

ACREDITACIÓN MUNICIPAL

ANTECEDENTES

La construcción del Modelo de Gestión de Calidad de los Servicios Municipales se basó en el análisis del modelo chileno de Gestión de Excelencia, la experiencia de SUBDERE, el estudio de experiencias internacionales exitosas en materias similares y la colaboración de actores y expertos en gestión municipal.

Este Modelo fue diseñado para lograr los siguientes objetivos:

- * Mejorar la calidad de los servicios municipales que se entregan a la comunidad.

- * Fortalecer la capacidad de gestión de las municipalidades,

- * Instalar una cultura de mejoramiento continuo de los procesos de las municipalidades, basada en la autoevaluación y la aplicación de planes o iniciativas de mejora.

- * Trazar un camino hacia la excelencia en la gestión de los servicios municipales.

- * Servir de referente para la Acreditación de niveles de calidad de la Gestión de los Servicios Municipales.

EL MODELO CHILENO DE GESTIÓN DE EXCELENCIA SE APOYA EN LOS SIGUIENTES

Acreditación

Escrito por Administrator

Miércoles, 02 de Noviembre de 2011 12:58 - Actualizado Jueves, 03 de Noviembre de 2011 13:08

PRINCIPIOS

- * Liderazgo y compromiso de la dirección superior.
- * Gestión orientada hacia la satisfacción de los clientes.
- * Apreciación de las personas como el principal factor estratégico.
- * Considerar el mejoramiento permanente de la productividad y la calidad.
- * Flexibilidad y capacidad de respuesta rápida de los requerimientos de los clientes.
- * Perfeccionamiento permanente de los sistemas de planificación y decisión.
- * Valoración de la responsabilidad pública, protección del medio ambiente y del aporte social de la organización.
- * Orientación de la Gestión a los resultados.
- * Adhesión a la no discriminación.

RELACIÓN CON USUARIOS Y USUARIAS: DEBERES Y DERECHOS

DIRECCIÓN DE OBRAS

Dirección de Obras Municipales

Pedro Montt 530

Teléfonos: 206629 / 206517

Horario atención a público: 09:00 a 14:00 hrs.

Trámites del servicio:

- Obra menor.

Permiso de obra menor

Recepción de obra menor

Acreditación

Escrito por Administrator

Miércoles, 02 de Noviembre de 2011 12:58 - Actualizado Jueves, 03 de Noviembre de 2011 13:08

- Permisos de edificación.

Anteproyectos

Permiso de edificación

Modificación de proyecto

Recepción definitiva de obras de edificación

- Subdivisión y urbanización.

Subdivisión

Fusión

Urbanización

Loteos

Loteo con construcción simultánea

Loteo DFL N°2 con construcción simultánea

- División del suelo y condominios con afectación a utilidad pública.

Divisiones de predios con afectación a utilidad pública

Condominios con afectación a utilidad pública

- Solicitudes y certificaciones varias.

Informaciones previas

Afectación a utilidad pública

Número

Ruralidad

Copropiedad inmobiliaria

Demolición y obras preliminares

Control de trámite

Acta de observaciones

Certificados varios

- Ley 20.251

Regularización de ampliaciones

Acreditación

Escrito por Administrator

Miércoles, 02 de Noviembre de 2011 12:58 - Actualizado Jueves, 03 de Noviembre de 2011 13:08

Regularización de Obra completa

Plazos.

Certificado de informaciones previas: 15 días a contar de la solicitud

Certificados varios: 7 días a contar de la solicitud

Revisión de carpetas de permisos de construcción, subdivisión y urbanización: 30 días (OGU y C)

Entrega de permiso de edificación: 3 días a contar de la fecha de pago del permiso

Ley 20.251: 90 días para revisión y entrega de documentos

Derechos del usuario.

º Todo usuario tiene derecho a ser atendido por la persona que esta constantemente para atender público en el horario de atención.

º Ser informado sobre los servicios entregados por la oficina

º Ser respetado durante la atención y solicitud de información

º Presentar sus requerimientos y ser evaluados por este servicio

Deberes del usuario.

º Entregar la documentación solicitada por el servicio

º Entregar completos los formularios entregados por este servicio

º Respetar al funcionario o funcionaria que lo atiende

º Respetar los tiempos establecidos para la entrega de documentación por parte de este servicio

DIRECCIÓN DE TRÁNSITO

Derechos de los Usuarios:

1. Contar con información relativa a permisos de circulación de manera oportuna, precisa y adecuada.
2. A ser Escuchado y Atendido sobre asuntos referidos al Departamento de Permisos de Circulación, dentro del horario de atención establecido.
3. Que se le otorgue el formulario de Permiso de Circulación en el menor tiempo posible (totalidad de documentación y requisitos legales).
4. A no ser Discriminado y a recibir un trato respetuoso por parte del Funcionario Municipal.
5. A la protección y reserva de los datos personales entregados al Departamento de Permisos de Circulación.
6. A ser Atendido en un espacio físico aseado y ordenado.
7. A ser atendido por orden de llegada.
8. A Ser atendido en forma preferencial, si pertenece a la tercera edad, esta embarazada o

Acreditación

Escrito por Administrator

Miércoles, 02 de Noviembre de 2011 12:58 - Actualizado Jueves, 03 de Noviembre de 2011 13:08

presente alguna discapacidad.

9. A recibir un comprobante del trámite realizado.

Deberes de los Usuarios:

1. Presentar la totalidad de la documentación requerida para vencimientos y/o renovaciones de permisos de circulación, según corresponda.

2. Cumplir con las fechas y horarios asignados para la realización de cada trámite en el Departamento de Permisos de Circulación.

3. Entregar datos personales fidedignos al Registro Comunal de Permisos de Circulación, con el propósito de que éstos puedan ser ocupados por el Departamento de Permisos de Circulación, con el fin de notificar al contribuyente ante cualquier eventualidad.

4. Todos los documentos que presenta el usuario o usuaria deben ser copia impresa para la municipalidad y/o fotocopia legalizada ante notario.

5. Utilizar vocabulario adecuado y respetuoso hacia el funcionario que lo atiende.

6. No ocultar datos y no entregar datos falsos.

7. Respetar el Horario de Atención.

ANTECEDENTES

La construcción del Modelo de Gestión de Calidad de los Servicios Municipales se basó en el análisis del modelo chileno de Gestión de Excelencia, la experiencia de SUBDERE, el estudio de experiencias internacionales exitosas en materias similares y la colaboración de actores y expertos en gestión municipal.

DEBERES Y DERECHOS DE LA UNIDAD DE VIVIENDA

Deberes de los Usuarios:

1. Portar y exhibir su Cédula de Identidad al momento de realizar su consulta.
2. Utilizar vocabulario adecuado y respetuoso hacia el funcionario/a que lo atiende.
3. No ocultar datos ni entregar información falsa.
4. Manifestar la opción del programa habitacional a inscribir.
5. Proporcionar los antecedentes fidedignos al municipio para la inscripción en el registro del SERVIU.
6. Entregar documentos requeridos y asistir puntualmente a las citaciones correspondientes.

Acreditación

Escrito por Administrator

Miércoles, 02 de Noviembre de 2011 12:58 - Actualizado Jueves, 03 de Noviembre de 2011 13:08

7. Identificar con claridad al grupo habitacional, al cual pertenece.

Derechos de los Usuarios:

1. A ser escuchado y atendido.

2. A recibir información oportuna de su consulta.

3. A recibir un trato respetuoso.

4. A la protección y reserva de los datos entregados.

5. A ser atendido en un espacio físico aseado y ordenado.

6. A ser atendido por orden de llegada.

7. A ser atendido en forma preferencial si es de la tercera edad, está embarazada o es discapacitado.

8. A recibir un comprobante del trámite realizado o folletería de la consulta efectuada.

ANTECEDENTES

La construcción del Modelo de Gestión de Calidad de los Servicios Municipales se basó en el análisis del modelo chileno de Gestión de Excelencia, la experiencia de SUBDERE, el estudio de experiencias internacionales exitosas en materias similares y la colaboración de actores y expertos en gestión municipal.

DEBERES Y DERECHOS DE LA UNIDAD DE BECAS

Deberes de los Usuarios:

1. Portar y exhibir su Cédula de Identidad al momento de realizar su trámite.
2. Utilizar vocabulario adecuado y respetuoso hacia el funcionario/a que lo atiende.
3. Entregar TODOS los documentos solicitados para tramitar la postulación y renovación de la Beca de interés.
4. Proporcionar los antecedentes que los profesionales le soliciten.
5. No ocultar datos ni entregar datos falsos.
6. Informarse de las fechas de postulación cada año y renovar oportunamente cada beca cuando corresponda.

Acreditación

Escrito por Administrator

Miércoles, 02 de Noviembre de 2011 12:58 - Actualizado Jueves, 03 de Noviembre de 2011 13:08

Derechos de los Usuarios:

1. A ser escuchado y atendido.

2. A recibir información oportuna y fidedigna en su consulta.

3. A recibir un trato respetuoso.

4. A la protección y reserva de los datos entregados.

5. A ser atendido en un espacio físico aseado y ordenado.

6. A ser atendido por orden de llegada.

7. A ser atendido en forma preferencial si es de la tercera edad, esta embarazada o es discapacitado.

8. A recibir un comprobante del trámite realizado.

ANTECEDENTES

La construcción del Modelo de Gestión de Calidad de los Servicios Municipales se basó en el análisis del modelo chileno de Gestión de Excelencia, la experiencia de SUBDERE, el estudio de experiencias internacionales exitosas en materias similares y la colaboración de actores y expertos en gestión municipal.

Acreditación

Escrito por Administrator

Miércoles, 02 de Noviembre de 2011 12:58 - Actualizado Jueves, 03 de Noviembre de 2011 13:08

DEBERES Y DERECHOS DE LA UNIDAD DE SUBSIDIOS

Deberes de los Usuarios:

1. Portar y exhibir su Cédula de Identidad al momento de realizar su trámite.
2. Utilizar vocabulario adecuado y respetuoso hacia el funcionario/a que lo atiende.
3. Entregar TODOS los documentos solicitados para tramitar la postulación y renovación de la Beca de interés.
4. Proporcionar los antecedentes que los profesionales le soliciten.
5. No ocultar datos ni entregar datos falsos.
6. Informarse de las fechas de postulación cada año y renovar oportunamente cada beca cuando corresponda.

Derechos de los Usuarios:

1. A ser escuchado y atendido.

Acreditación

Escrito por Administrator

Miércoles, 02 de Noviembre de 2011 12:58 - Actualizado Jueves, 03 de Noviembre de 2011 13:08

2. A recibir información oportuna y fidedigna en su consulta.

3. A recibir un trato respetuoso.

4. A la protección y reserva de los datos entregados.

5. A ser atendido en un espacio físico aseado y ordenado.

6. A ser atendido por orden de llegada.

7. A ser atendido en forma preferencial si es de la tercera edad, esta embarazada o es discapacitado.

8. A recibir un comprobante del trámite realizado.

ANTECEDENTES

La construcción del Modelo de Gestión de Calidad de los Servicios Municipales se basó en el análisis del modelo chileno de Gestión de Excelencia, la experiencia de SUBDERE, el estudio de experiencias internacionales exitosas en materias similares y la colaboración de actores y expertos en gestión municipal.

Acreditación

Escrito por Administrator

Miércoles, 02 de Noviembre de 2011 12:58 - Actualizado Jueves, 03 de Noviembre de 2011 13:08

DEBERES Y DERECHOS DE LAS ORGANIZACIONES COMUNITARIAS (O.O.C.C.)

Deberes del Usuario

1. Entregar la documentación solicitada por el servicio.
2. Respetar al funcionario o funcionaria que le atiende.
3. Reportar al servicio cuando el usuario requiera orientación.
4. Informar a sus bases en forma oportuna los proyectos, programas y/o beneficios a los cuales puede acceder como agrupación.

Derechos del Usuario

1. Recibir información eficiente y oportuna durante su atención.
2. Acceder a proyectos y programas dirigidos a las organizaciones legalmente constituidas.
3. Ser respetado durante la atención.

4. Integrarse a la organización que estime pertinente de acuerdo a sus necesidades.

ANTECEDENTES

La construcción del Modelo de Gestión de Calidad de los Servicios Municipales se basó en el análisis del modelo chileno de Gestión de Excelencia, la experiencia de SUBDERE, el estudio de experiencias internacionales exitosas en materias similares y la colaboración de actores y expertos en gestión municipal.

DEBERES Y DERECHOS DE LA OFICINA DE INTERMEDIACIÓN LABORAL (OMIL)

Deberes del Usuario

1. Entregar la documentación solicitada por el servicio.
2. Responder al compromiso de presentarse a las entrevistas contactadas por el servicio..
3. Respetar al funcionario o funcionaria que lo atiende.
4. Reportar al Servicio cuando un oferente de trabajo concreta un contrato.
5. Reportar al Servicio cuando la persona que busca trabajo no ha sido seleccionada.

Acreditación

Escrito por Administrator

Miércoles, 02 de Noviembre de 2011 12:58 - Actualizado Jueves, 03 de Noviembre de 2011 13:08

6. Reportar al Servicio cuando la persona que busca trabajo logro emplearse antes de ser llamado a una entrevista gestionada por la OMIL.

Derechos del Usuario

1. Ser informado de los servicios entregados en la Oficina.
2. Acceder a los servicios de la OMIL, tales como: Colocaciones, recibir ofertas laborales, postulación a capacitación y nivelación de estudios.
3. Ser respetado durante la atención.
4. Integrarse a los programas que la OMIL ejecuta en la comuna.
5. Recibir información y orientación para la captación de personas que buscan trabajo.

Acreditación

Escrito por Administrator

Miércoles, 02 de Noviembre de 2011 12:58 - Actualizado Jueves, 03 de Noviembre de 2011 13:08
