen el significado que se indica a continuación:

- **Requerimiento ciudadano:** Cualquier demanda que la comunidad haga llegar por los diferentes medios de comunicación a la Dirección de Planificación o Alcalde.
- **Medios de comunicación:** Cartas, Oficios, Correos Electrónico, mensajes de WhatsApp, llamados telefónicos, entre los principales.
- **Recursos:** todo tipo de insumo físico y capital humano necesario para llevar a cabo las tareas.
- **Base de datos de requerimientos ciudadanos:** Es un registro que contiene los requerimientos ciudadanos y que se crea para efectos de este manual.
- **Fondo Nacional de Desarrollo Regional (F.N.D.R.):** Instrumento financiero mediante el cual el Gobierno transfiere recursos fiscales a cada una de las regiones para la materialización de obras de desarrollo. Se materializa mediante el financiamiento de diversas iniciativas de inversión.
- **Programa Mejoramiento Urbano y equipamiento comunal (PMU):** Es una fuente de financiamiento y apoyo a la comunidad que facilita el Ministerio del Interior, a través del equipo de la División de Municipalidades de la Subdere, para proyectos de inversión en infraestructura menor urbana y equipamiento comunal. Anualmente se fija un monto máximo a financiar.
- **Fondo Regional de Iniciativa Local del Gobierno Regional FRIL:** El Fondo Regional de Iniciativa Local del Gobierno Regional financia proyectos de infraestructura que incluya equipamiento y equipos, postulados por las municipalidades de la Región, cuyo monto inferior no supere la suma de 2500 UTM del año presupuestario.



### **3.- DE LAS REFERENCIA NORMATIVA**

- 1- La ley 18.695 "Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades", en su artículo 21 define las funciones de la Secretaría Comunal de Planificación
- 2- El Reglamento Interno Municipal N° 04, de fecha 27.05.2021.

### **4.- DE LAS FUNCIONES GENERALES DE LA SECRETARIA DE PLANIFICACIÓN**

El Reglamento Interno Municipal N° 04, de fecha 27.05.2021, dispone las funciones generales de la Dirección, las que se encuentran en concordancia con la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades.

- Servir de secretaría técnica permanente del alcalde y del concejo en la formulación de la estrategia municipal, como asimismo de las políticas, planes, programas y proyectos de desarrollo de la comuna.
- Elaborar y controlar el avance del Plan Comunal de Desarrollo.
- Evaluar el cumplimiento de los planes, programas y proyectos, inversiones e informar sobre estas materias al Alcalde y al Concejo Municipal.
- Efectuar análisis y evaluaciones permanentes de la situación de desarrollo de la comuna, con énfasis en los aspectos sociales y territoriales.
- Fomentar vinculaciones de carácter técnico con los servicios públicos y con el sector privado de la comuna.
- Recopilar y mantener la información comunal atinente a sus funciones.
- Fomentar vinculaciones de carácter técnico con los servicios públicos y con el sector privado de la comuna
- Estudiar y elaborar el plan regulador comunal, y mantenerlo actualizado, promoviendo las modificaciones que sean necesarias y preparar el plan de inversiones en infraestructura de movilidad y espacio público y los planos de detalle y planes seccionales, en su caso,
- Informar técnicamente las proposiciones sobre planificación urbana intercomunal, formuladas al municipio por la Secretaría Regional Ministerial de Vivienda y Urbanismo.
- Otras funciones que la ley señale o que el Alcalde le asigne. Reglamento interno



## 5.- OBJETIVO DEL MANUAL

El presente manual de procedimientos tiene como objetivo principal establecer mecanismos de control que permitan dar respuesta oportuna a los requerimientos que la comunidad requiere y que corresponden al ámbito de acción de la Dirección de Planificación.

## 6.- OBJETIVOS DEL PROCESO

OBJETIVO PRINCIPAL: Obtener una respuesta al requerimiento de la comunidad en los menores plazos posibles.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

Desarrollar los procedimientos necesarios para dar cumplimiento a la respuesta de la comunidad ingresada a la municipalidad y de ámbito de respuesta de la Secretaría de Planificación:

- Identificar los tipos de solicitudes.
- Definir las etapas necesarias para dar respuesta.
- Establecer quienes se ven involucrados en el proceso.
- Elaborar respuesta.

## 7.- ALCANCE DEL MANUAL

El presente manual está diseñado para tener un alcance interno dentro de la Secretaría Comunal de Planificación y sus respectivos Departamentos.

## 8.- CONTROL DEL MANUAL

El presente manual corresponde a una primera versión, y dado que el objetivo y su alcance son si bien tareas desarrolladas ya dentro de la acción de la Secretaría, el presente manual busca darle una relevancia mayor a la temática abordada, para lo que se requiere la estandarización de procesos, razón por la cual su evaluación podría llevar a modificaciones y ajustes futuros de corto plazo. Dichos ajustes podrán ser revisados al menos una vez al año, para realizar los cambios que sean necesarios dentro de la propia estructura de la dirección.

## 9.- PRODUCTOS

El producto final de este proceso, corresponde a un oficio respuesta a la comunidad, donde se planteen las acciones a seguir o la justificación técnica de por qué no es posible acoger dicha solicitud dentro de un plazo no superior a los 10 días hábiles desde la recepción del requerimiento.

## 10.- USUARIOS

Este proceso involucra directamente a Alcaldía, la comunidad y los respectivos departamentos que conforman la Secretaria de Planificación Comunal, quien dentro de las atribuciones que le encomienda la ley está encargado de reunir la información necesaria y estructurar la respuesta al requerimiento.

Quienes se benefician del ordenamiento de este proceso, también podemos nombrar a las organizaciones territoriales y funcionales, personas naturales preocupadas, que son, finalmente quienes solicitan la intervención de su sector.

## 11.- PROVEEDORES


Los proveedores de información para el presente proceso, son los respectivos Departamentos que conforman la Secretaria de Planificación Comunal.

En algunos casos, será necesario recabar antecedentes de otras Direcciones que, por el quehacer de la Secretaría de Planificación, complementan su quehacer. Algunas Direcciones proveedoras de información, según sus materias, son:

- *Dirección de Obras Municipales*
- *Asesoría Jurídica*
- *Dirección de Operaciones.*
- *Dirección de Aseo y Ornato*
- *Dirección de Seguridad pública*

## 12.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Todo el proceso desde que se hace una solicitud hasta que se entrega la respuesta, se compone de varias etapas descritas a continuación:

	"MANUAL PARA EL SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES CIUDADANAS" SECRETARIA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 7 de 9
		Fecha: Noviembre 2022

### 1. Ingreso solicitud de la comunidad:

Consiste en la manifestación por cartas, oficios, correo electrónico, mensajes de whatsapp, llamados telefónicos, entre los principales, por la cual la comunidad hace un requerimiento en el ámbito de acción de la Secretaría de Planificación. Entre las que se pueden mencionar a modo de ejemplo mejorar un área verde existente, falta de pavimentación, necesidad de infraestructura sanitaria, proyecto de electrificación rural, entre otras.

### 2. Derivación de requerimiento:

Cualquiera sea la opción anterior, la solicitud será derivada desde el Director de Planificación al respectivo Departamento que será el encargado de dar respuesta al requerimiento. La respuesta deberá ser evacuada en un plazo no superior a los 10 días hábiles.

En situaciones especiales cuando el requerimiento demande de análisis o estudios más detallados el Director de Planificación podrá definir un plazo adicional en función de las observaciones que haga el Departamento respectivo.

### 3. Ingreso a base de datos de seguimiento:


El encargado de la unidad de "Comunicaciones y participación ciudadana", de la Dirección de Planificación, hará un ingreso a una base de datos de seguimiento. En ella se establecerán como mínimo:

- Fecha de ingreso del requerimiento
- Antecedentes de quien hace el requerimiento
- Datos de contacto
- Materia requerida
- Departamento responsable
- Tiempo estimado de respuesta

Será responsabilidad de encargada de unidad de "Comunicaciones y participación ciudadana", reportar a cada Departamento el plazo cuando queden 5 días para emitir la respuesta. Deberá también reportar vía correo electrónico los requerimientos cuya respuesta no se haya realizado en un plazo de 10 días.

Los primeros 5 días del mes se deberá reportar al Director de Planificación un resumen con el estado de los requerimientos, es decir, aquellos que se ha dado respuesta, aquellos atrasados y los pendientes aún en plazo.



	"MANUAL PARA EL SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES CIUDADANAS" SECRETARIA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 8 de 9
		Fecha: Noviembre 2022

#### **4. Ingreso a sistema de correspondencia:**

Cuando el requerimiento sea realizado por ingreso del sistema de correspondencia, el Director de Planificación o quien el designe, deberá derivar a través de la Secretaría de la Dirección la respectiva correspondencia al Departamento respectivo como a la Unidad de Comunicaciones.

Los requerimientos realizados por otros medios, deberán ser remitidos por el Director de Planificación a través de email institucionales con copia a la Secretaria de la Dirección, el respectivo Jefe de Departamento, así como la Unidad de Comunicaciones.

#### **5. Análisis del requerimiento:**

El respectivo Departamento, si el requerimiento, así lo amerita, deberá como primer paso realizar una visita a terreno, para evaluar la situación planteada y emitir el respectivo informe para dar la respuesta en los plazos establecidos.

En aquellos requerimientos que se requiera de estudios más acabados y que excedan el plazo de 10 días hábiles, se deberá emitir un informe al Director de Planificación justificando el nuevo plazo para dar la respuesta (la comunicación deberá ser vía email institucional).

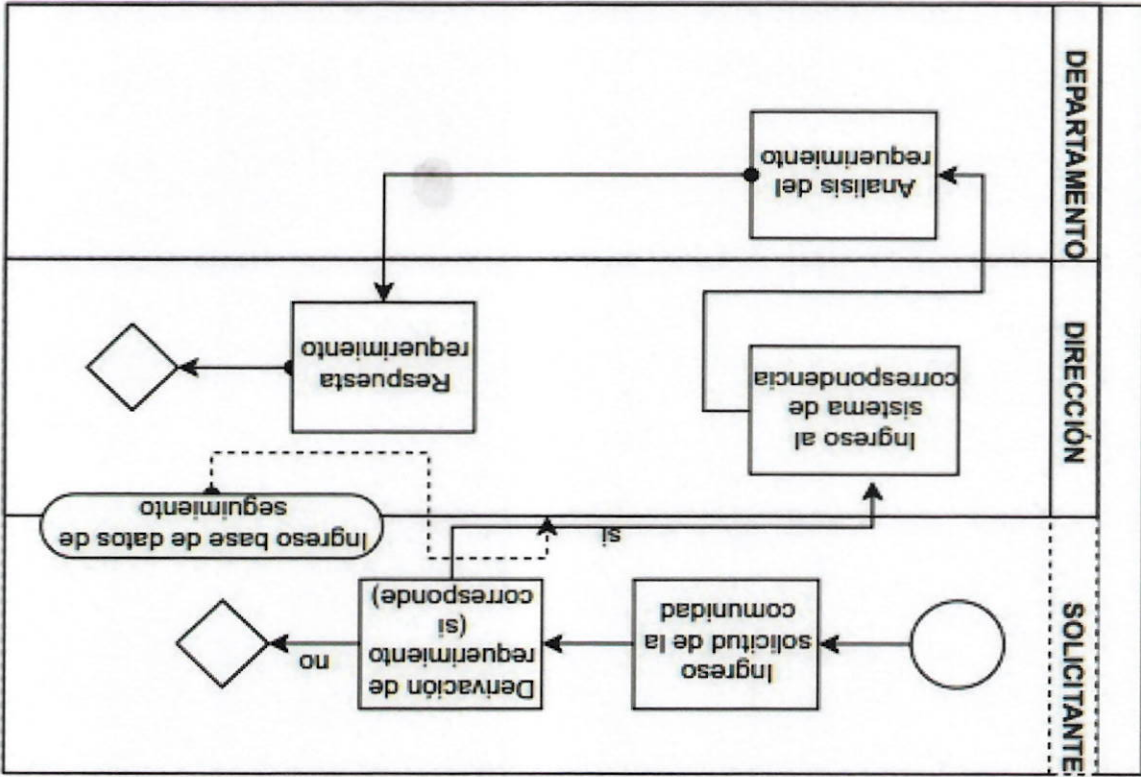
Si la conclusión es la necesidad de realizar un proyecto, también se deberá identificar en esta etapa, a cuál fondo de inversión será postulado el proyecto, ya que cada uno tiene diferencias en la cantidad y el destino de su financiamiento.

#### **6. Respuesta del requerimiento:**

Una vez analizada la situación y tenido a la vista los antecedentes necesarios, el Departamento respectivo, deberá realizar un oficio dando respuesta a la persona o institución que haya realizado el requerimiento.

En algunos casos y cuando el Director de Planificación así lo establezca, se podrá dar respuesta mediante email institucional a quien haya realizado el requerimiento.

Tanto los emails como los oficios de respuesta deberán ser enviados con copia a la Unidad de Comunicaciones de la Secretaría de Planificación para registrar su respuesta en la base de datos de seguimiento.



### 13.- DIAGRAMA FLUJO DE PROCESO