

REPÚBLICA DE CHILE  
MUNICIPALIDAD DE ANGOL  
ALCALDIA

ANGOL, 11 DIC. 2018

DECRETO EXENTO N° 2299

**VISTOS:**

a) Objetivo Institucional N° 2 del Programa de Mejoramiento de Gestión año 2018 de la Municipalidad de Angol, que fue presentado al Concejo Municipal, referido a elaborar por departamento un procedimiento administrativo que permita mejorar el funcionamiento de cada Unidad.

b) La Resolución N° 1.600, de 2008, Normas sobre Exención del Trámite de Toma de Razón, de la Contraloría General de la República.

c) Las facultades que me confieren la Ley N° 18.695 de 1998, Orgánica Constitucional de Municipalidades y sus modificaciones.

**DECRETO:**

1.- Se legaliza, a contar de la fecha del presente Decreto el "Procedimiento de Atención de Usuarios" del Depto. de Fomento Productivo correspondiente al código PC-Angol-FOM.PROD.-01, de fecha 31 de Agosto del 2018.

2.- Póngase en conocimiento de los funcionarios del Depto. de Fomento Productivo y a quien más corresponda para su conocimiento y aplicación a contar de la fecha del presente decreto.

**ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVASE.**



MARIO BARRAGAN SALGADO  
CONTADOR AUDITOR  
SECRETARIO MUNICIPAL

JENN/MBS/AUM/

Distribución:

- Depto. Fomento Productivo.
- Administrador Municipal
- Control Interno
- Administración y Finanzas
- Archivo Oficina de Partes



JOSÉ ENRIQUE NEIRA NEIRA  
ALCALDE DE ANGOL

**REPÚBLICA DE CHILE  
MUNICIPALIDAD DE ANGOL  
ALCALDIA**

ANGOL, 11 DIC. 2018

DECRETO EXENTO N° 12299

**VISTOS:**

a) Objetivo Institucional N° 2 del Programa de Mejoramiento de Gestión año 2018 de la Municipalidad de Angol, que fue presentado al Concejo Municipal, referido a elaborar por departamento un procedimiento administrativo que permita mejorar el funcionamiento de cada Unidad.

b) La Resolución N° 1.600, de 2008, Normas sobre Exención del Trámite de Toma de Razón, de la Contraloría General de la República.

c) Las facultades que me confieren la Ley N° 18.695 de 1998, Orgánica Constitucional de Municipalidades y sus modificaciones.

**DECRETO:**

1.- Se legaliza, a contar de la fecha del presente Decreto el "Procedimiento de Atención de Usuarios" del Depto. de Fomento Productivo correspondiente al código PC-Angol-FOM.PROD.-01, de fecha 31 de Agosto del 2018.

2.- Póngase en conocimiento de los funcionarios del Depto. de Fomento Productivo y a quien más corresponda para su conocimiento y aplicación a contar de la fecha del presente decreto.

**ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVESE.**



**MARIO BARRAGAN SALGADO  
CONTADOR AUDITOR  
SECRETARIO MUNICIPAL**

JENN/MBS/AUM/

Distribución:

- Depto. Fomento Productivo.
- Administrador Municipal
- Control Interno
- Administración y Finanzas
- Archivo Oficina de Partes



**JOSÉ ENRIQUE NEIRA NEIRA  
ALCALDE DE ANGOL**

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b>	PC-ANGOL-FOM.PROD.-01
		<b>Fecha:</b>	31/08/18
		<b>Versión:</b>	01
		<b>Página:</b>	1 de 7
<b>PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE USUARIOS</b>			

Versión	Fecha	Preparación	Dueño de Proceso	Aprobación	Cambios Efectuados
00	31/08/2018	Unidad de Fomento productivo.	Unidad de Fomento Productivo	Jefe de Unidad Fomento Productivo Gerardo Hidalgo	Versión Inicial

# Contenido

1	INTRODUCCION .....	3
2	OBJETIVOSDELMANUAL .....	3
3	DESCRIPCIONDELDEPARTAMENTO .....	4
4	PROCESO DE ATENCION USUARIO.....	5

## **1 INTRODUCCION**

El presente manual tiene como finalidad establecer procedimientos para La Unidad de Fomento Productivo, perteneciente a la Municipalidad de Angol que tiene como objetivo; analizar, planificar, implementar y hacer seguimiento a proyectos, programas u otras actividades que contribuyan con el desarrollo económico de la comuna de Angol.

En el presente documento se identificará el proceso de atención de usuario.

## **2 OBJETIVO-**

Este documento tiene como objetivo definir el proceso y procedimiento a desarrollar en el departamento de desarrollo económico para la actividad de atención a usuarios.

Para el cumplimiento de este se procede a definir las actividades que deben realizarse en cada etapa, además de considerar a los profesionales que están a cargo con cada una de las actividades señaladas. Esto contribuirá a lograr una mayor satisfacción del usuario, conocer y orientar las competencias del personal hacia el mejor logro de los procesos, estandarizar los procesos con la finalidad de que todos continúen con un conductor regular.

	PROCEDIMIENTO	Fecha:	31/08/18
		Versión:	01
		Página:	4 de 7
PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE USUARIOS			

### **3 DESCRIPCION DEL DEPARTAMENTO**

#### **Unidad de Fomento Productivo.**

#### **Objetivo General:**

Analizar, planificar, implementar y hacer seguimiento a proyectos, programas u otras actividades que contribuyan con el desarrollo productivo y económico de la comuna de Angol.

#### **Funciones:**

- a. Conducir el diseño de estrategias de desarrollo en los ámbitos de desarrollo productivo y económico de la ciudad de Angol.
- b. Asesorar en la planificación y ejecución de acciones tendientes a fortalecer el desarrollo productivo y económico de la comuna de Angol.
- c. Elaborar proyectos y programas que contribuyen al desarrollo productivo y económico de la Ciudad de Angol.
- d. Coordinar y apoyar acciones que contribuyan con el desarrollo productivo y económico de la ciudad, tanto con organismos públicos como privados.

#### **4.- PROCESO DE ATENCION USUARIO**

Se procede a describir el proceso de atención de usuario

##### **Propósito**

El propósito es realizar una orientación completa a los usuarios con la finalidad de completar los antecedentes básicos o actualizarlos y además proceder a la derivación a los programas pertenecientes a Fomento Productivo.

##### **Responsable**

El responsable de esta tarea es el profesional encargado de la Unidad de Fomento Productivo, el que entregará las directrices a un funcionario(a) asignado para la atención al usuario y realizará la derivación a los otros programas en caso de ser necesario.

##### **Eventos o frecuencia de realización**

Cada vez que un usuario solicite información, se incorpore algún programa o requiera realizar actualización de documentos.

##### **Documentos de referencia**

Documentos que se manejan:

- Formulario de requerimiento.
- Nota de derivación.
- Requisitos de ingreso a programas.
- Cronograma actividades de programas.

##### **Detalle del proceso**

Se detalla el proceso:

- Inicio Recepción de antecedentes por Secretaria,
- Se divide el flujo en:
  - Usuario nuevo (viene por primera vez al Departamento), donde se ingresan los antecedentes al sistema.
  - Usuario registrado. Actualizar información si corresponde, donde se actualizarán los campos del usuario.
- Posteriormente se procede a revisar el requerimiento del usuario donde se identificarán las principales características que permitirán realizar derivación.
- En caso de realizar la derivación se procede a informar al usuario respecto a los requisitos del programa y las actividades que se realizan, como por ejemplo fechas de postulación, actividades, entre otros. Luego se completa el formulario de derivación con los antecedentes del usuario y luego realiza la entrega de la nota de derivación.
- En caso de no realizarse derivación termina el proceso.
- Fin de registro.

Ilustración: Proceso Atención usuarios



