



República de Chile
Provincia de Linares
Dirección Asesoría Jurídica

AUTORIZA PROCEDIMIENTO ELECTRÓNICO
PARA DERIVACIÓN Y ATENCIÓN DE
CLIENTES EXTERNOS EN LA DIRECCIÓN
MUNICIPAL DE ASESORÍA JURÍDICA ANTE
CONSULTAS Y/O ASESORÍAS JURÍDICAS./

PARRAL, 17 DIC. 2021

DECRETO EXENTO N° 5054 /

VISTOS Y CONSIDERANDO:

- a) Las facultades que me confieren la Ley N° 18.695 de 1988, Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades, sus modificaciones posteriores, y legislación vigente.
- b) Lo establecido en el Estatuto Administrativo Municipal, Ley N° 18.883.
- c) La Sentencia definitiva de fecha 10 de junio del 2021 dictada por el Tribunal Electoral Regional del Maule.
- d) Acta de Proclamación de fecha 16 de junio del 2021 del Tribunal Electoral Regional del Maule.
- e) Juramento prestado en Sesión de instalación del Honorable Concejo Comunal de Parral celebrada el 28 de junio del 2021.
- f) Declaración de Asunción de funciones efectuada por el Decreto Afecto N° 1.282 del 29 de junio del 2021.
- g) El Decreto Exento N° 2.093 de fecha 23 de abril del 2014 por el cual se aprueba el Reglamento interno de Mejoramiento de la Gestión Municipal.
- h) El Decreto Exento N° 991 de fecha 16 de marzo del 2021 que aprueba el programa de Mejoramiento a la Gestión Municipal del año 2021.
- i) El Decreto Exento N° 3.517 del 7 de septiembre de 2021, que, entre otras modificaciones del Programa de Mejoramiento de la Gestión Municipal para el año 2021, aprobó para la Dirección de Asesoría Jurídica la meta de “implementar un procedimiento electrónico para derivación y atención de clientes externos a los distintos abogados de la Dirección ante consultas o asesorías jurídica”.
- j) Que resulta necesario cumplir con esa meta.

DECRETO:

- I) **AUTORICESE**, el procedimiento Electrónico para derivación y atención de clientes externos en la Dirección Municipal de Asesoría Jurídica ante consultas y/o asesorías jurídicas
- II) **FÍJASE**, como texto del Procedimiento, el siguiente:

PROCEDIMIENTO ELECTRÓNICO PARA DERIVACIÓN Y ATENCIÓN DE CLIENTES EXTERNOS EN LA DIRECCIÓN MUNICIPAL DE ASESORÍA JURÍDICA ANTE CONSULTAS Y/O ASESORÍAS JURÍDICAS.

PRIMERO: *Que, en la comuna de Parral, es posible encontrar numerosas familias que no cuentan con recursos para contratar un abogado particular para que les ayude, apoye y oriente; cuando se ven enfrentados a diversos problemas y situaciones que requieran*

analizar o ponderar consecuencias legales, derivadas de conflictos, asuntos de consumo complejos y colectivos, problemas o contingencias.

SEGUNDO: Que, por lo anterior, esta administración municipal ha decidido disponer de oferta para ayudar a esas familias y por eso resulta necesario que la Dirección de Asesoría Jurídica de la I. Municipalidad de Parral disponga de tiempo para que los Abogados que de ella dependan pueden atender las consultas y/o asesorías jurídicas cuando así exista la necesidad urgente y esta no exceda la facultad legal de las Municipalidades ni de la propia Dirección de Asesoría jurídica.

TERCERO: Para esta atención se debe definir un breve procedimiento de atención y para hacerlo más eficiente y eficaz será de manera electrónica.

CUARTO: Para efectos del procedimiento se entiende por "cliente externo" todo vecino y vecina de la comuna que necesite de orientación jurídica, en materias civiles, de familia, laborales, de consumo en casos complejos y colectivos, de herencia y cualquier otra de índole asociado al tema legal y/o jurídico.

QUINTO: Cualquier cliente externo podrá concurrir a dependencias físicas de la Dirección de Asesoría pidiendo orientación jurídica.

Una vez allí, la persona de la Dirección de Asesoría jurídica que primero lo reciba deberá ingresar en planilla electrónica dispuesta al efecto en la plataforma "google" todos los datos del cliente externo, incluyendo la fecha de la atención, nombre, apellidos, RUT, datos de contacto (número teléfono y/o correo electrónico) y una exposición somera de la materia en que necesita orientación jurídica.

SEXTO: Una vez ingresada necesidad a la planilla, el cliente externo debe esperar a ser llamado a atención por el Abogado que tenga disponibilidad en el momento en que sea pedido el apoyo.

Se deja claro que esta atención tiene prioridad en la Dirección de Asesoría Jurídica, siempre y cuando el Abogado no está en reunión previamente coordinada, en audiencia, en atención de otro cliente externo o hubiese sido citado por Administración Municipal.

SEPTIMO: El tiempo de espera anterior debe ser el menor posible para el cliente externo, salvo que se verifiquen las circunstancias que le quitan prioridad descritas en el párrafo anterior.

OCTAVO: Con la prioridad clara, el cliente externo será llamado a la oficina por el Abogado que estuviere disponible y una vez allí, antes de la atención efectiva, se ingresará en la planilla electrónica la hora de inicio de la atención y el nombre del Abogado responsable de la atención.

NOVENO: La atención se desarrollará de la manera lo más clara posible, con respeto mutuo y amabilidad, buscando que el cliente externo explique lo mejor posible su necesidad y que el Abogado responsable a su vez exponga su apoyo técnico en un lenguaje comprensible y claro para el cliente externo.

DÉCIMO: Una vez terminada la atención, en la planilla electrónica se ingresará la hora de término de la atención y las observaciones de la misma, en que se describa sucintamente el apoyo entregado y las conclusiones entregadas.

DÉCIMO PRIMERO: La planilla electrónica además calculará el total de duración de la atención y existirá una planilla por mes. Todos quienes integren la Dirección de Asesoría jurídica tendrán acceso a ella.

DÉCIMO SEGUNDO: Se establece como regla general que el apoyo y atención de la Dirección de Asesoría Jurídica deberá desarrollarse observando la limitación que la misma Ley Orgánica establece tanto para las Municipalidades como para la Dirección de Asesoría Jurídica.

Misma regla general debe aplicarse cuando el asunto sea compatible con la competencia de otro Servicio Público o de otro Servicio Municipal.

DÉCIMO TERCERO: Las atenciones que realicen los Abogados con ocasión de este procedimiento en momento alguno serán justificación para distraerse de sus obligaciones importante y urgentes, de ahí que también esta situación será tolerada como motivo para quitar prioridad a la atención del cliente externo pudiéndose incluso citarlo para otro día en hora definida.

DÉCIMO CUARTO: Que la planilla electrónica puede sufrir modificaciones en la información que puede ser incluida.

III) ESTABLEZCASE, que el presente procedimiento se entiende obligatorio desde la fecha del Decreto Exento que lo tiene por aprobado.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLIQUESE EN EL SITIO WEB MUNICIPAL Y ARCHÍVESE


ALEJANDRA ROMÁN CLAVIJO
SECRETARIA MUNICIPAL


PAULA RETAMAL URRUTIA
ALCALDESA DE PARRAL

PRU/MT/ARC/PMH
DISTRIBUCION:

1. COPIA PAPEL
 - a. Oficina de Partes I. Municipalidad de Parral.
 - b. Dirección de Asesoría Jurídica I. Municipalidad de Parral.
2. COPIA DIGITAL
 - a. Dirección de Asesoría Jurídica I. Municipalidad de Parral.
 - b. Dirección de Control, I. Municipalidad de Parral.
 - c. todos@parral.cl


DEPARTAMENTO JURÍDICO
DIRECTOR
Ilustre Municipalidad de Parral

THE FIRST PART OF THE REPORT...

THE SECOND PART OF THE REPORT...

THE THIRD PART OF THE REPORT...

THE FOURTH PART OF THE REPORT...

THE FIFTH PART OF THE REPORT...

THE SIXTH PART OF THE REPORT...

THE SEVENTH PART OF THE REPORT...



SECRETARIA DE EDUCACION

DISTRIBUCION

1. COPIA PARA...

2. COPIA PARA...

3. COPIA PARA...

4. COPIA PARA...

5. COPIA PARA...

