

DECRETO N° 4223 /

TEMUCO, 24 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 solicitudes de Alcaldía y Gabinete, 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:

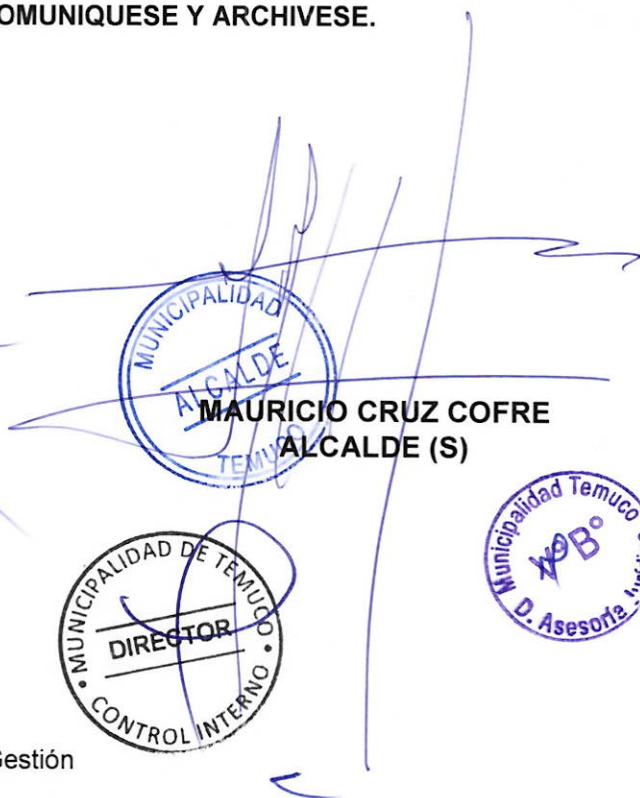
NOMBRE DEL MANUAL	“Solicitudes de Alcaldía y Gabinete”
OBJETIVO DEL MANUAL	Establecer y estandarizar los mecanismos necesarios para la realización de los procesos de solicitudes de alcaldía y gabinete, con el fin de determinar requisitos mínimos necesarios para garantizar el proceso.
AMBITO DE ACCION	Alcaldía - Gabinete

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



MAURICIO CRUZ COFRE
ALCALDE (S)

MCC/MPB/pfe

C.C. Oficina de Partes

Alcaldía

Gabinete

Depto. de Calidad y Control de Gestión

Archivo




	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SOLICITUDES DE ALCALDIA Y GABIENTE DIRECCIONES MUNICIPALES	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 1 de 12
		Fecha: octubre 2023

MANUAL DE PROCESOS


“SOLICITUDES DE ALCALDIA Y GABINETE”

Elaboró	Revisó	Aprobó
Pamela Flores Escobar	Oriana Castro Dubrenil	Miguel Pérez Briones

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SOLICITUDES DE ALCALDIA Y GABIENTE DIRECCIONES MUNICIPALES	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 2 de 12
		Fecha: octubre 2023

CONTENIDOS

I	ANTECEDENTES	3-4-5
II	FUNCIONES DE LA UNIDAD	6-7
III	OBJETIVO DEL MANUAL	7
IV	OBJETIVO DEL PROCESO	8
V	ALCANCE DEL MANUAL	8
VI	CONTROL DEL MANUAL	8
VII	REFERENCIA NORMATIVA	9
VIII	DOCUMENTACIÓN	9
IX	PRODUCTOS	9
X	USUARIOS	9
XI	PROVEEDORES	10
XII	PROCESOS	11
XIII	ANEXOS Y FORMULARIOS	12

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SOLICITUDES DE ALCALDIA Y GABIENTE DIRECCIONES MUNICIPALES	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 3 de 12
		Fecha: octubre 2023


I. ANTECEDENTES

La unidad de Gabinete y Alcaldía tiene como base llevar a la ciudadanía el mensaje del líder representada por el sr. Alcalde y la correcta cercanía de él y su Jefe de Gabinete. Con quienes la unidad debe mantener una comunicación fluida y permanente para mantener y respetar el contenido, secuencia, planificación, líneas de acción, priorizaciones y trabajo con la comunidad de esta forma se proyecta políticamente y técnicamente el mensaje del alcalde y su administración potenciando la relación con la comunidad.

Para lo anterior; existen una serie de acciones contenidas en la manera de entregar la información y recibir las solicitudes de la ciudadanía, ya sea de las diferentes direcciones internas, unidades técnicas, público interno y externo y de esta manera dar curso a reuniones, audiencias, visitas a terreno, coordinación y/o requerimientos de acciones concretas por parte de direcciones, funcionarios, ciudadanos, organizaciones territoriales, funcionales etc. y de esta manera el alcalde entrega respuesta a los ciudadanos de diferentes formas, a saber:

- Dando audiencias
- Realizando reuniones
- Asistiendo a recorridos barriales
- Reuniéndose con organizaciones públicas y privadas
- Asistiendo a actos públicos con autoridades locales, nacionales y extranjeras
- Representando a la comuna en foros nacionales e internacionales
- Reuniéndose con la sociedad civil en encuestros técnicas, celebraciones, entregando recursos públicos.
- Generando acuerdos con organismos públicos, Universidades, o actores relevantes de la sociedad.
- Entre otras

Para lograr el correcto desarrollo de estas actividades es necesario seguir una serie de procedimientos, que nos permitan planificar, definir el grado de

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SOLICITUDES DE ALCALDIA Y GABIENTE DIRECCIONES MUNICIPALES	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 4 de 12
		Fecha: octubre 2023

importancia y cumplir con las normas en relación a audiencias públicas, ley lobby, requerimientos externos entre otros.

Para los diferentes requerimientos se debe tener en consideración el nivel de urgencia, preparación de información base, tiempos, Además de la contingencia y priorizaciones de la autoridad.

I.1. DEFINICIONES


Solicitudes: Generar la comunicación que indique la necesidad, debe ser formal por la vía estipulada como institucional, entiéndase por mail corporativo a Jefe de gabinete y encargada de agenda.

Insumos técnicos: Elementos específicos los que deben ser detallados en relación a minuta, invitación, precisión de horario, lugar, objetivo de la solicitud y si procede sumar a diferentes directores, departamentos y/o unidades o funcionarios que deben sumarse a las reuniones y/o acciones ejemplo; audiencias gabinete, terrenos, reuniones técnicas u otros.

Insumos físicos: Si es necesario precisar en acciones en terreno algún elemento debe ser precisado por el solicitante; ejemplo casco, botas de goma, tenida formal, etc

Minutas o información Base: En la agenda ya sea del Alcalde y/o Jefe de Gabinete, se debe sumar la mayor cantidad de información, minuta de la actividad por parte de la unidad solicitante, identificación de datos de contacto de la organización (nombre presidente- Fono de contacto- dirección de la actividad etc.)

Las minuta y la calidad de la misma es base para el éxito y desarrollo de las actividades, documento que entrega los antecedentes descriptivos de la actividad la que debe contener la información necesaria y el responsable de la

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SOLICITUDES DE ALCALDIA Y GABIENTE DIRECCIONES MUNICIPALES	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 5 de 12
		Fecha: octubre 2023

actividad, independiente del director o jefe del departamento. En específico el objetivo de la actividad, participantes, lugar etc


Encargados: En el caso que la actividad sea generada por una dirección del municipio es el Director o quién él designe el único que debe agendar actividades con el Sr. Alcalde.

Lo anterior; con el objetivo que el director priorice y de focos de acción ya sea territorial, comunicacional, político, de urgencia etc. Según las reuniones internas, COTETE o de Directores donde se priorizarán los focos de acción, recursos y actividades donde la agenda se prioriza para el alcalde y en segundo lugar jefe de gabinete.

En el caso que las solicitudes sean ingresadas por los ciudadanos ya sea organizaciones y/o personas naturales por carta o correo electrónico es la autoridad quien prioriza y/o deriva a quien corresponda.

Si las solicitudes son presenciales, se realiza una breve entrevista al solicitante tomando todos los datos necesarios; nombre, rut, fono, organización, correo electrónico y tema a tratar. Posterior a la entrevista base, según antecedentes de las reuniones donde participa la encargada de agenda, las horas disponibles y la urgencia de la solicitud, se puede ingresar a la agenda del alcalde, deribar, solicitar información vía correo a alguna dirección o unidad púntual y/o generar una audiencia a través de jefe de gabinete y los funcionarios según requerimiento del ciudadano/a o de la organización solicitante.

En el caso de la ley lobby; tienen su propio procedimiento administrativo y el sr. Alcalde tiene la facultad de rechazar, deribar o atender personalmente. En el caso de ser atendido por él. La encargada de ley lobby realiza el trámite administrativo en página correspondiente y se asigna una hora concensuada con la encargada de agenda del alcalde.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SOLICITUDES DE ALCALDIA Y GABIENTE DIRECCIONES MUNICIPALES	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 6 de 12
		Fecha: octubre 2023

II. FUNCIONES DE LA UNIDAD

Las funciones de la Unidad están regidos por la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades 18.695 – Audiencias públicas. En su Artículo 93 y 97

Ley organica constitucional de municipalidades

Artículo 93.

Cada municipalidad deberá establecer en una ordenanza las modalidades de participación de la ciudadanía local, teniendo en consideración las características singulares de cada comuna, tales como la configuración del territorio comunal, la localización de los asentamientos humanos, el tipo de actividades relevantes del quehacer comunal, la conformación etárea de la población y cualquier otro elemento que, en opinión de la municipalidad, requiera una expresión o representación específica dentro de la comuna y que al municipio le interese relevar para efectos de su incorporación en la discusión y definición de las orientaciones que deben regir la administración comunal.


Con todo, la ordenanza deberá contener una mención del tipo de las organizaciones que deben ser consultadas e informadas, como también las fechas o épocas en que habrán de efectuarse tales procesos. Asimismo, describirá los instrumentos y medios a través de los cuales se materializará la participación, entre los que podrán considerarse la elaboración de presupuestos participativos, consultas u otros.

Ley organica constitucional de municipalidades

Artículo 97.

Cada municipalidad deberá regular en la ordenanza municipal de participación a que se refiere el artículo 93 las audiencias públicas por medio de las cuales el alcalde y el concejo conocerán acerca de las materias que estimen de interés comunal, como asimismo las que no menos de cien ciudadanos de la comuna les planteen. Exceptúanse de esta exigencia las comunas de menos de 5.000 habitantes, en las que el concejo determinará el número de ciudadanos requirientes.

Sin perjuicio de la facultad reguladora del concejo, la solicitud de audiencia pública deberá acompañarse de las firmas de respaldo correspondientes,

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SOLICITUDES DE ALCALDIA Y GABIENTE DIRECCIONES MUNICIPALES	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 7 de 12
		Fecha: octubre 2023

contener los fundamentos de la materia sometida a conocimiento del concejo y, además, deberá identificar a las personas que, en un número no superior a cinco, representarán a los requirentes en la audiencia pública que al efecto se determine.

Además :

Referir las funciones que competen a la unidad, de acuerdo a lo establecido en Reglamento N°004 de fecha 27.05.2021.

- a) Administrar las reuniones del alcalde con otros órganos de la administración pública o con organizaciones sociales.
- b) Otorgar audiencias a funcionarios con el alcalde que deseen realizar planteamientos sobre la administración municipal.
- c) Organizar periódicamente reuniones del alcalde con directivos municipales y funcionarios municipales, sobre temas institucionales.


III. OBJETIVO DEL MANUAL

El objetivo general de este nuevo documento es dar a conocer a las diferentes Direcciones la metodología para agendar y priorización de los tiempos del Sr. Alcalde en diferentes acciones; audiencias, reuniones, participación en actos públicos, territoriales, reuniones con organizaciones ya sea comités de vivienda, JJVV, adultos mayores, de seguridad, Comerciales etc.

De esta manera se mejora la coordinación entre las unidades internas, Gabinete alcaldía, RRPP y avanzada.

Cabe destacar que cada Dirección es sumado a estas acciones según requerimiento, priorización y/o derivación.

La derivación se ejecuta por priorización del alcalde, 2 actividades en el mismo horario, Ausencia del Sr. Alcalde (cometido de servicio) u otro

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SOLICITUDES DE ALCALDIA Y GABIENTE DIRECCIONES MUNICIPALES	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 8 de 12
		Fecha: octubre 2023

Todos los convocados por la agendan y al tener información de buena calidad y sean sumados deberían contar con la siguiente información

- Minutas
- Requerimientos
- horarios de las actividades
- Direcciones convocadas y/o funcionarios en especifico
- Y el objetivo central de la actividad

IV. OBJETIVO DEL PROCESO

El propósito de la ejecución de las etapas y ejecución del proceso es lograr que el Sr. Alcalde tenga orden de sus tiempos, se entregue el mensaje de su gestión a todos los ciudadanos y esferas de la sociedad local, aprovechar los recursos tiempo y humanos de la mejor manera posible


V. ALCANCE DEL MANUAL

El alcance del manual es el universo Municipal, es decir todas las Direcciones municipales.

VI. CONTROL DEL MANUAL

En la actual se genera un trabajo en conjunto de Gabinete Alcaldía – RRPP y Administración Municipal con el objetivo de que fluya la información con el objetivo de que toda acción desarrollada por el Sr.alcalde sea lo más coordinada, eficiente, fructífera y de la mejor calidad posible.

Que exista la mayor cantidad de información para que cada unidad involucrada en las diferentes acciones tengan contrapartes conocidos, quienes son los responsables de ponerse en contacto con la encargada de agenda o la secretaria del Jefe de Gabinete para que exista la presencia de los involucrados

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SOLICITUDES DE ALCALDIA Y GABIENTE DIRECCIONES MUNICIPALES	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 9 de 12
		Fecha: octubre 2023

y que se tenga la información necesaria para dar respuesta a las solicitudes o que las acciones en terreno sean

VII. REFERENCIA NORMATIVA

Respecto de las referencias normativas que puedan sustentar el presente procedimiento se basa en la ley organica de Municipalidades 18.695 en sus artículos 93 y 97.

VIII. DOCUMENTACIÓN


- La agenda se base en requerimientos vía correo electrónico con su respectiva minuta.
- Cartas
- Invitaciones
- Ley lobby
- Solicitudes presenciales, previa entrevista y priorización.

IX. PRODUCTO

El producto final del trabajo y coordinación es la obtención de la Agenda pública del Sr. Alcalde con todos los antecedentes descritos con anterioridad.

X. USUARIOS

Usuarios: Los usuarios que se definen en cada actividad y están vinculados a la dirección solicitante y al público externo.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SOLICITUDES DE ALCALDIA Y GABIENTE DIRECCIONES MUNICIPALES	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 10 de 12
		Fecha: octubre 2023

XI. PROVEEDORES

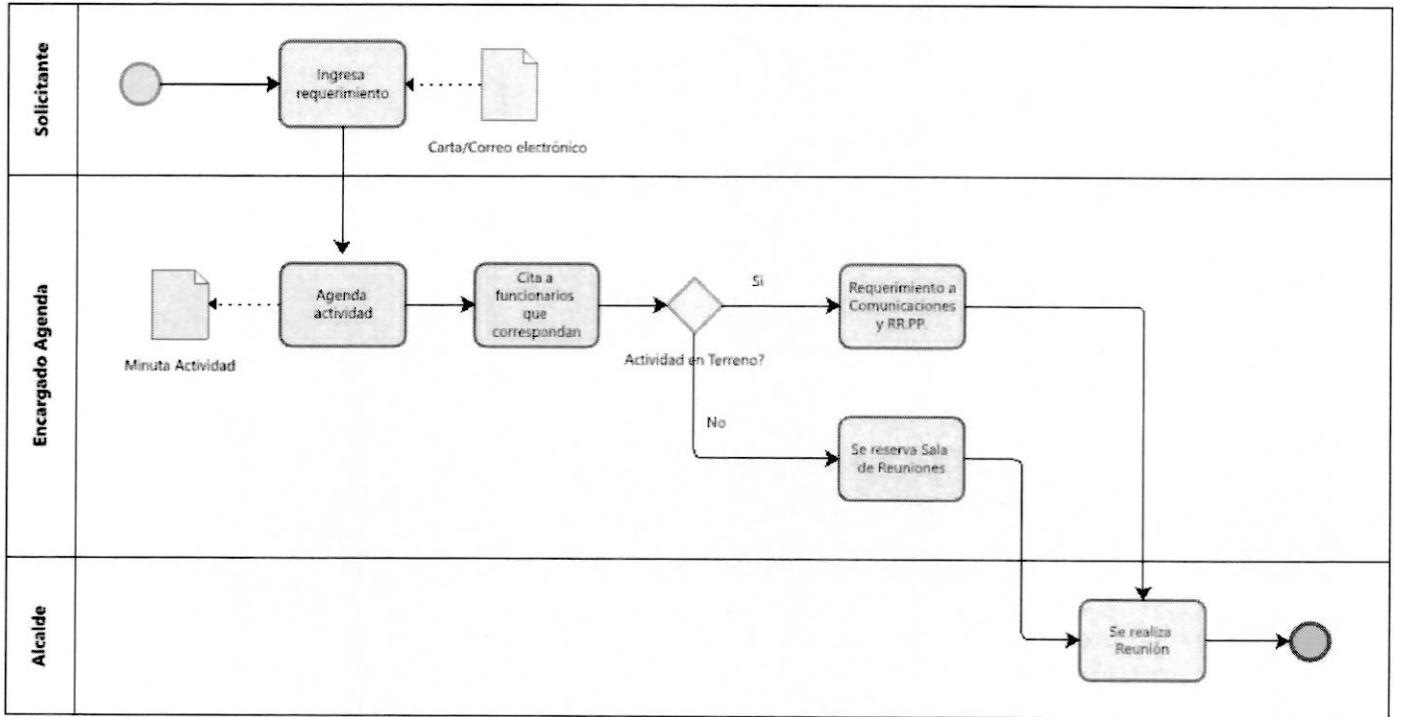
La unidad de Gabinete Alcaldía No mantiene relación con Proveedores externos. Todo aquel insumo utilizado en actividades se resuelven por RRPP, las direcciones que solicitan agenda y organizaciones externas que invitan a la autoridad a diferentes acciones.

XII. PROCESO

El proceso de solicitudes de requerimiento para el desarrollo de actividades protocolares se describe a continuación.

RESPONSABLE	N°	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
Solicitante	1	Ingresa requerimiento, informando actividad (reunión, ceremonia, inauguración)	Carta ingresada por Oficina de Partes o Correo
Funcionario responsable de agenda	2	Agenda actividad	Minuta o progama d actividad
Funcionario responsable de agenda	3	Cita a los funcionarios correspondientes de cada dirección	Calendario agenda
Funcionario responsable de agenda	4	Si la actividad es en terreno, se deriva a Comunicaciones y RR.PP. según requerimientos (podio, pendones)	
Funcionario responsable de agenda	5	Se reserva/agenda sala de reuniones	
Alcalde y/o Funcionarios participantes	7	Se realiza la reuión	

XIII. DIAGRAMA



XIV. ANEXOS Y FORMULARIOS



MINUTA INFORMATIVA

Fecha actividad:	
Hora convocatoria asistentes (según invitación):	
Hora Inicio:	
Hora Término:	
Lugar:	
Unidad responsable:	
Funcionario a cargo:	
Contacto día actividad: (nombre y teléfono)	
Requerimientos	

DESCRIPCIÓN

--

ANTECEDENTES

--

PARTICIPANTES

--