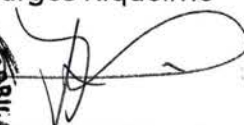


MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS OFICINA VENTANILLA ÚNICA

ORGANIZACIÓN	EJECUTADO POR	REVISADO POR
Ilustre Municipalidad de Villarrica	Sandra Garcés Torres Elizabeth Escobar Sanzana Ejecutivas Oficina de Ventanilla Única	Secretario Municipal Néstor Burgos Riquelme 



ÍNDICE

I.-INTRODUCCIÓN.....	2
II.-OBJETIVO DEL MANUAL.....	2
III.- ALCANCE.....	2
IV.- NORMATIVA.....	2
V.- FUNCIONES ESPECÍFICAS DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE DIRECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE, ASEO Y ORNATO.....	4
VI.- FUNCIONES ESPECÍFICAS DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE DIRECCIÓN DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE PÚBLICO.....	8
VII.- FUNCIONES ESPECÍFICAS DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE SECRETARIA MUNICIPAL/VENTANILLA ÚNICA.....	8
VIII.- FUNCIONES ESPECÍFICAS Y DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (SERNAC).....	17
IX.-FUNCIONES ESPECÍFICAS Y DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE OTORGAMIENTOS DE LICENCIAS DE PESCA RECREATIVA NACIONALES Y EXTRANJERAS; SERNAPESCA.....	19
X.- ESTADÍSTICAS DE ATENCIÓN OFICINA DE VENTANILLA ÚNICA.....	20

I.- INTRODUCCIÓN:

La Oficina de Ventanilla Única tiene como objetivo entregar atención al público en diferentes tipos de trámites que otorgan distintas Unidades Municipales, con el fin de facilitar la entrega del servicio solicitado, estableciendo en ella el requerimiento y la correspondiente respuesta. Sin perjuicio que según las necesidades del Municipio se incorporen nuevos o más servicios.

II.- OBJETIVO DEL MANUAL

Este manual tiene como objetivo dar a conocer las funciones de la Oficina de Ventanilla Única en forma ágil, clara y sencilla y de los procedimientos que se llevan a cabo cuando se realiza un trámite a través de la Unidad.

III ALCANCES

Así mismo, este Manual, es importante que esté al alcance de todas aquellas unidades que participan de los procedimientos para realizar los trámites; tales como; Secretaría Municipal, Oficina de Transparencia, Departamento de Informática, Departamento de Organizaciones Comunitarias Urbanas y Rurales, Dirección Medio Ambiente, Aseo y Ornato, Dirección de Tránsito, OIRS., lo cual permite entregar información efectiva y expedita a un contribuyente o público en general.

IV.- NORMATIVA

LEYES -

- Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.
- Ley N° 18.883, Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales.
- Ley N° 20.285, Acceso a la Información Pública.

- Ley N° 19.418 sobre Juntas de Vecinos y otras organizaciones comunitarias.
- Ley N° 20.500 Sobre Asociación y Participación Ciudadana en la Gestión Pública.
- Ley N° 21.146 que modifica la ley 19.418 sobre Juntas de Vecinos y demás organizaciones.-
- Ley N° 19.862 sobre Registro General de Colaboradores del Estado y de Municipalidades.
- Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.
- Ley N° 20.256 Establece Normas sobre pesca Recreativa y su modificación - Ley N° 21.358 del 12.07.2021. Establece normas sobre pesca recreativa, para aumentar las sanciones en caso de infracción.
- Ordenanza local N° 27 sobre medio ambiente de la comuna de Villarrica, Capítulo N° II, Artículos N° 74 y N° 75, la extracción de los residuos domiciliarios de cada propiedad o local comercial, no deberán exceder de los 200 litros.
- Reglamento N° 01 de la Organización Interna Municipal, que fija Estructura, Funciones y Coordinación de la Municipalidad de Villarrica.

V.- FUNCIONES ESPECÍFICAS DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE DIRECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE, ASEO Y ORNATO:

Aceptar, tramitar, extender y/o denegar según corresponda, a través de gestión efectuada por un registro e ingreso en sistema computacional, respuesta a solicitudes de clientes o usuarios relacionadas con la Dirección del Medio Ambiente, Aseo y Ornato, tales como:

a.- Ingresar solicitudes de extracción de escombros: Se ingresa al sistema computacional CAS-Chile, Rut, Nombre Completo, teléfono, Dirección donde se requiere el retiro de escombros. Las inscripciones se realizan vía teléfono o presencial a contar de las 09:00 horas en los días determinados por la D.M.A.O., que varía según disponibilidad de los camiones. El solicitante podrá inscribirse para dicho servicio 2 veces al mes.

b.- Extracción de pasto y ramas: Se ingresa al sistema computacional CAS-Chile, Rut, Nombre Completo, Teléfono, Dirección donde requiere el retiro de ramas. Las inscripciones se realizan vía teléfono o presencial sólo los días lunes de cada semana a contar de las 09:00 horas la D.M.A.O, en los días determinados por la D.M.A.O., que varía según disponibilidad de los camiones. El solicitante podrá inscribirse para dicho servicio 2 veces al mes.

Dentro de los residuos inertes se consideran aquellos que por su materialidad, forma y tamaño, no serán retirados por el servicio de recolección de Residuos Domiciliarios, ni residuos peligrosos según lo establecido en el Decreto 148, del Ministerio de Salud.

Los residuos que son retirados son: mobiliario destruido, colchones, escombros, artefactos dañados. Los residuos vegetales corresponden a restos de podas, extracciones arbóreas y aquellos propios de la mantención de jardines.

Una vez coordinado el servicio con el Municipio, él o los habitantes deberán sacar sus residuos a la vía pública, de forma de no entorpecer la seguridad del tránsito peatonal y vehicular, haciéndolo expresamente el día para el cual el servicio fue programado.

El volumen de residuos especiales por vivienda no podrá superar el metro cúbico, y si se agrupan en paquetes o sacos, de ningún modo podrán superar los 25 Kg cada uno. Según lo estipula la Ordenanza Ambiental Comunal de Villarrica N° 27, en su Artículo 82.

c.- **Solicitud de Extracción de especies arbóreas:** Se ingresa al sistema computacional CAS-Chile, Rut, Nombre Completo, Teléfono, Dirección donde se requiere la extracción y el motivo por el cual está solicitando la extracción, ya sea porque está dañando la vereda, obstaculizando el ingreso a la propiedad, árbol seco o infectados, entre otros. Se realizan las inscripciones vía teléfono o presencial de lunes a viernes en horario de atención al público. Una vez ingresada la solicitud la D.M.A.O; evalúa en terreno el requerimiento y se elabora un informe el cual pasa para la aprobación del Concejo Municipal. Cuando es aprobado; el Municipio se hace cargo de la extracción o tala. Se le Pide al propietario que cuando se aprueba su solicitud él debe donar 2 especies por árbol extraído.

d.- **Operativos de Limpieza:** Se ingresa al sistema computacional CAS-Chile, Rut, Nombre Completo de la Junta de Vecinos o Comités, Teléfono, se detalla qué tipo de basura requieren que sea retirada y el lugar donde harán los puntos de acopio. La D.M.A.O genera el calendario con todos los requerimientos realizados de los sectores urbanos y rurales y se contactan con el solicitante para agendar día y horarios. Las inscripciones se realizan de lunes a viernes vía telefónica o presencial en horario de atención al público.

e.- **Podas:** Se ingresa al sistema computacional CAS-Chile, Rut, Nombre Completo del contribuyente, Teléfono y especificar el detalle de requerimiento de la poda, se requiere que el solicitante deje el número de cliente del servicio eléctrico de su propiedad, ya que si las ramas comprometen tendido eléctrico; la D.M.A.O oficia a la compañía de electricidad (C.G.E.) para que ellos puedan apoyar en dicha poda. Estas inscripciones se realizan a contar del mes de Abril según indicación de D.M.A.O, vía telefónica o presencial de lunes a viernes en horario de atención de público.

f.- Corte de pasto en áreas verdes: Se ingresa al sistema computacional CAS-Chile, Rut, Nombre Completo del constituyente que realiza la petición, Teléfono y detalle del área verde donde requiere el corte de pasto o corte de malezas; se deriva a la D.M.A.O para que lo agregue al calendario de requerimientos. Las inscripciones se realizan telefónicamente o presencial de lunes a viernes en horario de atención al público.

g.- Solicitudes de instalación de letreros que indiquen no botar basura: Se ingresa al sistema computacional CAS-Chile, Rut, Nombre Completo del contribuyente, Teléfono y detalle del lugar donde requieren instalación del letrero; se deriva a la D.M.A.O para su evaluación. Las inscripciones se realizan de lunes a viernes en horario de atención al público.

h.- Solicitudes de incorporación de nuevas Villas: para el recorrido de la recolección de residuos domiciliarios: Se ingresa al sistema computacional CAS-Chile, Rut, Nombre Completo del contribuyente, Teléfono y detallar que solicita la incorporación de su nueva villa para el recorrido del camión de recolección de residuos domiciliarios, derivando a la D.M.A.O donde ellos solicitan a la Empresa externa anexo de contrato solicitando la incorporación al servicio de recolección. Las inscripciones se realizan vía telefónica o presencial de lunes a viernes en horario de atención al público.

i.- Certificados acreditando que pasa el camión recolector de basura por la propiedad, para tramitar resolución sanitaria del local comercial: Se ingresa al sistema computacional CAS-Chile, Rut, Nombre Completo del contribuyente, Teléfono y Dirección Comercial donde están tramitando la patente Comercial; que de acuerdo a lo establecido en la Ordenanza local N° 27 sobre medio ambiente de la comuna de Villarrica, Capítulo N° II, Artículos N° 74 y N° 75, la extracción de los residuos domiciliarios de cada propiedad o local comercial, no deberán exceder de los 200 litros. De superarse esta cantidad, que corresponde a un uso estrictamente domiciliario, se deberá acudir a un contrato especial para acreditar la completa recolección de residuos sólidos domiciliarios. El certificado tiene cobro de (0.08 UTM) dependiendo el valor UTM Mensual.

VI.- FUNCIONES ESPECÍFICAS DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE DIRECCIÓN DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE PÚBLICO:

Aceptar, tramitar, extender y/o denegar según corresponda, a través de gestión efectuada por un registro e ingreso en sistema computacional, respuesta a solicitudes de clientes o usuarios relacionadas con la Dirección de Tránsito, tales como:

- 1.- Instalación señalética.
- 2.- Reposición de señalética de tránsito.-
- 3.- Solicitud de acceso vehicular.

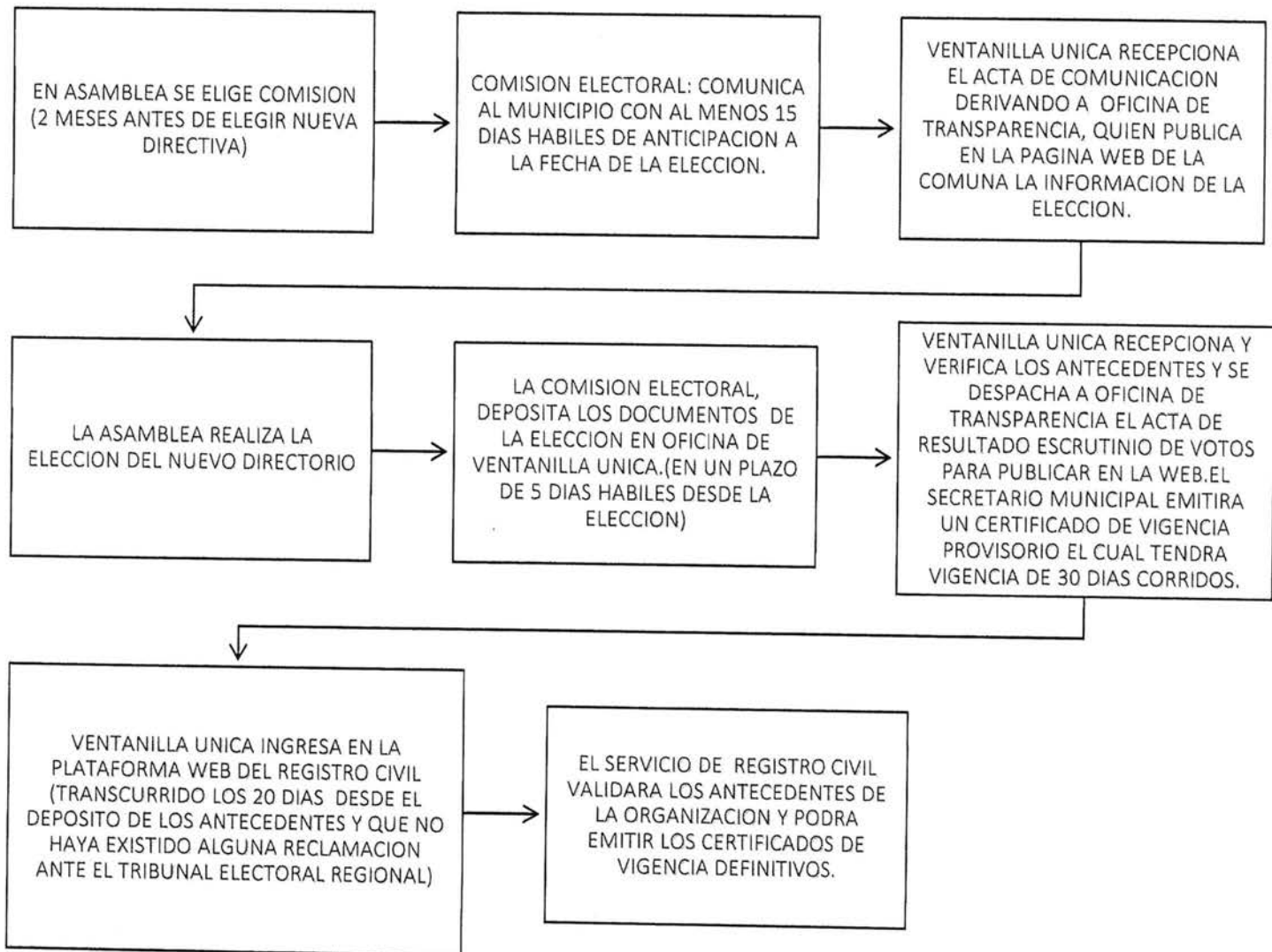
Todas estas solicitudes se ingresan al sistema computacional de CAS Chile, donde se piden los siguientes datos: Nombre del solicitante, Rut, Dirección, Teléfono, y el detalle del requerimiento, y se deriva a la Dirección de Tránsito, para su respuesta. Las inscripciones se realizan vía telefónica o presencial de lunes a viernes en horario de atención al público.

VII.- FUNCIONES ESPECÍFICAS DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE SECRETARIA MUNICIPAL/VENTANILLA ÚNICA:

Aceptar, tramitar, extender y/o denegar según corresponda, a través de gestión efectuada por un registro e ingreso en sistema computacional, respuesta a otros requerimientos de clientes o usuarios no definidas anteriormente, tales como:

- a.- Recepción de documentos de Actualización de Directivas de las respectivas Organizaciones Comunitarias: Se revisa que la documentación que ingresan las Organizaciones; estén cumpliendo con los requisitos y plazos según lo establece la última modificación de la ley de Organizaciones Comunitarias de fecha 28 de agosto de 2019; se actualiza la Base de Datos de Organizaciones Comunitarias, adjuntando a

Se adjunta detalle de los pasos a seguir para renovar la Directiva de una Organización Comunitaria y plataforma que se utiliza para simular plazos:



Simulador de plazos que tiene la página del Ministerio de Secretaría General de Gobierno:

Simulador de plazos

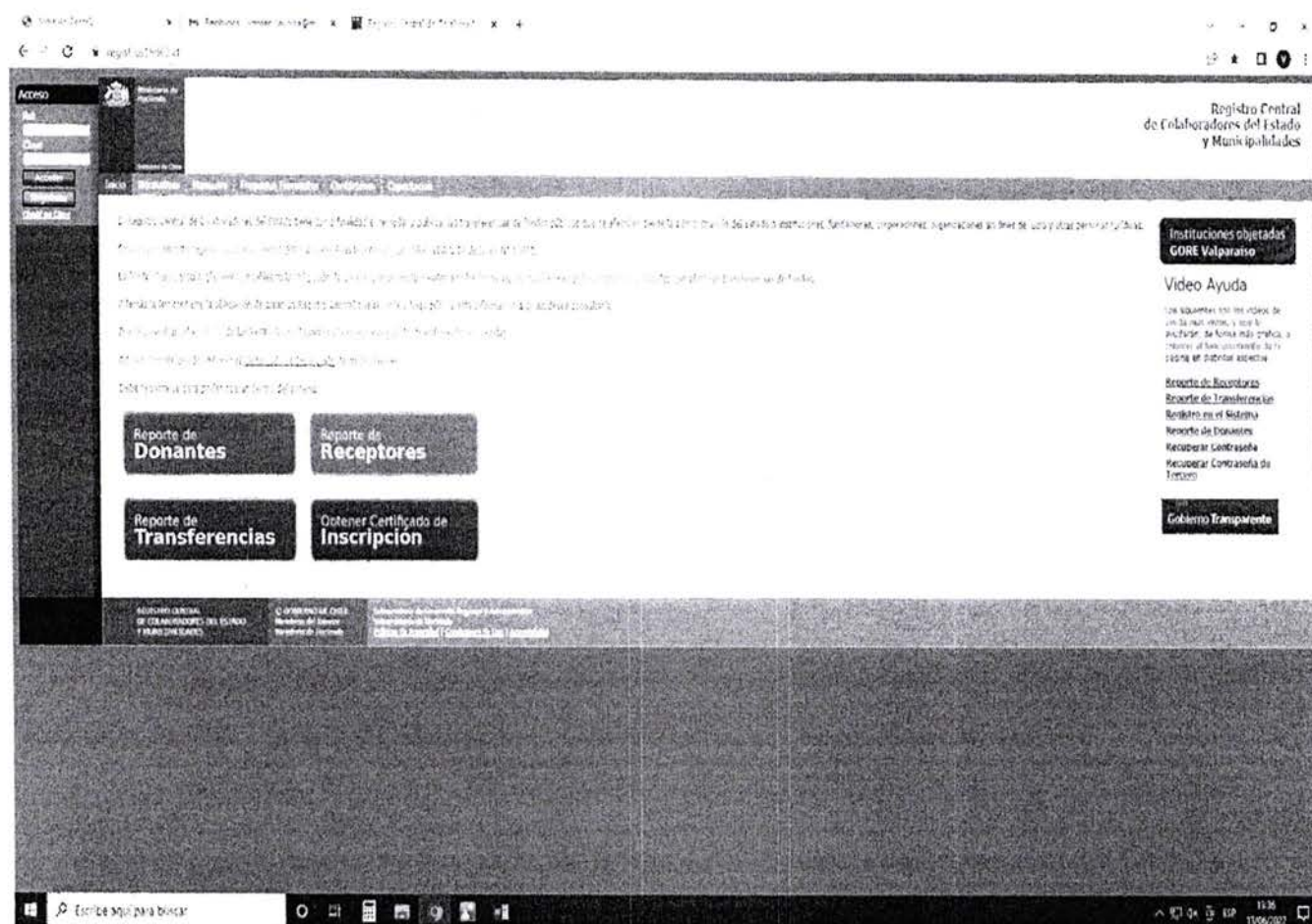
Aquí podrás conocer todos los plazos asociados a las elecciones.

<p>FECHA EN QUE SE REALIZARÁ LA ELECCIÓN DE DIRECTORIO:</p> <p>13/06/2022</p>	<p>CALCULAR</p>
<p>COMUNICACIÓN FECHA DE LA ELECCIÓN:</p> <p>Desde: 13/04/2022</p> <p><small>Desde la publicación de la Ley N° 20.900, Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades.</small></p>	<p>Hasta: 28/04/2022</p> <p><small>Hasta la publicación de la Ley N° 20.900, Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades.</small></p>
<p>PUBLICACIÓN FECHA DE LA ELECCIÓN:</p> <p>24/05/2021</p> <p><small>En la página web de la Municipalidad de Villarrica.</small></p>	
<p>PLAZO PARA RECLAMAR ANTE EL TEE:</p> <p>Desde: 14/06/2022</p> <p><small>Desde la publicación de la Ley N° 20.900, Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades.</small></p>	<p>Hasta: 05/07/2022</p> <p><small>Hasta la publicación de la Ley N° 20.900, Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades.</small></p>
<p>DEPÓSITO DOCUMENTOS ELECCIÓN:</p> <p>20/06/2022</p> <p><small>Desde la publicación de la Ley N° 20.900, Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades.</small></p>	
<p>CERTIFICADO DE VIGENCIA PROVISORIO:</p> <p>Desde: 21/06/2022</p> <p><small>Desde la publicación de la Ley N° 20.900, Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades.</small></p>	<p>Hasta: 21/07/2022</p> <p><small>Hasta la publicación de la Ley N° 20.900, Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades.</small></p>
<p>ENVÍO DE ANTECEDENTES AL REGISTRO CIVIL:</p> <p>21/07/2022</p> <p><small>Desde la publicación de la Ley N° 20.900, Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades.</small></p>	

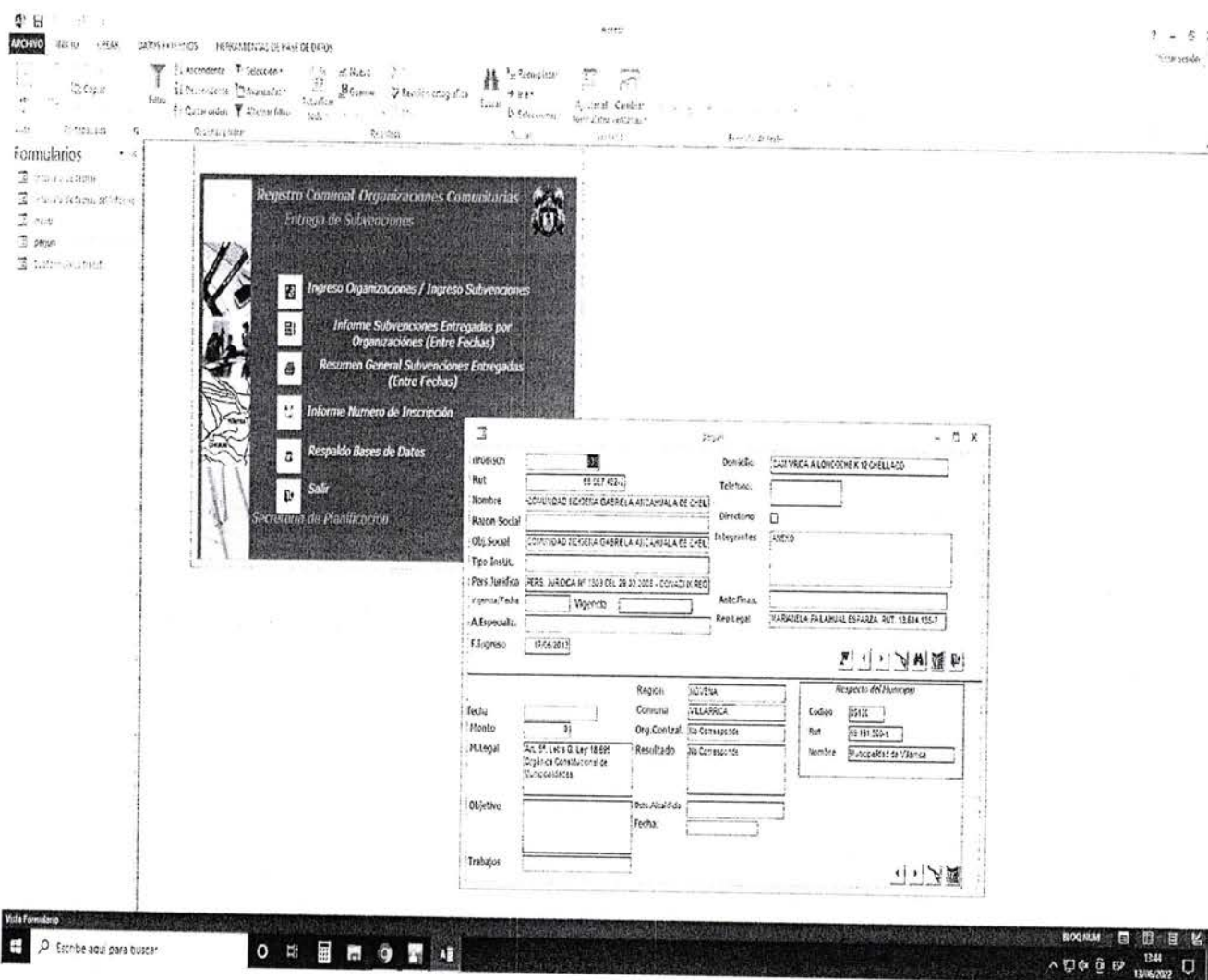
b.- Solicitud de Certificados de Personalidad Jurídica Provisorio, firmado por el Secretario Municipal por cambio de ley 21.146, a contar de 28 de Agosto de 2019:

- d.- Enviar documentos de Organizaciones Comunitarias, en lo referente a Comunicados de Actualización de Directivas, según ley 21.146, para ser publicadas en transparencia municipal: Se envía el Acta de Escrutinio de Votos de Elección de Directivas y el Acta de Comunicación donde informan en qué fecha realizarán su Reunión de Cambio de Directiva, al encargado de transparencia, para su publicación.
- e.- Ingresar en Plataforma web del Registro Civil la documentación de actualización de organizaciones comunitarias al Registro Civil de Santiago, para su actualización: Ventanilla Única envía en un plazo de 20 días hábiles la documentación, a la Plataforma del Registro Civil, para que realice la actualización en sus registros, según lo indica la ley 21.146 de organizaciones comunitarias completando formulario digital con los datos de la Organización y firmado por el Secretario Municipal, cuando corresponda; Certificado que acredita que no existe reclamación ante el Tribunal Electoral y Acta Resultado Escrutinio de Votos.
- f.- Respaldo mensual a Registro Civil e Identificación de Santiago a través de correo electrónico: Se Envía mensualmente Oficio y Planilla de Organizaciones Funcionales sin Fines de Lucro que ingresaron documentación en Oficina de Ventanilla; y las cuales fueron derivadas a Oficina del Registro Civil e Identificación a través de correos electrónicos cumpliendo los 20 días de plazo como lo indica la Ley.
- g.- Inscripciones en Registro de personas jurídicas de receptores de fondos públicos. (Ley 19.862): Ventanilla Única realiza la inscripción y modificación de las Organizaciones Comunitarias en la página web de la ley de fondos de receptores públicos, ley 19.862 y a la vez otorga el correspondiente Certificado para ser entregado a la organización que lo solicite. Dicho Certificado lo solicitan para realizar postulaciones a los distintos fondos concursables, Subvención Municipal, proyectos de SERCOTEC, FOSIS u otras entidades públicas.

Se adjunta pantallazo de la página del ministerio de Hacienda donde se realiza el trámite:



Una vez realizada la modificación e inscripción de personas receptoras de fondos públicos, se ingresa a la vez dicha información a la base de ingreso comunal de organizaciones comunitarias receptoras de fondos públicos.



Registro Comunal Organizaciones Comunitarias
Fondo de Subvenciones

Ingreso Organizaciones / Ingreso Subvenciones

Informe Subvenciones Entregadas por Organizaciones (Entre Fechas)

Resumen General Subvenciones Entregadas (Entre Fechas)

Informe Numero de Inscripción

Respaldo Bases de Datos

Salir

Secretaría de Planificación

Formulario de Registro

Revisión: [] Donde: VILLARRICA LONCOCHEKICHELLADO

Rut: 88 587 422-2 Teléfono: []

Nombre: COMUNIDAD ESCUELA GABRIELA ANICAMPALA DE CHELI Dirección: []

Razon Social: [] Integrantes: ANEXO

Obj. Social: COMUNIDAD ESCUELA GABRIELA ANICAMPALA DE CHELI

Tipo Instal.: []

Pers. Jurídica: PERS. JURIDICA N° 1503 DEL 28.03.2005 - COM. CIVIL REG. Acto Finis: []

Fecha/Fecha: [] / [] Wpmetb: [] Res Legal: PARALELA PALANUAL ESPARZA - RUT. 13.814.150-7

F. Ingreso: 17/04/2017

Fecha	Monto	M. Legal	Objetivo	Trabajos	Región	Comuna	Org. Central	Resultado	Pon. Acreditado	Fecha	Codigo	Rut	Nombre
[]	[]	Art. 9º, Ley N.º 18.696 Organización Comunal de Municipalidades	[]	[]	IVUVEJA	VILLARRICA	Org. Comunal	No Corresponde	[]	[]	0512	88 587 422-2	Municipalidad de Villarrica

Se atiende a un total de aproximadamente 800 Organizaciones Comunitarias de la Comuna, las que se encuentran activas, entre ellas: Juntas de Vecinos Urbanas y Rurales, Clubes de Adulto Mayor, Comités de Vivienda, Uniones Comunales, Clubes Deportivos, Comités de Pro Adelanto, Centro de Padres y Apoderados, entre otros.

VIII.- FUNCIONES ESPECÍFICAS Y DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (SERNAC):

Reclamos por infracciones a la ley del consumidor. (Ingresar reclamos y darle término a cada reclamo en el sistema).-

Cuando el solicitante desea ingresar un reclamo ante SERNAC, la oficina de Ventanilla Única, le entrega el formulario que debe completar para tal efecto y evalúa si se puede acoger a la ley del consumidor o derivar su reclamo directamente a través de la vía judicial. En el formulario debe ingresar sus datos personales, nombre, Cédula de Identidad, domicilio, teléfono y correo electrónico, datos de la empresa a la que está reclamando, y detallar su reclamo, con fecha del hecho, y adjuntar documentos que respalden su reclamo, como boleta, contrato u otro documento que quiera adjuntar.

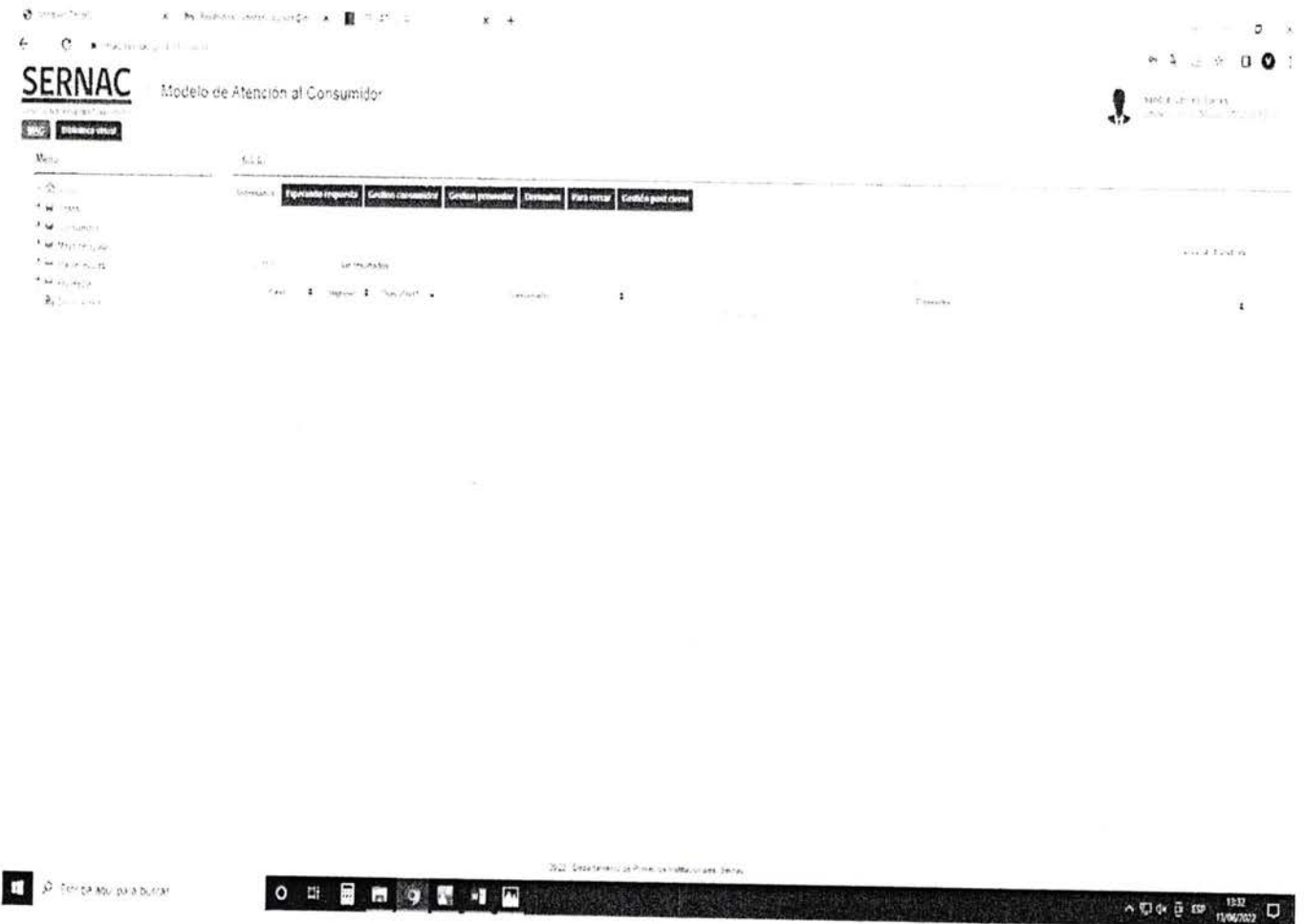
Una vez completado el formulario, Ventanilla Única ingresa el reclamo a la plataforma de la página del SERNAC, con todos los documentos adjuntos escaneados; el cual da un número de caso en el sistema el que se le informa al solicitante vía carta a través de correo electrónico, y los plazos de tramitación.-

Los plazos de tramitación según la ley del consumidor son de 18 días hábiles.

Ventanilla Única, además de ingresar el reclamo se encarga de estar revisando si hay respuesta al reclamo o no en la página del SERNAC y de dar el término al reclamo correspondiente.- Se da término haya o no respuesta en el plazo de los 18 días.

Cuando la respuesta no es favorable, el consumidor puede derivar su reclamo al Juzgado de Policía Local, a través de los formularios correspondientes para tal efecto, los que se entregan en Ventanilla Única.

Se adjunta pantallazo de la página que se ocupa para ingresar los reclamos:



IX.- FUNCIONES ESPECÍFICAS Y DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE OTORGAMIENTOS DE LICENCIAS DE PESCA RECREATIVA NACIONALES Y EXTRANJERAS; SERNAPESCA:

Se emite la licencia de pesca a personas chilenas y extranjeras, solicitando la cédula de identidad o pasaporte cuyo valor es establecido cada año por la Dirección de SERNAPESCA, según los valores de la unidad de fomento.-

El giro de dicha orden de ingreso se hace en Ventanilla Única, en el sistema de orden de ingresos con clave de acceso y es cancelada por el interesado con el número generado a través de dicho sistema en las cajas habilitadas por la municipalidad.

Orden de ingreso - (Orden de ingreso)

Orden de ingreso Consultas Estado ordenes Parametros Salir Demora: 200.000

0

Impresión Fecha: 13/06/2022 F. vencimiento: 13/06/2022

PAZ Nombre: _____

Empresa: _____ Correo Electronico: _____ Telefono: _____

Comuna: VILLARRICA Direccion: VILLARRICA

Descripción: CANCHA LICENCIA DE PESCA RECREATIVA NACIONAL PARA AZUQS COUPE HEVIALES / MARFILAS FOLIO: 1234

Item	Cuenta	Descripción	Total
1	111-02-01-999-000-000	CERIFICADO DE NOMBRE	
2	111-02-01-999-010-000	CERIFICADO INFORMACION PREVIAS	
3	111-02-01-999-000-000	CERIFICADO DE NO EMPROBACION	
4	111-02-01-999-010-000	Cerificados Comunidad Social	
5	111-02-01-999-000-000	CERIFICADO DE BUENALIDAD	
6	111-02-01-999-000-000	CERIFICADO DE USABILIDAD	
7	111-02-01-999-004-000	CERIFICADO DE COMARCACION	
8	111-02-01-999-010-000	CERIFICADOS ESCUELES	
9	111-02-01-999-000-000	LISTA DE EMPLEO CERIFICADO	
10	111-02-01-999-000-000	IMPRESOS DE SERVICIOS	
11	111-02-01-999-000-000	DERECHOS DE CONSTRUCCION CENSIERO	
12	111-02-01-999-010-000	DERECHOS DE TRABAJO EN CENSIERO	
13	111-02-01-999-010-000	DERECHOS FIESTAS PATRIAS	
14	111-02-01-999-010-000	VALORES FIESTAS PATRIAS	
15	214-02-01-000-000-000	Cama de Pesca	12400
16	111-02-01-999-000-000	Pelro de Ramas, Hojas y Otros	
17	111-02-01-999-004-000	Unidad de Emision Municipal Sudamericano	
18	111-02-01-999-010-000	Recepcion de Datos	
19	111-02-01-999-010-000	Cent. datos Unica	
20	214-02-01-000-000-000	TAJUE DE VENTILLO	
21	111-02-01-999-000-000	Servicios de Venta servicios de Impresión DDT	
22	214-02-01-000-000-000	Documentos en Archivo Ventanilla Unica	

Grador: VILLARRICA TOTAL: 1

Grabar Eliminar Imprimir Limpiar Cerrar

MUNICIPAL VILLARRICA SANDA SQL SERVER: 102.148.6.1 13/06/2022 16:40 13/06/2022

Posteriormente se solicita a la Dirección de Finanzas el cheque con las rendiciones de venta de las licencias de pesca, el que se deposita a la cuenta corriente de SERNAPESCA y posteriormente se hace la rendición en forma presencial en oficinas de SERNAPESCA Temuco, entregando el comprobante de depósito junto a los comprobantes de las licencias vendidas, con su número de folio y valor correspondiente, quedando copia en archivo de Ventanilla Única.-

X.- ESTADÍSTICAS DE ATENCIÓN OFICINA DE VENTANILLA ÚNICA:

	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2021
DIRECCIÓN DE OBRAS	5829	4411	6074
DIRECCIÓN DE ASEO Y ORNATO	4912	2229	4254
ACTUALIZACIONES DE DIRECTIVAS	28	65	120
CERTIFICADOS DE VIGENCIA	1288	18	47
RECLAMOS SERNAC	48	18	47
SERNAPESCA, VENTA DE LICENCIAS DE PESCA	439	341	478
CERTIFICADOS VIGENCIA REGISTRO CIVIL	0	0	160
CERTIFICADOS DE RECEPTORES FONDOS PÚBLICOS	127	24	21
SOLICITUDES DIRECCIÓN DE TRÁNSITO	44	43	30
SOLICITUDES REPARACIÓN DE LUMINARIAS	97	55	67
TOTALES:	12,812	7,204	11,298

NOTA: A CONTAR DEL MES DE ENERO DE 2022 VENTANILLA ÚNICA YA NO TRAMITA LAS SOLICITUDES DE LA DIRECCIÓN DE OBRAS.-

Lo anterior sin perjuicio de otras funciones que la autoridad su superior jerárquico le asigne y/o disponga en armonía con los criterios y las obligaciones que le competen a las respectivas Unidades en el ámbito de sus competencias en conformidad al orden de la legislación vigente.-

DECRETO ALCALDICIO N° 1342 /

VILLARRICA, 24 ABR 2022

VISTOS:

1. El Manual de Funciones y Procedimientos, elaborado por la Oficina de Ventanilla Única.
2. Las facultades que me confiere el DFL N° 1 de 2006, del Ministerio del Interior, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional del Estado.

CONSIDERANDO:

La necesidad de contar con un Manual de Funciones y Procedimientos para dar a conocer las funciones de la Oficina de Ventanilla Única en forma ágil, clara y sencilla y de los procedimientos que se llevan a cabo cuando se realiza un trámite a través de la Unidad; con el fin de facilitar la entrega del servicio solicitado.

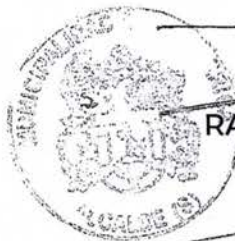
DECRETO:

1. **APRUEBASE**, el Manual de Funciones y Procedimientos de la Oficina de Ventanilla Única, a fin de contar con un instrumento que facilite la labor y sea conocido por los contribuyentes y funcionarios que requieren realizar trámites con esta unidad, pasa a formar parte integrante del presente Decreto.
2. **REMÍTASE**, copia a las unidades de Secretaría Municipal, Oficina de Transparencia, Departamento de Informática, Departamento de Organizaciones Comunitarias Urbanas y Rurales, Dirección Medio Ambiente, Aseo y Ornato, Dirección de Tránsito y OIRS.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.



NÉSTOR BURGOS RIQUELME
SECRETARIO MUNICIPAL



RAÚL JARA SEPÚLVEDA
ALCALDE (S)

RJS/NBR/sgt.-

Distribución:

- SECMUN
- Of. Transparencia.
- Dpto. Informática
- Org. Urbanas y Rurales
- D.M.A.O
- Transito
- O.I.R.S
- Of. Ventanilla Única
- Archivo.