



REPUBLICA DE CHILE  
I.MUNICIPALIDAD DE ARICA  
ALCALDIA

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

EXENTO

DECRETO N° 4859 /2022.-

ARICA, 15 DE JUNIO DE 2022.-

**VISTOS:**

Las facultades que me confieren la Ley N° 18.695 "Orgánica Constitucional de Municipalidades" y sus modificaciones; Memorándum N° 4, de fecha 03 de junio de 2022, de Gabinete de Alcaldía, que solicita dictar decreto que apruebe Programa; Ordinario N° 547, de fecha 13 de junio de 202, de la Secretaría Comunal de Planificación, que informa respecto a la disponibilidad presupuestaria; Registro N° 8610, de fecha 13 de junio de 2022, de Administración Municipal;

**CONSIDERANDO:**

- a) Que, la aprobación de dicho programa permitirá entregar en buen Servicio de atención a la comunidad en tiempos de pandemia;

**DECRETO:**

1. APRUEBASE el programa denominado "SERVICIO DE ATENCION COMUNITARIA EN TIEMPO DE PANDEMIA", período Julio a diciembre de 2022, 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	: JULIO – DICIEMBRE 2022.
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 .
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 atención y ayuda sobre un requerimiento asesoría,

	<p>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> <p>✓ Alcalde de Arica. -</p> <p>✓ Oficina de Gabinete. -</p> <p>✓ Direcciones, departamentos y oficinas municipales. -</p>
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	██████████	Asesorar a la comunidad a través de servicio de atención al vecino, relacionado con cualquier servicio relacionado con la municipalidad.	\$ 1.300.000	01/07/2022 al 31/12/2022 Jornada laboral de 44 horas semanales. Se incrementará en el mes de agosto la suma de \$33.333 y en el mes noviembre la suma de \$33.333.	\$7.866.666

- El monto del Programa es de \$ 7 866.666.-
- IMPUTESE el gasto a las cuentas que se señalan en los requerimientos de dicho Programa.
- Tendrán presente este Decreto Alcaldicio Administración y Finanzas, Dirección de Control, SECPLAN y Secretaría Municipal.

ANOTESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVESE.

  
 CARLOS CASTILLO VALLEGUILLOS  
 SECRETARIO MUNICIPAL

  
 JUAN CARLOS URZUA PETTINELLI  
 ALCALDE DE ARICA (S)

JUP/CH/HV/CCG/bcm.-