

## GUÍA DE ORIENTACIÓN AL USUARIO DIRECCIÓN JURÍDICA MUNICIPALIDAD DE BUIN

### I. INTRODUCCIÓN

La presente guía de Atención al Usuario, ha sido confeccionada, para que sea un instrumento que permita generar procedimientos unificados, proporcionando a la Dirección un mejoramiento continuo de la calidad de la atención, logrando difundir entre los “ESPACIOS DE ATENCIÓN”, las orientaciones y metodologías que contribuirán a una mejor comunicación entre los usuarios/as y la Institución.

Ser un servicio basado en la calidad, orientado a las diferentes personas y comunidades, capaz de brindar una atención oportuna, digna y de calidad.

Comprometidos con los ciudadanos y con su entorno, ofreciéndoles día a día herramientas para puedan llevar a cabo los trámites necesarios que realizan los usuarios, esperando realizar Procesos de Calidad.

La aplicación de esta guía se sujeta a lo prescrito en el fundamento legal de la Ley Orgánica de Municipalidades N°18.695; Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales, Ley N°18.883; Ley de Base General de Administración del Estado N°18.575, Ley N°18.880; Reglamento de Organización Interna de la Municipalidad de Buin, aprobado por Decreto Alcaldicio N°2529, de fecha 13 de agosto de 2019, como asimismo, considerando la práctica y los requerimientos de transparencia y la implementación de los procesos por cada servicio que ofrece el municipio, con estándares de calidad.

La guía, incluye todos los servicios al usuario que, presta la Dirección Jurídica.

### II. OBJETIVOS

- Desarrollar una actitud proactiva de atención de calidad a los usuarios que, es la razón principal de la Dirección Jurídica.
- Facilitar el acceso de los usuarios de la información necesaria.
- Entregar atención oportuna, clara, transparente y de calidad a todas las personas, sin discriminación.
- Recibir gestionar y resolver, las solicitudes realizadas por los usuarios. En caso de tratarse de una materia que sea competencia de otra dirección municipal, realizar la derivación interna correspondiente.
- Establecer coordinación con otras Direcciones, dentro de sus competencias, con el propósito de dar respuesta a las solicitudes ingresadas.

Principio y valores de los funcionarios, en el desempeño de sus funciones: principios del respeto a los derechos de las personas, la honestidad, la solidaridad, la transparencia, la igualdad, la inclusión, la integración y la democracia participativa, tanto para los usuarios (as) externos como internos, responsabilidad, eficiencia, eficacia, coordinación, impulsión de oficio del procedimiento, impugnabilidad de los actos administrativos, control, probidad, transparencia y publicidad administrativas y participación ciudadana en la gestión pública.

### III. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS ENTREGADOS

#### a) TRAMITACIÓN DE COMODATOS

La Municipalidad, para entregar en Comodatos un inmueble municipal, deberá:

- Ingresar solicitud formal de la Organización, con Personalidad Jurídica vigente, a través de la Oficina de Partes del Municipio.



Illustre Municipalidad  
de Buin

- Solicitar formulario de petición de comodatos en la Oficina de partes.
- El alcalde deriva la petición a la Dirección Jurídica, donde manifiesta su decisión de entregar en comodato e individualiza el predio o inmueble.
- La Dirección Jurídica comunica la disponibilidad o factibilidad de ser entregado el inmueble por parte del Municipio, tiempo de vigencia y las condiciones por las cuales se facilita o es posible suscribir.
- De la solicitud de comodato, se solicita al Alcalde colocar en cuenta alcalde, en el Concejo Municipal, la cual con posterioridad es trabaja en Comisión con los concejales, y aprobada para pasar a votación del Concejo Municipal. A continuación, se establece el día para presentar la petición al Concejo Municipal y comisiona a la Dirección Jurídica para efectuar el requerimiento y otorgamiento del respectivo acuerdo del Concejo Municipal para entregar el bien en comodato.
- Aprobada por el Concejo Municipal, la solicitud de comodato, Secretaría Municipal remite Certificado del Acuerdo del Concejo Municipal, a la Dirección Jurídica.
- La Dirección Jurídica procede a confeccionar la escritura del Comodato.
- La Dirección Jurídica hace entrega al Alcalde de 7 copias necesarias del Comodato, esto es 1 para la Organización, 6 para el municipio, para ser firmado por los representantes y el Alcalde fija fecha de firma.
- Se procede a registro y archivo en Secretaria Municipal del Decreto y copia original del Contrato de comodato con todas las firmas de los representantes.
- Una vez firmado, se procede a hacer entrega al representante de la Organización una copia del Contrato y del Decreto que lo aprueba, que deberá ser mantenida durante la vigencia del contrato de comodato.

#### **Requisitos**

- Ingresar solicitud en Oficina de Partes del municipio, por el representante legal de la Organización. (Solicitar Formulario).
- Certificado de personalidad jurídica de la Organización requirente, la cual debe estar vigente.

Forma de atención: requerimiento previo, mediante correo electrónico o vía telefónica.

Contacto: Teléfono: 228218417

Correo: asesoriajuridica@buin.cl

#### **b) ATENCIÓN JURÍDICA**

Prestar asesoría jurídica al Alcalde y Concejo Municipal en materias legales con el propósito de la administración comunal, y a los habitantes de la comuna de Buin, a objeto de guiar y orientar respecto en asuntos legales que requieran.

#### **Requisitos:**

- Cédula de identidad.
- anotación en el Registro de Atención.
- Antecedentes se requerirán de acuerdo a la materia consultada.
- Solicitar información respecto de la consulta.
- Solicitar antecedentes o documentación de respaldo a la consulta (si corresponde).
- Derivaciones a otras Direcciones, Corporación de Asistencia Judicial (si corresponde).
- Devolución de antecedentes (si corresponde).



Illustre Municipalidad  
de Buin

**COSTO DEL TRÁMITE:** No tiene.

**PLAZO:** No tiene.

**LUGAR, HORARIO ATENCIÓN, FONOS Y CORREO ELECTRÓNICO DE CONTACTO (para realizar trámite)** Edificio Consistorial, Carlos Condell N°415, Buin.

**Horario:** los días miércoles entre las 15:00 a 17:30 horas.

**Teléfono:** 228218417

**Correo:** asesoriajuridica@buin.cl

#### **IV. CONCLUSIÓN**

El personal del municipio debe ser polivalente y estar preparado para afrontar las diferentes situaciones que se le van a presentar durante el desarrollo de sus funciones o tareas asignadas, según Ley N°19.880, establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del estado, facilitar la relación entre el estado y las personas garantizando y fortaleciendo la participación, aumentando la eficacia y eficiencia de la administración y en definitiva, incrementar y reforzar el principio del estado al servicio de las personas, incorporando el reconocimiento de los derechos de las personas, estableciendo distintas vías de recepción de solicitudes y la obligación de registrar, definiendo los plazos para las tramitaciones, precisando la forma y el contenido de las solicitudes ciudadanas. Por lo cual, cada funcionario debe:

- Conocer perfectamente el funcionamiento de nuestra organización.
- Promover los valores propios de nuestra Municipalidad.
- Hacer hincapié en que la satisfacción de los usuarios (as) es el máximo objetivo que debemos perseguir.
- Facilitar el Acceso de la comunidad a la Información sobre el funcionamiento y servicios otorgados.
- Entregar atención oportuna, clara, transparente y de calidad a todas las personas sin discriminación.
- Establecer coordinación con otras Direcciones Municipales, con el fin de optimizar la calidad de la atención a las personas.
- Recibir y gestionar todas las solicitudes ciudadanas, con el propósito de mejorar la gestión y funcionamiento de los departamentos involucrados, constituyéndose en un espacio de participación.

#### **V. ANEXOS**

##### **10 REGLAS PRINCIPALES DE LA ATENCIÓN A PÚBLICO**

1. Escuchar adecuadamente y mantener una actitud activa ante nuestros usuarios
2. Atención individualizada, evitar interrumpir la atención cuando se está atendiendo a un usuario ya que esto demuestra poco interés a la persona y a su tiempo de atención.
3. Utilizar la empatía para identificar las necesidades de nuestros usuarios, colocarnos en su posición y la necesidad de llevar a cabo su trámite dentro de la Dirección Jurídica.
4. Cortesía: atención, simpatía, respeto y amabilidad.
5. Evitar las expresiones de negación: “es imposible e”; “no puedo ayudarle”. O “no depende de mí”, independiente de con quien el usuario haya consultado anteriormente hay que dar una respuesta y solución.
6. Mantener un tono calmado, aunque un usuario se muestre irritado.
7. No comer en presencia del Público.
8. Evitar las discusiones entre el personal o con el público.



Ilustre Municipalidad  
de Buin

9. Llegar minutos antes de su horario de entrada, a fin de que pueda disponer de los elementos de atención al público (PC, escritorio, fichas, formularios, etc.) al momento de ser requerido por el usuario
10. Considerar la imagen personal como parte del servicio, una imagen personal agradable y cuidada se convierte en elemento determinante.