



REPUBLICA DE CHILE  
I. MUNICIPALIDAD DE ARICA  
ALCALDIA

REGULARIZA APROBACION DE PROGRAMA  
"SISTEMA DE INFORMACIÓN Y SERVICIO AL  
VECINO EN TIEMPOS DE PANDEMIA".-

DECRETO N° **6344** /2021.-

ARICA, 29 DE SEPTIEMBRE DE 2021.-

**VISTOS:**

Las facultades que me confieren la Ley N° 18.695 "Orgánica Constitucional de Municipalidades" y sus modificaciones; Ordinario N° 27, de fecha 23 de septiembre de 2021, de Gabinete de Alcaldía, que solicita revisión del programa denominado "SISTEMA DE INFORMACIÓN Y SERVICIO AL VECINO EN TIEMPOS DE PANDEMIA"; Ordinario N° 697, de fecha 24 de septiembre de 2021, de la Secplan; Registro N° 12915, de 24.08.2021, de Administración Municipal;

**CONSIDERANDO:**

- a. Que, en medio de una pandemia, se hace más necesario y valioso poder contar con un método de comunicación a distancia, para poder expresar consultas e inquietudes, sin tener que movilizarse a las dependencias, previniendo las exposiciones a posibles contagios del virus covid-19;

**DECRETO:**

- 1.- REGULARIZA aprobación de programa denominado "SISTEMA DE INFORMACIÓN Y SERVICIO AL VECINO EN TIEMPOS DE PANDEMIA", que se detalla a continuación:

I.- ANTECEDENTES GENERALES	
1.1.- NOMBRE	: SISTEMA DE INFORMACIÓN Y SERVICIO AL VECINO EN TIEMPOS DE PANDEMIA
1.2.- EJECUTA	: OFICINA GABINETE DE ALCALDIA
1.3.- LUGAR	: Comuna de Arica.
1.4.- FECHA	: SEPTIEMBRE – DICIEMBRE 2021.
1.5.- CLAUSULA C/V	:
1.6.- COBERTURA	: Toda la comuna.
1.7.- PROGRAMA	: Con el fin de desarrollar y fortalecer la atención a la comunidad, considerando que, en medio de una pandemia, se hace más necesario y valioso poder contar con un método de comunicación a distancia, para poder expresar consultas e inquietudes, sin tener que movilizarse a las dependencias, previniendo las exposiciones a posibles contagios del virus covid-19.  El municipio pone a disposición un Sistema de Información y Servicios al Vecino, con el fin de asesorar a los vecinos frente a cualquier problema relacionado con temas municipales, tales como: arbolado urbano, aseo, tránsito vial y peatonal, trámites municipales, seguridad ciudadana, iluminación, veredas y calles en mal estado, entre otras una plataforma que tiene por fin de fortalecer su participación en la gestión local. La herramienta permite atender reclamos, derivarlos a las áreas correspondientes del Municipio y realizar un seguimiento de cada caso en particular. los vecinos pueden contactarse con un operador del call center, que atenderá su inquietud y lo derivará a la mesa de trabajo de las diversas áreas.
II.- FUNDAMENTOS	En el marco de las atribuciones que tiene el municipio, La promoción del desarrollo comunitario, Artículo 4°.- de la Ley Orgánica de Municipalidades: Las municipalidades, en el ámbito de su territorio, podrán desarrollar, directamente o con otros órganos de la Administración del Estado, funciones relacionadas con: c) La promoción del desarrollo comunitario. Por ende, a través de esta herramienta de gestión se pretende fortalecer la participación de la comunidad para aumentar la calidad de los servicios que presta la municipalidad a través de todas sus direcciones a la comunidad.
III.- OBJETIVO GENERAL	: FORTALECER LA PARTICIPACIÓN DE LA COMUNIDAD PARA AUMENTAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS.

EXENTO

IV.- OBJETIVO ESPECÍFICO	<p>Como objetivos específicos, este programa permitirá atender reclamos, derivarlos a las áreas locales correspondientes y realizar un seguimiento de cada caso. Acortando los tiempos de respuesta ante diferentes demandas comunales, realizar de manera efectiva y directa una atención y ayuda sobre un requerimiento asesoría, y acompañamiento, poniendo énfasis en la calidad de la atención, haciendo mejora continua en la atención del público.</p> <p>-Resolver los problemas que el vecino o vecina ha identificado; y asistirlo, proporcionando los medios y/o métodos para solucionarlo en la brevedad. Así también mejorar la relación con la comunidad.</p> <p>-Atención permite conocer las inquietudes de los vecinos y vecinas de diferentes sectores, con el objetivo de reforzar el servicio comunitario y continuar en la mejora de los servicios que presta la municipalidad.</p> <p>- Brindar apoyo, asesoría e información de la mejor manera posible por parte del asesor. De esta manera, posicionarse en la satisfacción de las necesidades y/o expectativas del usuario.</p> <p><u>Indicador:</u></p> <p><u>Atenciones telefónicas realizadas</u> x100 = Indicador de Cumplimiento Atenciones telefónicas comprometidas</p> <p><u>Atenciones telefónicas recibidas</u>x100 = Indicador de Cumplimiento Información, talleres y atenciones comprometidas</p> <p><u>Medios de verificación:</u> registros de llamados, base de datos de las atenciones</p>
V.- RECURSOS INVOLUCRADOS	<p><u>Recurso Humano:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Alcalde de Arica. -</li> <li>✓ Oficina de Gabinete. -</li> <li>✓ Direcciones, departamentos y oficinas municipales. -</li> </ul>
VI.- ITEM PRESUPUESTARIO	<p>Área de Gestión: Programas Sociales (4): Oficina de Gabinete de Alcaldía.</p> <p>Dichos gastos deberán imputarse en base al clasificador presupuestario y financiado con fondos municipales.</p> <p>Cuenta: 215.21.04.004 "Prestaciones de Servicios Comunitarias". Subcuenta: 215.21.04.004.074 "Hon. Prog. Sist. de Información y Servicio al Vecino en Pandemia - Gabinete", según cuadro adjunto.</p>

Nº	NOMBRE	RUT	FUNCIÓN	HONORARIOS BRUTO	PERIODO	TOTAL
1	CARMEN FUENTES BORGUEL	[REDACTED]	Orientar a la comunidad a través de servicio de atención al vecino, frente a cualquier problema relacionado con la municipales.	\$ 1.300.000	01/09/2021 al 31/12/2021 Jornada laboral de 44 horas semanales. Se incrementará en el mes de noviembre la suma de \$33.333.	\$5.233.333

El monto del Programa es de \$ 5.233.333.-

2. IMPUTESE el gasto a las cuentas que se señalan en los requerimientos de dicho Programa.
3. Tendrán presente este Decreto Alcaldía Administración y Finanzas, Asesoría Jurídica, Dirección de Control, SECPLAN y Secretaría Municipal.

ANOTESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVESE.



CARLOS CASTILLO GALLEGUILLOS  
SECRETARIO MUNICIPAL

GER/JUP/CCG/bcm.-



GERARDO ESPINDOLA ROJAS  
ALCALDE DE ARICA