

DECRETO N° 4027 /

TEMUCO, 16 NOV. 2023

VISTOS:

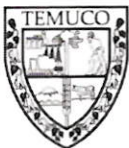
- 1.- El Reglamento Interno N° 004 de fecha 27.05.2021, sobre estructuras, funciones y coordinación del Municipio de Temuco y sus modificaciones posteriores.
- 2.- La Ley 18.883, Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales.
- 3.- Las facultades contenidas en la Ley 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.

CONSIDERANDO:

- 1.- Que el Municipio de Temuco, está preocupado de mejorar su gestión interna, como así también aquella que permita mejorar la calidad de los servicios que se entregan a la comunidad. -
- 2.- Que existe la necesidad de sistematizar, contextualizar y formalizar el Proceso de Consulta Ciudadana, de la Municipalidad de Temuco, para contribuir al mejoramiento de los procesos interno institucionales.

DECRETO:

- 1.- Apruébese el Manual de Proceso que a continuación se indica:



MUNICIPALIDAD DE
TEMUCO

NOMBRE DEL MANUAL	"Consulta Ciudadana"
OBJETIVO DEL MANUAL	Establecer y estandarizar los mecanismos necesarios para la realización de los procesos de Consulta Ciudadana, con el fin de determinar requisitos mínimos necesarios para garantizar el proceso.
AMBITO DE ACCION	Participación ciudadana

2.- Se hace presente que el referido manual, debidamente refrendado por el Sr. Secretario Municipal, se entiende formando parte integrante del presente decreto, el cual está compuesto de 12 hojas.

ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVASE.


JUAN ARANEDA NAVARRO
SECRETARIO MUNICIPAL


ROBERTO NEIRA ABURTO
ALCALDE



CA
RTH(S)CAV/pug

C.C. Alcaldía

Administración

Gabinete

Depto. de Calidad y Control de Gestión

Oficina de Partes





**MANUAL DE PROCESOS
"CONSULTA CIUDADANA"
DEPARTAMENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

Código: MP- MT


Revisión: 01

Página 1 de 12

Fecha: Noviembre 2023

MANUAL DE PROCESOS "Consulta Ciudadana"

Elaboró	Revisó	Aprobó
PAULINA ANDREA URZÚA GACITÚA	ORIANA CASTRO	MAURICIO CRUZ

	MANUAL DE PROCESOS "CONSULTA CIUDADANA" DEPARTAMENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 2 de 12
		Fecha: Noviembre 2023

	CONTENIDOS	PAGINA
I	ANTECEDENTES	3
II	FUNCIONES DE LA UNIDAD	3
III	OBJETIVO DEL MANUAL	4
IV	OBJETIVO DEL PROCESO	4
V	ALCANCE DEL MANUAL	4
VI	CONTROL DEL MANUAL	5
VII	REFERENCIA NORMATIVA	5
VIII	DOCUMENTACIÓN	5
IX	PRODUCTOS	5
X	USUARIOS	5
XI	PROVEEDORES	5
XII	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	6
XIII	DIAGRAMA	10
XIV	ANEXOS Y FORMULARIOS	11

	MANUAL DE PROCESOS "CONSULTA CIUDADANA" DEPARTAMENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 3 de 12
		Fecha: Noviembre 2023

I. ANTECEDENTES

El municipio estableció en la Ordenanza Municipal de Participación Ciudadana (03/2021) una serie de innovaciones democráticas con el fin de convocar a la ciudadanía a incidir en temas de interés colectivo en el marco de la comuna de Temuco. En dichas innovaciones se encuentran los procesos de consulta ciudadana.

I.1. DEFINICIONES

Innovaciones democráticas: Corresponden a instrumentos diseñados específicamente para incrementar y profundizar la participación de la ciudadanía en los procesos de decisión pública. Estos van desde la información y consulta, hasta la deliberación y codecisión.


Talleres participativos: Estos corresponden a la conformación de subgrupos de trabajo, mediante el cual las y los convocados discuten y analizan temáticas de interés en torno a un instrumento guía. Son una herramienta colaborativa muy utilizada para promover el aprendizaje colectivo e individual.

Consulta ciudadana: Es un mecanismo de participación ciudadana no vinculante, que se materializa a través de encuestas y/o sondeos de opinión aplicados a la población, y que busca conocer el pronunciamiento de la ciudadanía y de organizaciones y entidades de interés público sobre materias relevantes de gestión municipal, generando insumos para la toma de decisiones.

II. FUNCIONES DE LA UNIDAD

Según el reglamento N°6 del 5 de octubre de 2021, las funciones de Departamento de Participación Ciudadana son:

- a. Hacer transversal los principios y métodos de la democracia participativa en la gestión municipal.
- b. Diseñar, implementar y evaluar los dispositivos, procesos y órganos incluidos en la Ordenanza de Participación Ciudadana.

	MANUAL DE PROCESOS "CONSULTA CIUDADANA" DEPARTAMENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 4 de 12
		Fecha: Noviembre 2023

- c. Impulsar el empoderamiento de la ciudadanía local, a través de la promoción e incorporación de principios y métodos de gobernanza en políticas, programas e instrumentos del Municipio.
- d. Orientar la gestión municipal hacia el desarrollo de capacidades de la ciudadanía local, incrementando el capital social de la comuna.
- e. Diseñar y ejecutar diagnósticos y estudios orientados a potenciar, tanto la gobernanza en la gestión del Municipio, como el fortalecimiento del tejido social de la comuna.
- f. Asesorar y capacitar tanto a funcionarios (as) de la administración municipal, como a la ciudadanía e instituciones de la comuna, en temas de gobernanza, innovaciones democráticas y fortalecimiento del tejido social.
- g. Impulsar el presupuesto participativo como un mecanismo estratégico para el desarrollo local, que fortalezca el trabajo conjunto entre el municipio y la ciudadanía.
- h. Gestionar la plataforma virtual de participación ciudadana, apoyando la coordinación y seguimiento de compromisos municipales asociados a demandas y necesidades planteadas por la comunidad local

III. OBJETIVO DEL MANUAL


Establecer y estandarizar los mecanismos necesarios para la realización de los procesos de Consulta Ciudadana, con el fin de determinar requisitos mínimos necesarios para garantizar el proceso.

IV. OBJETIVO DEL PROCESO

Conocer las preferencias de la ciudadanía respecto de temas relacionados con programas y políticas públicas a nivel local.

V. ALCANCE DEL MANUAL

Todas las unidades municipales, en especial a las que trabajan en contacto con la ciudadanía. Además, organizaciones sociales de la comuna de Temuco.

	MANUAL DE PROCESOS "CONSULTA CIUDADANA" DEPARTAMENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 5 de 12
		Fecha: Noviembre 2023

VI. CONTROL DEL MANUAL

La unidad responsable del resguardo control y velar por el cumplimiento del manual es el Departamento de Participación Ciudadana.

VII. REFERENCIA NORMATIVA

Este proceso tiene como marco normativo la Ordenanza Municipal de Participación Ciudadana número 003 de 29 de octubre de 2021. Además, se rigen por la ley N°20.500 sobre asociaciones y participación ciudadana en la gestión pública, así como también, por la ley N°18.695 orgánica constitucional de municipalidades.

VIII. DOCUMENTACIÓN

Se adjunta formulario para la solicitud de consulta ciudadana y el formulario para la metodología de la consulta ciudadana

IX. Productos

Como resultado de la Consulta Ciudadana el Departamento de Participación Ciudadana emitirá un informe detallado con la metodología utilizada, la convocatoria y el resultado de la consulta ciudadana.

X. USUARIOS

Toda la ciudadanía convocada a participar en los procesos de consulta. Habitantes de la comuna de Temuco relacionados con la materia a tratar en la consulta.

XI. PROVEEDORES

Centro de estudios, universidades, ONG, empresa de profesionales, empresa de software o de desarrollo informático.


XII. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

La consulta ciudadana es un dispositivo de participación ciudadana. Se operacionaliza a través de dos instrumentos: encuestas o sondeos de opinión. El carácter de la encuesta puede ser tanto temático, como territorial; es decir, puede aplicarse al conjunto del padrón electoral de la comuna como a vecinos y vecinas de los diversos territorios de la comuna. El proceso puede ser convocado por el alcalde(sa), el Concejo Municipal, el Consejo de Organizaciones de la Sociedad Civil (COSOC), o por una unión comunal.


La convocatoria de la consulta ciudadana, deberá ser socializada a la comunidad, contemplando el objeto de la consulta, instrumento a utilizar, fechas en las cuales se llevará a cabo y modalidades de aplicación.

Se requerirán para el desarrollo de la consulta computadores y soporte físico para almacenar resultados de la consulta ciudadana, la cual se realiza a través de una plataforma digital contratada para estos efectos. Además, se podrán realizar consultas presenciales para lo cual son necesarios materiales de oficina, salas de reuniones, sillas, mesas, proyectores y amplificación.


Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS
1	Alcalde/sa, Concejo Municipal, COSOC o Unión Comunal.	Ingresar solicitud de consulta ciudadana	Correo electrónico con formulario
2	Encargado de Departamento Participación Ciudadana	Recibir solicitud	
3	Encargado de Departamento Participación Ciudadana	Definir metodología	
4	Encargado de Departamento Participación Ciudadana	Proponer agenda de trabajo	Campaña comunicacional y fecha de consulta
5	Equipo gestor	Analizar metodología y agenda	Se rellena formulario con información clave

	MANUAL DE PROCESOS "CONSULTA CIUDADANA" DEPARTAMENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 7 de 12
		Fecha: Noviembre 2023

6		¿Se acepta la agenda?	
7	Equipo gestor	No, proponer observaciones	
8	Encargado de Departamento correspondiente	No, proponer nueva agenda y metodología	
		¿Se acepta?	
9	Encargado de Departamento correspondiente	No, proponer observaciones	
10	Encargado de Departamento correspondiente	Sí, elaborar decreto alcaldicio	Decreto alcaldicio
11	Directora/a Asesoría Jurídica	Revisar decreto	Decreto alcaldicio
12	Director de Control de Gestión	Revisar decreto	Decreto alcaldicio
		¿observaciones al decreto?	
13	Directora/a Asesoría Jurídica	Sí, revisar decreto	Decreto alcaldicio
14	Alcalde/sa	No, Firmar decreto	Decreto alcaldicio
15	Secretario Municipal	Firmar decreto	Decreto alcaldicio
16	Oficina de partes	Recepcionar decreto	Decreto alcaldicio
17	Encargado de Departamento correspondiente	Gestionar recursos	
		Proceso en paralelo	
18	Encargado de Departamento Participación Ciudadana	P1 Elaborar encuesta o sondeo	Documento con preguntas

	MANUAL DE PROCESOS "CONSULTA CIUDADANA" DEPARTAMENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 8 de 12
		Fecha: Noviembre 2023

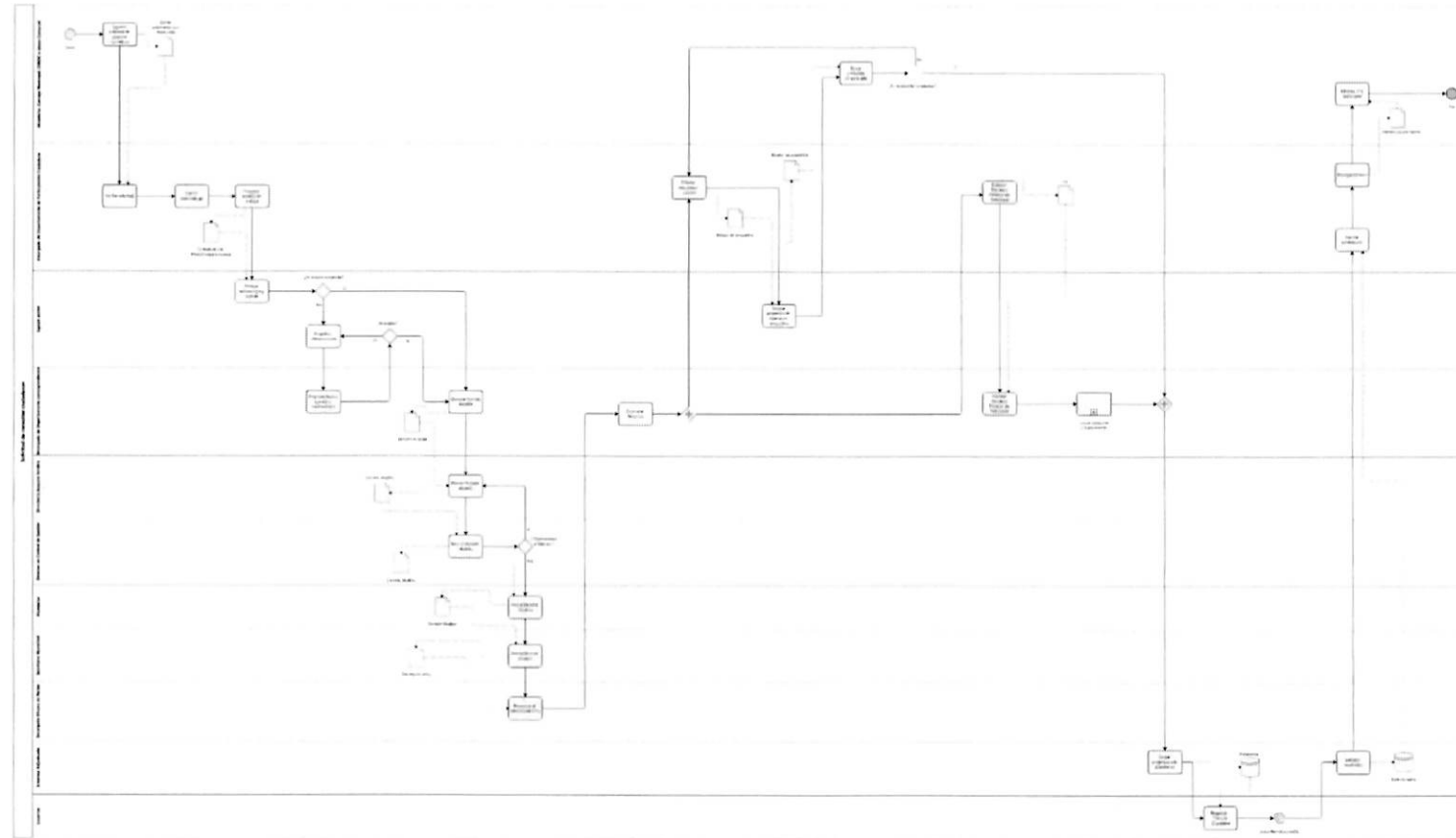
19	Equipo gestor	P1 Analizar propuesta de batería de preguntas	Documento con preguntas
20	Alcalde/sa, Concejo Municipal, COSOC o Unión Comunal.	P1 Enviar propuesta consensuada	Documento con preguntas
		P1 ¿Se aceptan las preguntas?	
21	Encargado de Departamento de Participación Ciudadana	P1 No, elaborar encuesta o sondeo	Documento con preguntas
22	Encargado de Departamento de Participación Ciudadana	P2 Elaborar términos técnicos de referencia	Documento TTR
23	Encargado de Departamento correspondiente	P2 Aprobar términos técnicos de referencia	Documento TTR
24		P2 Subproceso de licitación o trato directo	Documento TTR
		Fin proceso paralelo	
25	Empresa adjudicada	Cargar preguntas a la plataforma virtual	Base de datos plataforma
26	Usuarios	Responder Consulta ciudadana	Base de datos plataforma
		Tiempo de espera	
27	Empresa adjudicada	Entregar resultados	Base de datos plataforma
28	Encargado de Departamento de Participación Ciudadana	Analizar información	Base de datos plataforma
29	Encargado de Departamento de Participación	Entregar informe a alcalde/sa, Concejo Municipal, COSOC o	Informe de resultados


	MANUAL DE PROCESOS "CONSULTA CIUDADANA" DEPARTAMENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 9 de 12
		Fecha: Noviembre 2023

	Ciudadana	Unión Comunal.	
30	Alcalde/sa, Concejo Municipal, COSOC o Unión Comunal.	Informar a la ciudadanía	Informe de resultados



XIII. DIAGRAMA.




	MANUAL DE PROCESOS "CONSULTA CIUDADANA" DEPARTAMENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 11 de 12
		Fecha: Noviembre 2023

XIV. ANEXOS Y FORMULARIOS.

INFORMACIÓN CONSULTA CIUDADANA

Mandante	Alcalde/sa
	Concejo Municipal
	COSOC
	Unión Comunal
Nombre encargado operativo de la consulta (quien representa al mandante)	
Correo electrónico encargado	
N° de teléfono	
Fecha tentativa de consulta	
Temática	
Actividades	

	MANUAL DE PROCESOS "CONSULTA CIUDADANA" DEPARTAMENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 12 de 12
		Fecha: Noviembre 2023

INFORMACIÓN METODOLOGÍA CONSULTA CIUDADANA

Mandante	Alcalde/sa
	Concejo Municipal
	COSOC
	Unión Comunal
Nombre de la consulta ciudadana	
Cobertura (universo y muestra)	
Modalidad (virtual o presencial)	
Fecha tentativa de consulta	
Objetivos	
Justificación	
Unidades relacionadas	
Hitos comunicacionales	