



I. A. N° 2 / 2011

ARICA;

VISTOS:

30 MAY 2011

1. La Ley 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades.
2. El Decreto N° 556 de 1993 que reglamenta la "Estructura Orgánica y Funciones de la Ilustre Municipalidad de Arica";
3. Las atribuciones que me confiere el Decreto Alcaldicio N° 5091 de fecha 01 de Septiembre de 2010, en donde delega el señor alcalde atribuciones en el Administrador Municipal bajo la formula "Por orden del alcalde", se imparte la siguiente:
4. EL "**PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTION MUNICIPAL 2011**", ha sido aprobado por el cuerpo de Concejales en la Sesión Extraordinaria N° 04 de fecha 24 de marzo de 2011 y por Decreto N° 3113 del 18.05.11.

CONSIDERANDO:

1. Los antecedentes aprobados por el Comité Técnico del Programa, formado por representantes del Sr. Alcalde y de las Asociaciones de Funcionarios I y II, estableció 4 productos a cumplir:
 - a. **ACERCAR EL MUNICIPIO A LA COMUNIDAD:** mediante asistencia de funcionarios a lo menos a 1 de 3 actividades de trabajo en terreno que organice la DIDECO.
 - b. **MEJORAR EL SISTEMA DE ATENCION AL CLIENTE:** Instalar 3 oficinas de informaciones, sugerencias y reclamos; Edificio Consistorial, DIDECO, DAF.
 - c. **REALIZAR ACCIONES DE COORDINACION MENSUAL AL INTERIOR DE CADA DIRECCION MUNICIPAL:** 8 reuniones de coordinación en el año.
 - d. **DEFINICION DE CARGOS Y FUNCIONES DEL PERSONAL DE CADA DEPARTAMENTO:** descripción de cargos, siguiendo un formato especialmente proporcionado por DAF.

INSTRUCCIÓN ALCALDIA

1. Para el cumplimiento del objetivo **ACERCAR EL MUNICIPIO A LA COMUNIDAD**, la **Dirección de Desarrollo Comunitario**, deberá coordinar con cada Director o equivalente, el calendario de operativos municipales y hará especial convocatoria a los funcionarios de planta y contrata, para garantizar su adecuada participación. Llevará un registro de la participación indicando día, horario y función cumplida. Procederá a informar al Director de Control, mensualmente la participación de los funcionarios, adjunto los verificadores definidos.

2. Para el cumplimiento del objetivo: **MEJORAR EL SISTEMA DE ATENCION AL CLIENTE;** profesional de la administración municipal SR. Ricardo Pizarro I., procederá a coordinar con Director de DIDECO (dependencias de calle Belén), de DAF (dependencia de Paseo Sangra) y Secretaría Municipal (dependencias de calle Sotomayor) la habilitación de **1 punto de atención central** para informar de trámites y servicios municipales que deberá atender al público, disponiendo de las siguientes tareas básicas:
- Informar de ubicación y teléfonos de dependencias municipales.
 - Informar de trámites y servicios municipales: ubicación física, horario, nombre de trámites, requisitos y/o documentos a presentar, etc.

Informará de sus acciones al Director de Control.

3. Para el cumplimiento del objetivo **REALIZAR ACCIONES DE COORDINACION MENSUAL AL INTERIOR DE CADA DIRECCION MUNICIPAL:** cada director o equivalente, deberá proceder de manera inmediata a realizar reuniones de coordinación con sus equipos, informará de la marcha general de los objetivos de su dependencia y de las prioridades de la gestión en dichas materias y en general, de todo el funcionamiento de su unidad. Informar previamente al Director de Control.
4. Para el cumplimiento del objetivo **DEFINICION DE CARGOS Y FUNCIONES DEL PERSONAL DE CADA DEPARTAMENTO:** cada director o equivalente, deberá proceder de manera inmediata a trabajar con su equipo de trabajo la descripción de cargos y funciones según el formato adjunto a la presente instrucción.

Una vez terminado, remitir copia al Director de Control.

Tendrán presente esta Instrucción todas las Direcciones, Departamentos y Unidades de la IMA.



CARLOS CASTILLO GALLEGUILLOS
SECRETARIO MUNICIPAL

WSM/DPC/CCG/

ANÓTESE, COMUNÍQUESE y ARCHÍVESE.



DANTE PANCANI CORVALAN
ADMINISTRADOR MUNICIPAL