

BUIN,

19 ENE 2024

**DECRETO ALCALDICIO N° 269 / 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° 01**, de fecha 02 de enero de 2024, el Sr. Alcalde remite a la Secretaría Comunal de Planificación el programa **Atención al Vecino 2024**.

2.- El **Memorándum N° 22** de fecha 05 de enero de 2024, a través del cual la Secretaría Comunal de Planificación solicita al Administrador Municipal decretar el programa **Atención al Vecino**, con presupuesto otorgado para ejecutar durante el año 2024.

3.- Con fecha 11 de enero de 2024, a través del **Memorándum N° 37**, la Dirección Jurídica remite al Sr. Alcalde(S) pronunciamiento respecto de la procedencia del programa **Atención al Vecino 2024**.

4.- La **Instrucción** del Sr. Alcalde(S), de fecha 11 de enero de 2024, para decretar el programa.

**DECRETO.**

1.- **Apruébese** el Programa denominado **Atención al Vecino 2024**, 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.- Cabe hacer presente que el programa no involucra gasto.

**ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVESE.**



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



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

MLAL. G.M.G. V.Z.S. M.S.S.

**DISTRIBUCION:**

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

F:\Nueva carpeta\Marina\DECRETOS 2016-2020\Aprobación Programa\2024\Atención al Vecino.doc

# PROGRAMAS MUNICIPALES 2024

1. ANTECEDENTES DEL PROGRAMA

DIRECCIÓN  
PROGRAMA  
COORDINADOR (A)  
SUBPROGRAMA/S  
PERSONAL DE APOYO  
FUENTE DE FINANCIAMIENTO

ALCALDÍA  
ATENCIÓN AL VECINO 2024  
CECILIA BUSTOS RUBILAR  
  
APOYOS Y ADMINISTRATIVOS  
(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.

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

- El desarrollo de actividades de interés común en el ámbito local. → letra l )

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

- Orientar a las usuarias y usuarios sobre el acceso a beneficios, programas y otros, de carácter tanto estatal como municipal y que se encuentren vigentes, tanto en el Edificio Consistorial, como en otras dependencias u operativos vecinales en el territorio.
- Atender a usuarios y público en general, resolviendo dudas y consultas en relación a los servicios y programas municipales.
- 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**

En apoyo a la dimensión 6 “Gobernabilidad y Gobernanza” LE17. Gestión municipal más cercana, participativa y con enfoque de gobernanza territorial,

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	331	Estrategia comunicacional de información oportuna a la comunidad	Municipal	Comunicaciones	2021	2027

Y en apoyo a la siguiente dimensión:

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.
- Apoyar en la ejecución y desarrollo de actividades municipales

10. CARTA GANTT

ATENCIÓN AL VECINO 2024		AÑO 2024											
Actividades	Responsable	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Atención y orientación en horario hábil de funcionamiento municipal en edificio consistorial	Coordinadora	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atención en operativos en terreno	Coordinadora			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Apoyar en la ejecución y desarrollo de actividades municipales	Coordinadora y talleristas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

11.



12. INDICADORES DE CUMPLIMIENTO

OBJETIVO ESPECÍFICO	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	META	MEDIOS VERIFICACIÓN
Orientar a las usuarias y usuarios sobre el acceso a beneficios, programas, y otros, de carácter tanto estatal como municipal y que se encuentren vigentes, tanto en el Edificio Consistorial, como en otras dependencias u operativos vecinales en el territorio.	Porcentaje de atenciones vinculadas a beneficios	N° de beneficios propios o estatales coordinados o difundidos/N° de usuarios atendidos en el año *100	Anual	Que el 70% de los usuarios sean orientados en beneficios municipales y/o estatales	Listado de atenciones Fotografías
Atender a usuarios y público en general, resolviendo dudas y consultas en relación a los servicios y programas municipales.	Porcentaje de atenciones y/o orientaciones	N° de servicios disponibles en el año/N° de usuarios atendidos*100	Anual	Que el 70% de los usuarios sean orientados en servicios o trámites municipales	Listado de atenciones Fotografías
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	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	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

estos se cumplan en los tiempos estipulados, indistintamente si estas solicitudes fueron realizadas en el edificio consistorial o en atenciones en terreno		por Oficina de Partes derivadas por Atención al Vecino)*100			
--	--	---	--	--	--



ALCALDE

CECILIA BUSTOS RUBILAR  
COORDINADORA DE PROGRAMA

\*Este apartado sólo puede ser llenado por SECPLA

V°B° Secretario(a) Comunal de Planificación	
Memo N°: Este Programa no involucra gastos.	Timbre y firma 
Fecha	04/01/2024
Centro de Costo	