

90. SECCIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE

Está a cargo de un (a) Jefe (a) de Sección y sus funciones son:

A) Funciones Específicas:

- a) Efectuar la atención al contribuyente de la Comuna de Viña del Mar, a través de un sistema que clasifica la atención de acuerdo a los tipos de requerimientos efectuados, determinando atenciones tales como las siguientes: Grandes Inversionistas que tramitan megaproyectos de once mil M² o más, Edificios de envergadura entre 4.500 M² a 10.000 M² e Inversionistas Medios que tramitan edificaciones y conjuntos de viviendas de 1.200 M² a 4.400 M² (Módulo N° 1); Atención a clientes que tramitan permisos para residencias particulares (Módulo N° 2); Atención a la Comunidad en general que solicita antecedentes y certificados para trámites varios (Módulo N° 3); Atención y orientación al usuario del estado de las carpetas en trámite y procedimientos de atención (Módulo N° 4).

B) Funciones Generales:

- f) Integrar las comisiones de tareas específicas para las cuales el Alcalde le nomine;
- g) Dirigir, coordinar y controlar las unidades funcionales a su cargo, de acuerdo a los criterios de eficiencia, eficacia, economía y calidad de la gestión pública, estableciendo indicadores de medición de su gestión;
- h) Administrar el personal perteneciente a su Unidad Orgánica;
- i) Confeccionar el presupuesto necesario para dar cumplimiento a los programas de las actividades anuales de su Unidad Orgánica;
- j) Proponer al Departamento Administrativo la creación, actualización, modificación de las Ordenanzas y Reglamentos Municipales, que norman y regulan las actividades y materias atinentes al ámbito de su gestión;
- k) Será responsable de verificar el cumplimiento de las obligaciones que emanan de los contratos municipales, concernientes al ámbito de gestión de su Sección, informando a su superior jerárquico cuando proceda;
- l) Ejercer el control de todos los bienes inmuebles y muebles asignados a su unidad orgánica.

Para el cumplimiento de estas funciones debe desarrollar, principalmente, las siguientes actividades:

- i. Atender la solicitud de Proyecto de Obra Nueva, para megaproyectos y/o edificios de envergadura y medianos, sobre 1.200 M².
- ii. Atender la solicitud de Proyecto de Ampliación para megaproyectos y/o edificios de envergadura y medianos, sobre 1.200 M².
- iii. Atender la solicitud de Cambio de Destino (Proyectos con una superficie mayor a 200 M²) y para megaproyectos y/o edificios de envergadura y medianos, sobre 1.200 M².
- iv. Efectuar la actualización de solicitudes de permisos, para los diferentes megaproyectos y/o edificios de envergadura y medianos sobre 1.200 M² aprobados.
- v. Realizar el giro de boletines para los diferentes proyectos , megaproyectos y/o edificios de envergadura y medianos sobre 1.200 M² aprobados.
- vi. Llevar el control y estadísticas de atención de público (relación diaria llevada por el ticket de control a cliente.) para los diferentes proyectos , megaproyectos y/o edificios de envergadura y medianos sobre 1.200 M² aprobados

- vii. Llevar el control estadístico de montos (relación diaria y mensual de derechos girados) recaudados para los diferentes proyectos, megaproyectos y/o edificios de envergadura y medianos sobre 1.200 M2 aprobados
- viii. Atender las solicitudes de permisos de ruptura de pavimento, para los diferentes proyectos , megaproyectos y/o edificios de envergadura y medianos sobre 1.200 M2 aprobados
- ix. Atender las solicitudes de permisos de ocupación de vía pública para los diferentes proyectos , megaproyectos y/o edificios de envergadura y medianos sobre 1.200 M2 aprobados
- x. Atender la solicitud de permiso para Obra Nueva de residencias particulares.
- xi. Atender la solicitud de permiso para Ampliación de residencias particulares..
- xii. Atender la solicitud de Cambio de Destino (Proyecto con una superficie inferior a 200 M2).
- xiii. Atender la solicitud de Obras Menores Varias (reparación, alteración y permisos provisorios) de residencias particulares..
- xiv. Atender la solicitud de Aviso Comercial (permiso requerido por el Departamento de Rentas para las patentes comerciales)
- xv. Atender la solicitud de Fusión de residencias particulares..
- xvi. Atender la solicitud de Subdivisión de residencias particulares..
- xvii. Atender la solicitud de Anteproyecto (proyecto de loteo, obra nueva y otros) de residencias particulares.
- xviii. Atender la solicitud de Giro de boletines para los diferentes proyectos de Obra Nueva en residencias particulares aprobados.
- xix. Atender las solicitudes de Certificado Línea Oficial requeridos por la Comunidad
- xx. Atender la solicitud de Certificado de Número Domiciliario en residencias particulares.
- xxi. Atender la solicitud de Certificado Informe Particular (diversos tipos de consultas) de residencias particulares
- xxii. Atender la solicitud de Certificados Urbanización de residencias particulares
- xxiii. Otorgar copias y realizar la certificación de planos y documentos requeridos por la Comunidad.
- xxiv. Efectuar el giro de boletines para diversos tipos de certificados e informes requeridos por la Comunidad.
- xxv. Efectuar los informes de Condiciones Previas requeridos por la Comunidad.
- xxvi. Informar la situación de carpetas y certificados en trámite al contribuyente.
- xxvii. Orientar al contribuyente en los trámites, sobre la dirección y especificaciones de los servicios públicos pertinentes.
- xxviii. Coordinar la atención de los Arquitectos de Turno. Realizar la transcripción de Memos con el listado mensual del Turno y su distribución a los profesionales.
- xxix. Coordinar la atención del inspector de Turno. Realizar la transcripción de Memos con el listado mensual del Turno y su distribución a los inspectores.
- xxx. Coordinar la atención de los Módulos 1, 2 y 3.
- xxxi. Efectuar los informes de boletines diarios girados a Finanzas, remitiendo copia a Contraloría.
- xxxii. Efectuar el archivo de los Decretos Alcaldicios correlativos y por materias.
- xxxiii. Efectuar el envío de copia de los expedientes aprobados al Servicio de Impuestos Internos.
- xxxiv. Efectuar la recepción de documentos municipales y de servicio públicos.
- xxxv. Efectuar las comisiones de servicio, en conformidad a lo dispuesto por la Ley 18883/89, y aquellas de tareas específicas que el Alcalde disponga.
- xxxvi. Confeccionar los programas de las actividades anuales de su (s) Unidad (es) Orgánica (s).

- xxxvii. Llevar y/o disponer el control del movimiento del personal de su dependencia, tales como feriados, permisos administrativos, licencias, etc.
- xxxviii. Calificar al personal de su dependencia, en conformidad a la legislación vigente.
- xxxix. Será responsable de conocer y mantener el archivo actualizado de todas las Ordenanzas Municipales, que norman y regulan las actividades y materias atingentes al ámbito de su gestión.
- xl. Será responsable de conocer y mantener el archivo actualizado de todos los contratos municipales concernientes a las materias del ámbito de acción de su Sección.
- xli. Confeccionar los indicadores de gestión para la evaluación periódica de su (s) Unidad (es).
- xlii. Mantener actualizado el registro del Inventario de todos los bienes inmuebles y muebles asignados a su Unidad.