



REPUBLICA DE CHILE
I. MUNICIPALIDAD DE ARICA
ALCALDIA

APRUEBA PROGRAMA DENOMINADO SERVICIO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN COMUNITARIA PARA LOS REQUERIMIENTOS QUE REALIZA LA COMUNIDAD A GABINETE DE ALCALDIA Y DISTINTAS UNIDADES MUNICIPALES.

EXENTO

DECRETO N° **1139** /2024.-

ARICA, 31 DE ENERO DE 2024.

VISTOS:

Las facultades que me confieren la Ley N° 18.695 "Orgánica Constitucional de Municipalidades" y sus modificaciones; Ordinario N°06, de fecha 24 de enero de 2024, de Encargada de Gabinete, a través del cual solicita aprobar programa correspondiente a Gabinete - Alcaldía, periodo Enero a Diciembre 2024; Ordinario N°98, de fecha 30 de enero de 2024, de SECPLAN, que informa disponibilidad presupuestaria al programa de Gabinete – Alcaldía, por un monto de \$50.657.974.

CONSIDERANDO:

- a) Que, la aprobación de dicho programa permitirá fortalecer la participación de la comunidad para aumentar la calidad de los servicios.

DECRETO:

- 1. **APRUEBASE** el Programa denominado "SERVICIO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN COMUNITARIA PARA LOS REQUERIMIENTOS QUE REALIZA LA COMUNIDAD A GABINETE DE ALCALDÍA Y DISTINTAS UNIDADES MUNICIPALES", el que a continuación se detalla:

I.- ANTECEDENTES GENERALES	
1.1.- NOMBRE	: SERVICIO DE ATENCION Y GESTIÓN COMUNITARIA PARA LOS REQUERIMIENTOS QUE REALIZA LA COMUNIDAD A GABINETE DE ALCALDIA Y DISTINTAS UNIDADES MUNICIPALES.
1.2.- EJECUTA	: OFICINA GABINETE DE ALCALDIA
1.3.- LUGAR	: COMUNA DE ARICA.
1.4.- FECHA	: ENERO– DICIEMBRE 2024.
1.5.- CLAUSULA C/V	:
1.6.- COBERTURA	: TODA LA COMUNA
1.7.- PROGRAMA	: Con el fin de desarrollar y fortalecer la atención y gestión de la comunidad, se hace necesario y valioso poder contar con un método de comunicación directa para poder expresar consultas e inquietudes y generar mecanismos de solución. El municipio pone a disposición un programa de atención comunitaria, con el fin de asesorar y trabajar junto 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. Este servicio tiene por fin fortalecer su participación e incidir en la gestión local. La herramienta permite atender reclamos y solicitudes, derivarlos a las áreas correspondientes del Municipio y realizar un seguimiento de cada caso en particular. Los vecinos pueden contactarse o ser contactados por un funcionario/a, que atenderá su inquietud y lo derivará a la unidad de trabajo de competente.
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.- GENERAL	OBJETIVO	: FORTALECER LA PARTICIPACIÓN DE LA COMUNIDAD PARA AUMENTAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS.
IV.- ESPECÍFICO	OBJETIVO	: Como objetivos específicos, este programa permitirá atender solicitudes y reclamos, derivarlos a las áreas locales correspondientes y realizar un seguimiento de cada caso. Acortando los tiempos de respuesta ante diferentes demandas comunales, estableciendo un espacio de eficiencia y eficacia en la administración comunal, realizando de manera directa una atención y ayuda sobre un requerimiento, y poniendo énfasis en la calidad de la atención, haciendo mejora continua en la atención del público. -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. -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. - Brindar apoyo, asesoría e información de la mejor manera posible por parte de los profesionales. De esta manera, posicionarse en la satisfacción de las necesidades y/o expectativas del usuario.
V.- INVOLUCRADOS	RECURSOS	: Recurso Humano: ✓ Alcalde de Arica. - ✓ Oficina de Gabinete. - ✓ Direcciones, departamentos y oficinas municipales. -
VI.- PRESUPUESTARIO	ITEM	: Área de Gestión: Programas Sociales (4): Oficina de Gabinete de Alcaldía. Dichos gastos deberán imputarse en base al clasificador presupuestario y financiado con fondos municipales. Cuenta: 215.21.04.004 "Prestaciones de Servicios Comunitarias". Subcuenta N° 215.21.04.004.076 "Honorarios Gabinete"

N°	NOMBRES	FUNCION 1° SEMESTRE	FUNCION 2° SEMESTRE	HONORARIOS	INCREMENTO MESES DE AGOSTO - NOVIEMBRE	PERIODO	VALOR
1	CAMILO GONZÁLEZ PAZ [REDACTED]	Asesorar desde gabinete-alcaldía a la comunidad a través del servicio de atención comunitaria, mediante la gestión integral de consultas y solicitudes de la comunidad.	Apoyo en la gestión de las solicitudes sociales en colaboración con las distintas unidades del municipio.	\$ 1.000.000.-	\$ 33.333.-	01/01/24 Al 31/12/24 44 Hrs. semanales	\$ 12.066.666
2	NICOLE ROJAS FLORES [REDACTED]	Apoyo en la coordinación de iniciativas territoriales que se realicen desde la Municipalidad con cada uno de los distritos barriales, generando instancias de participación ciudadana, fortaleciendo los vínculos comunitarios.	Asesorar en la gestión y acercamiento de la oferta municipal desde la Alcaldía con los distintos dirigentes sociales de la comuna de Arica.	\$1.500.000.-	\$ 33.333.-	01/02/24 Al 31/12/24 44 Hrs. semanales	\$ 16.566.666.-

3	CONSTANZA REYES CAMP [REDACTED]	Apoyo con la programación mensual de los eventos solicitados por la Alcaldía y distribución de las tareas encomendadas en el desarrollo de las festividades tales como fiestas patrias, día del niño, carnaval con la fuerza del sol, además de las fechas instauradas localmente.	Asesorar en el apoyo de iniciativas y actividades culturales, sociales y deportivas que se realicen desde la Municipalidad de Arica con las diferentes comunidades que componen la comuna.	\$1.739.131	\$ 33.333.-	01/03/24 Al 31/12/24 44 Hrs. semanales	\$17.457.976.-
4	DANIELA VILLABLANCA [REDACTED]	Apoyo en atención de público que solicita audiencias con el Concejo Municipal para resolver dudas y consultas	Apoyo en el seguimiento de las solicitudes que llegan al Sr. Concejal y que requieren de revisión y monitoreo.	\$600.000	\$ 33.333.-	01/03/24 Al 31/12/24 44 Hrs. semanales	\$ 6.066.666.-

El monto del Programa es de \$50.657.974.-

Tendrán presente este Decreto Alcaldicio la Dirección de Administración y Finanzas, Asesoría Jurídica, Dirección de Control, Adquisiciones y la Secretaría Municipal.

**POR ORDEN DEL ALCALDE
ANOTESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVASE.**



CARLOS CASTILLO GALLEGUILLOS
SECRETARIA MUNICIPAL

CDR/CCG/rpm.



CHRISTIAN DÍAZ RAMÍREZ
ADMINISTRADOR MUNICIPAL