



BUIN, 19 ENE 2023

**DECRETO ALCALDICIO N° 184 / VISTOS:** Las facultades que me otorgan los Arts. 4 letra l), 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 medio del **Memorándum N° 2**, de fecha 04 de enero de 2023, el Sr. Alcalde remite a la Secretaría Comunal de Planificación el programa **Atención al Vecino 2023**, subsanado.

2.- El **Memorándum N° 12** de fecha 09 de enero de 2023, a través del cual la Secretaría Comunal de Planificación solicita al Sr. Alcalde(S) decretar el programa **Atención al Vecino 2023**.

3.- Con fecha 11 de enero de 2023, a través del **Memorándum N° 029**, la Dirección Jurídica remite al Sr. Alcalde(S) pronunciamiento respecto de la procedencia del programa **Atención al Vecino 2023**.

4.- La **Instrucción** del Sr. Alcalde(S) para decretar el programa.

**DECRETO.**

1.- **Apruébese** el Programa denominado **Atención al Vecino 2023**, a cargo de Alcaldía; documento que forma parte integrante del presente decreto.

2.- El programa tiene como objetivo generar el acceso de los vecinos a los distintos trámites, beneficios y/o servicios municipales, a través de atención en el edificio consistorial y/o en terreno, en donde se les entregará la información necesaria, la resolución de dudas o consultas y la orientación necesaria para el acceso a beneficios, programas y otros de carácter municipal y/o estatal.

3.- Los gastos serán imputados a la siguiente cuenta presupuestaria:

Cuenta	Denominación	Centro de Costo/Programa	Proyección 2023
215.21.04.004.006	Alcaldía - Administración	200202: Atención al Vecino	\$18.784.000.-

**ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVESE.**



**GERONIMO MARTINI GORMAZ**  
**SECRETARIO MUNICIPAL**



**MIGUEL ARAYA LOBOS**  
**ALCALDE**

MLAL. GMG. VZS. mss.

**DISTRIBUCION:**

- Control
- D.A.F.
- SECPLA
- Alcaldía
- Archivo SECMU

F:\Nueva carpeta\Marina\DECRETOS 2016-2020\Aprobación Programa\2023\Atención al Vecino.doc

# PROGRAMAS MUNICIPALES 2023

## 1. ANTECEDENTES DEL PROGRAMA

DIRECCIÓN ALCALDÍA  
PROGRAMA ATENCIÓN AL VECINO 2023  
COORDINADOR (A) CECILIA BUSTOS RUBILAR  
PERSONAL DE APOYO LORENA INGUERZÓN, APOYOS Y  
ADMINISTRATIVOS  
FUENTE DE FINANCIAMIENTO (Marcar con "X")

FONDOS PROPIOS	X	
FONDOS MIXTOS		Convenio o Resolución N°

## 2. FUNDAMENTACIÓN

El acceso a los servicios municipales, la orientación y la entrega oportuna de la información, es parte fundamental de los ejes motores de la presente gestión municipal, en 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.

En base a lo señalado, es primordial contar con un programa que brinde atención y que además canalice la información de servicios, beneficios y otros temas relevantes para la comunidad, con énfasis de mejor acceso para las usuarias y usuarios del municipio. Articulando las redes y comunicaciones entre las diferentes direcciones y unidades municipales, de tal forma la comunidad tenga un punto centralizado donde iniciar sus primeras consultas y tramitaciones en el presente servicio edilicio. Las cuales pueden ser realizados en el edificio consistorial, como punto principal de asistencia de los habitantes, además de reforzar con atenciones y actividades en el territorio, en conjunto a otras unidades y programas municipales. Entregando la información y herramientas necesarias para poder realizar trámites municipales y/o acceder a beneficios locales como estatales, postulaciones a subsidios y otros, programas y todas acciones que van en directa relación con el interés de los vecinos de la comuna.

## 3. FUNCIÓN DEL ART. N°4 DE LA LEY N°18.695

- El desarrollo de actividades de interés común en el ámbito local.

## 4. OBJETIVO GENERAL

- Generar el acceso de los vecinos a los distintos trámites, beneficios y/o servicios municipales, a través de atención en el edificio consistorial y/o en terreno, en donde se les



entregará la información necesaria, la resolución de dudas o consultas y la orientación necesaria para el acceso a beneficios, programas y otros de carácter municipal y/o estatal-

#### 5. 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.

#### 6. POBLACIÓN POTENCIAL

Todos los habitantes de la comuna de Buin

#### 7. POBLACIÓN OBJETIVO

Todos los vecinos y vecinas de la comuna de Buin que interactúen con el Edificio Consistorial y los Operativos Vecinales en el territorio

#### 8. DIMENSIÓN PLADECO

El presente programa es complementario a la línea de acción 17.1 y busca reforzar la participación y gobernanza en el territorio comunal

Líneas de Acción	N°	Iniciativas de Inversión: estudios, programas y proyectos	Fuente de Financiamiento	Unidad Responsables	Año Inicio	Año Termino
17.1 Gestión municipal participativa y gobernanza territorial	332	Programa municipio en terreno en localidades de la comuna.	Municipal	DIDECO	2021	2027

#### 9. ACTIVIDADES

- Atención y orientación en horario hábil de funcionamiento municipal en edificio consistorial
- Atención en operativos en terreno.
- Orientar en la obtención de certificados y cartolas sociales
- Apoyar en la ejecución y desarrollo de actividades municipales

10. CARTA GANTT

ATENCIÓN AL VECINO 2023		AÑO 2023												
		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
Actividades	Responsable													
Atención y orientación en horario hábil de funcionamiento municipal en edificio consistorial	Coordinador/a y apoyos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atención en operativos en terreno.	Coordinador/a y apoyos	X	X	X	X	X							X	X
Orientar en la obtención de certificados y cartillas sociales	Coordinador/a y apoyos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Apoyar en la ejecución y desarrollo de actividades municipales	Coordinador/a y apoyos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

**11. INDICADORES DE CUMPLIMIENTO**

OBJETIVO ESPECÍFICO	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	PERIODICIDAD MEDICIÓN	META	MEDIOS VERIFICACIÓN
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	Porcentaje de solicitudes con respuesta o resolución	(N° de solicitudes por Oficina de Partes derivadas por Atención al Vecino resueltas o con respuesta/ N° de solicitudes por Oficina de Partes derivadas por Atención al Vecino)*100	Anual	Que el 70% de las solicitudes derivadas a Oficina de Partes por Atención al Vecino tengan respuesta	Listado de atenciones Nómina de derivaciones y estado en sistema de Gestión Documental



ALCALDE

CECILIA BUSTOS RUBILAR  
COORDINADORA DE PROGRAMA

**\*Este apartado sólo puede ser llenado por SECPLA**

V°B° Secretario(a) Comunal de Planificación	
Memo N°:	Timbre y firma:
Fecha	06/01/2023
Centro de Costo	20 02 02

*(Handwritten mark or signature)*