



REPUBLICA DE CHILE
I. MUNICIPALIDAD DE ARICA
ALCALDIA

APRUEBA PROGRAMA "SISTEMA DE ATENCION
COMUNITARIA EN TIEMPO DE PANDEMIA".

EXENTO

DECRETO N° 11149 /2022.-

ARICA, 30 DE DICIEMBRE DE 2022.-

VISTOS:

Las facultades que me confieren la Ley N° 18.695 "Orgánica Constitucional de Municipalidades" y sus modificaciones; Memorandum N° 21, de fecha 29 de diciembre de 2022, del Gabinete Alcaldía; Ordinario N° 1384, de fecha 30 de diciembre de 2022, de Secretaría Comunal de Planificación que informa respecto a la disponibilidad presupuestaria; Registro N° 20804, de fecha 30 de diciembre de 2022, de Administración Municipal.

CONSIDERANDO:

- a) Que, la Ilustre Municipalidad de Arica con el fin de desarrollar y fortalecer la atención a la comunidad, 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, dando así cumplimiento a la Ley N° 18.695;

DECRETO:

1. **APRUEBASE** el programa denominado "SISTEMA DE ATENCION COMUNITARIA EN TIEMPO DE PANDEMIA", el que a continuación se detalla:

I.- ANTECEDENTES GENERALES	
1.1.- NOMBRE	: SISTEMA DE ATENCION COMUNITARIA EN TIEMPO DE PANDEMIA
1.2.- EJECUTA	: OFICINA GABINETE DE ALCALDIA
1.3.- LUGAR	: Comuna de Arica.
1.4.- FECHA	: ENERO- JUNIO 2023.
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 programa de atención comunitaria en tiempos de pandemia, 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.
IV.- OBJETIVO ESPECÍFICO	: 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

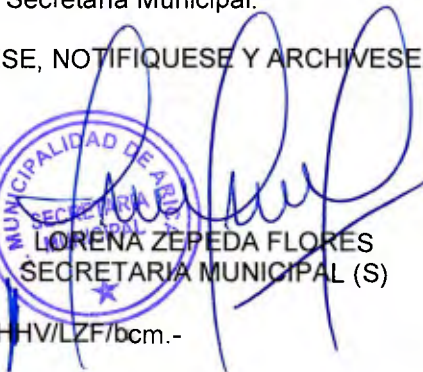

	<p>atención y ayuda sobre un requerimiento asesoría, y acompañamiento, poniendo énfasis en la calidad de la atención, haciendo mejora continua en la atención del público.</p> <p>-Resolver los problemas que el vecino o vecina ha identificado; y asistirlo, proporcionando los medios y/o métodos para solucionarlo 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</p> <p>Atenciones telefónicas comprometidas</p> <p><u>Atenciones telefónicas recibidas</u>x100 = Indicador de Cumplimiento</p> <p>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"> ✓ Alcalde de Arica. - ✓ Oficina de Gabinete. - ✓ Direcciones, departamentos y oficinas municipales. -
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".</p> <p>Subcuenta: 215.21.04.004.074 "programa de atención comunitaria en Pandemia - Gabinete", según cuadro adjunto.</p>

Nº	NOMBRE	RUT	FUNCIÓN	HONORARIOS BRUTO	PERIODO	TOTAL
1	CARMEN FUENTES BORGUEL	6.009.130-7	Asesorar a la comunidad a través del sistema de atención comunitaria, ante cualquier consulta, solicitud relacionado con los servicios que presta la municipalidad.	\$ 1.300.000	01/01/2023 al 30/06/2023 Jornada laboral de 44 horas semanales.	\$7.800.000

El monto total del Programa es de \$ 7.800.000.

2. Impútese el gasto a las cuentas señaladas en el programa.
3. Tendrán presente este Decreto Alcaldicio la Dirección de Administración y Finanzas, Dirección de Control y la Secretaría Municipal.

ANOTESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVASE.



 LORENA ZEPEDA FLORES
 SECRETARÍA MUNICIPAL (S)

GER/CHHV/LZF/bcm.-



 GERARDO ESPINDOLA ROJAS
 ALCALDE DE ARICA