



BUIN, 07 ENE. 2020

**DECRETO ALCALDÍCIO N° 23 / VISTOS:** Las facultades que me otorgan los Arts. 5, 12 y 63 letra i) de la Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades de 1988 y sus modificaciones.

**CONSIDERANDO:** 1.- Que por Decreto Alcaldicio N° 04 de fecha 02 de enero de 2020 se concede feriado legal al Sr. Alcalde don Miguel Araya Lobos, a contar del 02 y hasta el 10 de enero de 2020, ambas fechas inclusive. Nómbrese como Alcalde Subrogante, al Administrador Municipal, don **Juan Astudillo Araya**, desde el 02 hasta el 10 de enero de 2020, ambas fechas inclusive; con todas las atribuciones inherentes al cargo.

2.- El **Memorándum N° 373** de fecha 27 de diciembre de 2019, donde la Administración Municipal solicita a la Secretaría Comunal de Planificación revisar y asignar presupuesto al programa denominado **Atención al Vecino 2020**.

3.- El **Memorándum N° 1081**, de fecha 31 de diciembre de 2019, donde la Secretaría Comunal de Planificación solicita al Administrador Municipal decretar el programa **Atención al Vecino 2020**.

4.- La **Resolución** del Sr. Administrador Municipal, donde instruye decretar.

### **DECRETO.**

1.- **Apruébese** el Programa denominado **Atención al Vecino 2020**, a cargo de la Alcaldía; documento que forma parte integrante del presente decreto.

2.- El Programa tiene como objetivo general facilitar y acercar el acceso a los distintos trámites y servicios Municipales a los vecinos, mediante la atención en el edificio consistorial o en terreno; atención y gestión en una sola unidad para evitar innecesarios traslados y de esta forma facilitar la información de la manera más clara y oportuna. Además la oficina debe coordinar con las distintas unidades municipales la tramitación de las solicitudes de los vecinos así de esta manera se podrá verificar que estas se cumplan en los tiempos estipulados.

3.- El programa es financiado con fondos Municipales, imputándose a la siguiente cuenta presupuestaria:

Cuenta	Denominación	Centro de Costo	Monto
215.21.04.004.006	Alcaldía Administración	- 200202: Atención al Vecino	\$24.801.000.-

**ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVESE.**

  
**GERÓNIMO MARTINI GORMAZ**  
**SECRETARIO MUNICIPAL**

JAA. GMG. VZS. NVVS. mss.

**DISTRIBUCIÓN:**

- Control
- D.A.R.
- SECPA
- Archivo SECMU

C:\Disco D\Mis Documentos\Marina\DECRETOS 2016-2020\Aprobación Programa\2020\Atención al Vecino.doc

  
**JUAN ASTUDILLO ARAYA**  
**ALCALDE (S)**

## PROGRAMAS MUNICIPALES 2020

DIRECCIÓN : ALCALDÍA  
PROGRAMA : ATENCIÓN AL VECINO 2020  
COORDINADOR (A) : XIMENA ZELADA VALENCIA  
PERSONAL DE APOYO : CLAUDIO PALUMBO, VÍCTORIA GONZÁLEZ,  
ADMINISTRATIVOS Y OTROS  
FUENTE DE FINANCIAMIENTO : (Marcar con "x")

FONDOS PROPIOS	X	
FONDOS EXTERNOS		Convenio o Resolución N°
FONDOS MIXTOS		Inicio: Término:

### I. FUNDAMENTACIÓN:

Como eje fundamental de la gestión Municipal se trabaja constantemente en prestar servicios donde se busca realizar una derivación con sentido de responsabilidad, compromiso, eficiencia y eficacia, en relación a las atenciones de problemas y necesidades tanto individuales como colectivas, de los residentes de la Comuna de Buin, con el propósito de incidir en el mejoramiento de las condiciones de vida cada uno de los vecinos y vecinas, creando para ellos modelos de atención que permitan mejorar los tiempos de respuestas, otorgar mayor pertenencia, en las prestaciones otorgadas por la Municipalidad de Buin y promover la descentralización de la atención al público o usuarios en los territorios de mayor vulnerabilidad, generando acciones profesionales desde los diferentes áreas y campos de intervención que logren un impacto social a nivel de individual, grupal y de comunidad. A fin de que los vecinos y vecinas, y usuarios en general cuenten con un programa de atención y se les brinde la información necesaria para los trámites, programas, beneficios y cualquier otro que hacer municipal, con el objeto de satisfacer sus dudas y necesidades, derivando o gestionado donde correspondan sus requerimientos.

### II. OBJETIVO GENERAL:

Facilitar y acercar el acceso a los distintos trámites y servicios Municipales a los vecinos, mediante la atención en el edificio consistorial o en terreno, mediante la atención y gestión en una sola unidad para evitar innecesarios traslados y de esta forma facilitar la información de la manera más clara y oportuna. Además la oficina debe coordinar con las distintas unidades Municipales la tramitación de las solicitudes de los vecinos así de esta manera se podrá verificar que estas se cumplan en los tiempos estipulados.

### III. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Coordinar con las distintas unidades de la Municipalidad de Buin, la tramitación de las solicitudes de los vecinos de la comuna, además de verificar que estos se cumplan en los tiempos estipulados, indistintamente si estas solicitudes fueron realizadas en el edificio consistorial o en atenciones en terreno.
- Apoyar y orientar en la toma de horas para obtener o renovar la Licencia de Conducir.
- Atención de público y resolver dudas, consultas y entregar información en relación a los servicios, programas, actividades y beneficios municipales.

**BENEFICIARIOS Y COBERTURA:**

Los principales beneficiarios son todos los vecinos que requieran algún tipo de atención u asesoría de parte de los servicios que presta la Municipalidad de Buin a la Comunidad, estos pueden ser solicitados ya sea en la misma o en alguna actividad en terreno.

**IV. ACTIVIDADES:**

- Entrega de información en relación a actividades que desarrolla la Municipalidad.
- Entrega de información en relación a reuniones que son realizadas por parte del Alcalde, Concejales, Directores de Unidades entre otras.
- Entrega de certificados Registro Social de Hogares.
- Coordinación de horas para renovar o sacar licencias de conducir.
- Orientación a la comunidad para acceder a beneficios gubernamentales.
- Responder dudas o derivar cuando corresponda, sobre requerimientos de los vecinos y vecinas de la comuna.

**V. CARTA GANTT**

Actividades / tareas	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Programación	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Ejecución	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

**VI. INDICADORES DE CUMPLIMIENTO:**

- Realizar atención de público en el edificio consistorial o en actividades en terreno.
- Entregar horas para obtener o renovar licencia de conducir a quienes lo soliciten presencialmente o vía telefónica.
- Entregar certificados de Registro Social de Hogares a quienes lo soliciten presencialmente.
- Resolver dudas, entregar información o derivar cuando corresponda, dependiendo de los requerimientos de los usuarios.

Nº de usuarios atendidos x100
Nº de casos resueltos o derivados a la unidad que corresponda

De igual forma, estas metas pueden ser modificadas, se pueden agregar otras metas o eliminar aquellas que no sean relevantes para el municipio, de acuerdo a su propio marco de políticas y estrategias municipales.

**VII. PRESUPUESTO (Sólo debe ser llenado por SECPLA)**

VºBº Depto. Presupuesto, Programas y Subvenciones - SECPLA	
Memo N°:	Timbre y firma:
1081/19	 Ximena Zelada
Fecha	31/12/15



ALCALDE


  
 XIMENA ZELADA VALENCIA  
 COORDINADOR DE PROGRAMA