



MUNICIPALIDAD DE SAN PEDRO DE ATACAMA

SAN PEDRO DE ATACAMA, JUEVES, 7 DE SEPTIEMBRE DE 2023
CON ESTA FECHA LA ALCALDIA HA RESUELTO DICTAR LO QUE SIGUE

DECRETO ALCALDICIO EXENTO N°: 02089/2023

VISTO:

1. Lo dispuesto en el decreto 1604/2021, de fecha 29 de Junio de 2021, que deja constancia de la asunción del Cargo de Alcalde de don Justo Zuleta Santander;
2. Lo dispuesto en los decretos que establecen la subrogancia del Alcalde N°1913 de fecha 29 de Julio de 2021, y delegación entregada "Por orden de Alcalde" a la Administrador municipal doña Sandra Malgüe Malgüe decreto N° 1912 de fecha 29 de Julio de 2021;
3. Lo dispuesto en el decreto alcaldicio registro 1435-2022 de fecha 02 de Septiembre de 2022 que nombra titular del cargo a don Diego Armella Colque;
4. Lo dispuesto en el decreto alcaldicio registro 48/2023 del 18 de Enero del 2023 que nombra a doña Carole Perez Rubilar en el cargo profesional con desempeño en Secretaría Municipal;
5. Lo dispuesto en el decreto alcaldicio registro 49/2023 del 18 de Enero del 2023 que nombra a doña Ana Tejerina Gonzalez en el cargo profesional con desempeño en Dirección de Control;
6. Lo establecido en la ley Orgánica de municipalidades N°18.695 en su artículo 62° y Estatuto administrativo de funcionarios municipales Ley N° 18.883 artículo 6° y párrafo 4° artículo 76° al 81° en materia de subrogancias que opera por el solo ministerio de la ley en ausencia de los titulares y subrogantes designados de los cargos de Alcalde, Secretario Municipal y en las Direcciones y departamentos municipales";
7. La Resolución N° 7 de 29 de marzo de 2019 de la Contraloría General de la República;
8. El Estatuto Administrativo para funcionarios municipales
9. Decreto Exento N°1390 del 19 de junio de 2023 que aprueba Reglamento interno de funciones de la Municipalidad de San Pedro de Atacama.
10. Ordenanza de Participación Ciudadana de la Municipalidad de San Pedro de Atacama, año 2011.
11. Decreto N°170 de 1986, del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones.
12. Decreto 2385, fija texto Refundido y Sistematizado del decreto de Ley N°3.063, de 1979, sobre rentas municipales.
13. El Manual de Procedimientos, con fecha 29 de agosto de 2023, elaborado por la profesional de Tránsito y Transporte Público y revisado por el Director Titular de la misma unidad.

CONSIDERANDO:

Que, se requiere elaborar un Manual Interno de Procedimientos con el objeto de Identificar y mejorar los procesos que involucra la gestión de reclamos y satisfacción de usuarios y usuarias del servicio.

Que, el propósito del MANUAL INTERNO DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE RECLAMOS Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS Y USUARIAS DE LA DIRECCIÓN DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE PÚBLICO es dar satisfacción, inducción y solución a las demandas de la ciudadanía, expresas a través de solicitudes y reclamos, estableciendo protocolos formales para la respuesta y acogida en forma y tiempo internamente en la Dirección de Tránsito y Transporte Público.

Que, conforme a lo anterior se debe Incorporar a los procedimientos administrativos las acciones del Manual de Gestión de Reclamos y Satisfacción de usuarios y usuarias, identificando procesos y acciones, normalizando y sistematizando internamente los procesos relacionados con la gestión de reclamos al respecto del servicio que entrega a la comunidad la Dirección de Tránsito y Transporte Público de San Pedro de Atacama.

DECRETO:

1.- APRUÉBESE el "MANUAL INTERNO DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE RECLAMOS Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS Y USUARIAS DE LA DIRECCIÓN DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE PÚBLICO", adjunto como respaldo del presente documento el que se encuentra en el anexo y forma parte íntegra del presente decreto.

2.- ESTABLÉSCASE que la supervisión del presente manual será responsabilidad del Director de la Dirección de Tránsito y Transporte Público o quien haga sus veces.

3.- CAPACÍTESE por parte de la Profesional que elaboró este documento, a los

funcionarios de la Dirección de Tránsito y Transporte Público al respecto del Manual.

4.- PÓNGASE en conocimiento a las Direcciones y/o Departamentos de la Municipalidad de San Pedro de Atacama que corresponda.

5.- DISPÓNGASE la entrada en vigencia del presente instrumento, a partir de la total tramitación de este acto administrativo.

6.- ARCHÍVESE este Manual para el control posterior de la Contraloría General de la República, Regional de Antofagasta.

ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVESE



ROXANA ARANDA CARU
Secretario Municipal



JUSTO ZULETA SANTANDER
Alcalde

Anexos

Nombre	Tipo	Archivo	Copias	Hojas
MANUAL	Digital	Ver		

JZS/CPR/DAC/RZR/CTM

Distribución:

SOLEDAD PIZARRO MIRANDA archivo municipal archivo municipal
RUBEN ZAMBRA RAMOS director dirección de tránsito y transporte público
CATALINA TEREUCAN MARTINEZ profesional dirección de tránsito y transporte público
BETZABÉ NUÑEZ ACOSTA técnico dirección de tránsito y transporte público
FRANCIS GONZÁLEZ RODRIGUEZ funcionario dirección de tránsito y transporte público
MARCO TAPIA GODOY funcionario dirección de tránsito y transporte público
ÁLVARO TOLEDO ROJAS funcionario dirección de tránsito y transporte público
SANDRA MALGUE MALGUE administradora municipal administración municipal
MARCELA RAMOS COLQUE funcionario administración municipal administración municipal
NATALIA HENRIQUEZ DIAZ funcionario administración municipal administración municipal



Documento firmado con Firma Electrónica Avanzada, el documento original disponible en:
<https://sanpedroatacama.ceropapel.cl/validar/?key=21153785&hash=53b9d>