

REF. : Aprueba Manual de procedimientos de la Oficina de Informaciones, reclamos y sugerencias, OIRS.-

CABRERO, 21 de Diciembre de 2020

DECRETO ALCALDICIO EXENTO N°2.357.-

VISTOS:

- a) La necesidad de establecer un ordenamiento administrativo de las funciones de la Oficina de Informaciones, reclamos y sugerencias, OIRS.
- b) Decreto Alcaldicio Exento N° 1.706 de fecha 05 de Junio de 2019.
- c) Las facultades que me confiere la Ley N°18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.

DECRETO:

1. **APRUEBASE** Manual de procedimientos de la Oficina de Informaciones, reclamos y sugerencias, OIRS de la Municipalidad de Cabrero, que se adjunta y pasa a formar parte integral del presente Decreto.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA DE INFORMACIONES RECLAMOS Y SUGERENCIAS, OIRS.

Nociones previas

ARTÍCULO 1: Del reglamento. El presente reglamento tiene por finalidad definir un procedimiento general y uniforme para la tramitación de la documentación dentro y fuera de la Municipalidad de Cabrero, de acuerdo a lo establecido en el artículo: 98 de la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades N° 18.695, Ley de Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales N° 18.883 y demás normas pertinentes.

ARTÍCULO 2: Definición y funciones. Se entenderá como oficina de partes, como la unidad municipal encargada de asegurar la correcta recepción, clasificación, control, tramitación y archivos de la documentación oficial y particular ciudadana, que ingresa y egresa de la Municipalidad de Cabrero.

ARTÍCULO 3: De los objetivos. El ingreso, clasificación y distribución de correspondencia y archivos depende de la oficina de partes de la municipalidad, siendo su objetivo, garantizar, coordinar, archivar, registrar y distribuir toda la documentación oficial que ingresa al municipio, así como la que egresa, suscrita por el alcalde y el administrador municipal.
En consecuencia, la oficina de partes, será la unidad municipal encargada de todo el manejo de la documentación, tanto del ingreso como del egreso de la Municipalidad de Cabrero.

ARTÍCULO 4: De la facultades de la oficina de partes. La oficina de partes está facultada para recibir, abrir, revisar, clasificar, registrar, escanear y distribuir toda la documentación de carácter ordinario que ingrese a la municipalidad.

DECRETO ALCALDICIO EXENTO N°2.357.-

En el caso de la documentación reservada, secreto o confidencial, sólo estará facultada para recibirla y registrarla, no debiendo abrirla ni revisarla. Esta función sólo le corresponderá al alcalde o a quien éste designe.

ARTÍCULO 5: De la obligación funcionaria. Los funcionarios deberán actuar con imparcialidad y diligencia tratando de agilizar al máximo, el flujo de la correspondencia en la municipalidad. En consecuencia, queda sometida a las normas del presente reglamento toda tramitación de correspondencia oficial del municipio.

ARTÍCULO 6: De la atención a usuarios y sanciones a funcionarios. Es finalidad, como principio rector de la municipalidad de Cabrero, satisfacer las necesidades de la comunidad, mediante una atención esmerada, cortés, atendiendo con prontitud los trámites requeridos por las personas. Ningún funcionario podrá someter a tramitación innecesaria y dilatoria asuntos que sean de su competencia. La infracción a esta norma u otra contenida en este reglamento, será sancionada disciplinariamente, con anotaciones de demérito en su hoja de vida laboral o mediante la instrucción del respectivo sumario administrativo si correspondiere, de acuerdo a la gravedad de la falta o delito.

Para hacer más objetivos los procedimientos en el manejo de la documentación, se habilitarán los registros y control a través de sistemas computacionales, existentes en el municipio.

TÍTULO I

De la tramitación de la correspondencia

ARTÍCULO 7: De los deberes. La oficina de partes deberá:

- a) Recepcionar, registrar, tramitar y despachar en forma ordenada y expedita toda la documentación ingresada y egresada del municipio.
- b) Mantener permanentemente actualizados los registros y archivos municipales puestos a su cargo.
- c) Numerar correlativamente los decretos, oficios, autorizaciones, resoluciones, órdenes de servicio, circulares y otros documentos oficiales, reservados, etc.
- d) Llevar un registro de la correspondencia emitida y recepcionada como la entrega a diferentes dependencias municipales.

ARTÍCULO 8: De la característica de la correspondencia. Se entenderá para estos efectos, que la documentación recepcionada tiene distintas características, las cuales deben tener procedimientos distintos:

- a) La documentación que llegue en carácter de “reservado”, debe ser registrada, manteniendo el sobre cerrado, esto es, sin abrir.
- b) Para los casos de ingreso de correspondencia relacionada con licitaciones públicas, se deberá agregar entre los datos del registro, la fecha y la hora en que fue recibida, y, luego deberá ser derivada a la unidad, departamento o dirección encargado de la apertura de la licitación.
- c) La correspondencia ingresada por mano, si viene con copia, se devolverá al emisor o al encomendado a dicha labor, una copia con el timbre de Oficina de Partes que señale la fecha en que fue ingresada.

ARTÍCULO 9: De la responsabilidad. La oficina de partes no se hará responsable de la documentación que ingrese a la municipalidad por otros medios que no sean a través de esta unidad, la que además, puede ser recepcionada por diferentes medios, tales como correo electrónico, internet o por mano.

Sin perjuicio de lo anterior, la correspondencia que llegue por correos, será depositada en un casillero arrendado a Correos de Chile para este efecto, y la podrá retirar sólo personal municipal previamente acreditado ante dicha entidad, quien firmará una planilla antes de retirarla.

DECRETO ALCALDICIO EXENTO N°2.357.-

TITULO II

De las unidades encargadas

ARTICULO 10: De la unidad de supervisión y coordinación. La Secretaría Municipal será el organismo superior encargado de dirigir y controlar todo el proceso de tramitación interna de la documentación.

Sin perjuicio de lo anterior, las distintas unidades, departamentos o direcciones de la municipalidad, deberán someterse a las instrucciones específicas complementarias al presente reglamento que imparta la Secretaria Municipal.

Por consiguiente, una vez recepcionada la correspondencia en la oficina de partes, ésta será distribuida directamente a las unidades, departamentos o direcciones correspondientes de la municipalidad, los que recibirán firmando los cuadernos de distribución.

ARTÍCULO 11: De la distribución. Sin perjuicio de las funciones de la oficina de partes, contenidas en el artículo 2 del presente reglamento, las unidades, departamentos o direcciones de la municipalidad, serán responsables directas de la tramitación de documentación dentro de sus respectivas áreas. Para este efecto, deberán tener un óptimo y efectivo sistema de control interno de recepción y despacho de documentos.

Los directores, jefes y/o encargados de la unidad, departamento o dirección municipal, deberán preocuparse personalmente del cumplimiento de los plazos y contenidos de la documentación que se tramita en sus respectivas áreas. Por la razón anteriormente dicha, será responsabilidad de los directores y/o jefes de unidad departamento o dirección municipal respectiva, de los departamentos de educación y salud, implementar sus respectivas oficinas de partes similares a la que está bajo la dependencia de la Secretaria Municipal.

La correspondencia dirigida a los señores concejales una vez registrada, serán entregada a sus destinatarios en forma directa.

TITULO III

De la clasificación de la documentación

ARTICULO 12: De la clasificación de la documentación. En general, la documentación tanto de ingreso como de egreso se clasificará como sigue:

- Documentación ordinaria;
- Documentación reservada;
- Documentación Secreta o confidencial

ARTICULO 13: La documentación ordinaria. Es aquella que puede ser conocida por cualquier funcionario, sin limitaciones. En todo caso, deberá procurarse que sea conocida solo por funcionarios a cargo de su tramitación.

ARTICULO 14: La documentación reservada. Es aquella que solo debe ser conocida por los funcionarios que específicamente determine la autoridad, y que en definitiva le corresponde efectuarse su tramitación.

En general, esta documentación será administrada por el alcalde y los directores o jefaturas que se le asigne su tramitación.

ARTICULO 15: La documentación secreta o confidencial. Es aquella que solo debe ser conocida por el alcalde. Solamente el alcalde podrá determinar si este tipo de documentación es derivada a algún funcionario específico, quien estará obligado a guardar la reserva sobre su contenido.

DECRETO ALCALDICIO EXENTO N°2.357.-

TÍTULO IV

De ingreso y egreso de la documentación

ARTÍCULO 16: Sobre el ingreso. Toda correspondencia oficial que ingrese a la Municipalidad, tendrá que ser a través de la oficina de partes, la cual será debidamente registrada, ya sea ordinaria, secreta o confidencial.

Así mismo, respecto a la correspondencia ingresada, cuando se trate de invitaciones o documentos sujetos a plazo, dirigidos a funcionarios por casos y causas específicas, esto es, los que contengan carácter de urgente y para los efectos de mayor fluidez, se entregarán de inmediato y, si se trata de oficios, se registrarán siguiendo el curso normal de tramitación de toda documentación.

Ninguna otra unidad, departamento o dirección municipal está autorizada para recibir documentación sin ingresarse y registrarse en la oficina de partes.

Será obligación de los funcionarios, especialmente aquellos que atienden público, el informar a los usuarios que toda la documentación que se envíe a la Municipalidad debe canalizarse por la oficina de partes.

Será obligación del director o jefe de unidad o departamento municipal correspondiente, el análisis y respuesta si procede, de la documentación que se les derive. En esta función deberán preocuparse especialmente del contenido de las respuestas y del cumplimiento de los plazos. En este caso, dependerá solo del director o jefe de la unidad o departamento municipal, la oportuna y correcta tramitación de la documentación dentro de sus dependencias.

La oficina de partes está facultada para recordar y requerir los documentos de respuesta que tienen plazo de cumplimiento. En casos de retrasos deberá informar de inmediato al alcalde, administración y secretaría municipal, para que dispongan las providencias del caso.

ARTÍCULO 17: De las responsabilidades. Cada unidad, departamento o dirección municipal, será internamente responsable de la preparación de la documentación de respuesta o de salida, de acuerdo a la naturaleza de las funciones que le corresponda atender.

En general, todo documento de salida debe ser a través de un oficio, el cual, podrá tener el carácter de ordinario, reservado, secreto o confidencial, de acuerdo a la clasificación del Título III de este Reglamento.

ARTÍCULO 18: Del registro de la Oficina de Partes. Recibida la documentación en la oficina de partes, esta unidad procederá a su registro con un número de ingreso único, señalando el nombre del remitente, la fecha y la materia de qué trata, para posteriormente ser escaneada.

En relación a la documentación que requiera una resolución superior y un mayor estudio, se despachará al alcalde para su providencia, y a su vez a las distintas unidades, departamentos o direcciones según corresponda.

Revisada y distribuida la documentación, esta volverá a la Oficina de Partes, para que se proceda a registrar la unidad, departamento o dirección al cual se destinó.

Finalmente, la oficina de partes entregará la documentación a las distintas unidades, departamentos o direcciones del municipio. Sólo en casos de trámites que requieran la opinión de más de una unidad, departamento o dirección, se deberá fotocopiar la documentación para entregarla a las otras unidades.

ARTÍCULO 19: De la recepción de la documentación. Recibida la documentación de la oficina de partes, las unidades, departamentos o direcciones de la municipalidad según corresponda, serán responsables exclusivos de su tramitación. Para este efecto, deberán tener un procedimiento ordenado y expedito para su tramitación interna.

ARTÍCULO 20: De la firma de los decretos y oficios. En general, todos los decretos y oficios deberán prepararse con pie de firma del alcalde. En casos de ausencia del alcalde, éstos serán firmados por el alcalde subrogante o por el administrador municipal previo timbre "por orden de...".

ARTÍCULO 21: De la visación. Preparado el oficio por la unidad, departamento o dirección municipal correspondiente, éste se enviará a la secretaría municipal para la visación del secretario municipal y posteriormente, pasará a alcaldía para la firma del alcalde o quien lo subrogue.

DECRETO ALCALDICIO EXENTO N°2.357.-

En el envío de los oficios desde las unidades, departamentos o direcciones municipales a la firma del alcalde, deberá procurarse que se haga en carpeta con el color que le corresponda a su unidad, departamento o dirección, a objeto de preservar su presentación y reserva si procede.

ARTÍCULO 22: Del despacho o distribución. Firmado los decretos y oficios por el alcalde, pasará a la oficina de partes para proceder a su despacho interno a las diferentes unidades del municipio. El despacho externo, deberá efectuarse a través de un libro de registro de documentación de salida, solicitando que sea firmado por el destinatario si la entrega es personal o por la oficina de correos, si es remitido por ese medio. En el caso de la documentación reservada y secreta, será el secretario municipal quien se encargará de entregar el sobre cerrado a la unidad de alcaldía, para su posterior despacho.

ARTÍCULO 23: Del control interno de la Oficina de Partes. Para un efectivo control interno de la documentación de salida, la oficina de partes deberá habilitar un libro de registro con todos los oficios ordinarios emitidos, en estricto orden correlativo y cronológico; sin perjuicio también, de habilitar un registro computacional sobre esta misma materia.

ARTÍCULO 24: Del servicio externo de empresa de correos. La oficina de partes deberá disponer el despacho de la documentación a través del servicio de correos con el cual la Municipalidad tenga suscrito convenio.

TITULO V

Del trámite de Decretos Alcaldicios

ARTÍCULO 25: De los decretos alcaldicios. Los decretos alcaldicios serán preparados por las diferentes unidades, departamentos y/o direcciones de la municipalidad, y, por los departamentos de Educación y Salud en el caso de los servicios traspasados. En todo caso, las unidades, departamentos y direcciones de la municipalidad, deberán propender a que dichos decretos sean preparados y dictados de acuerdo a normas generales y uniformes como se indica en este reglamento.

ARTÍCULO 26: De la preparación de los decretos alcaldicios. La secretaría municipal será la unidad encargada del registro y control numérico de los decretos alcaldicios siaper, decreto exentos siaper y decretos exentos. Para tal efecto, llevará un libro de registro de los decretos alcaldicios siaper, decreto exentos siaper y decretos exentos que a lo menos señale lo siguiente:

- Número y fecha del decreto;
- Resumen de la materia;
- Unidad que lo solicitó;

ARTÍCULO 27: De las fechas de los decretos alcaldicios. El decreto alcaldicio por regla general, deberá ser dictado en la fecha que corresponda, siempre en anterior o igual data a su vigencia. Sólo en casos muy calificados, se podrán dictar decretos aprobando convenios u otros instrumentos con fecha posterior, cuya tramitación definitiva no dependa de la municipalidad.

ARTÍCULO 28: Del procedimiento general de tramitación del decreto alcaldicio. El procedimiento general para la tramitación del decreto alcaldicio serán los servicios traspasados o las unidades, departamentos o direcciones de la municipalidad, que deben solicitar de inmediato, el número en la oficina de partes informando además de la materia, para los efectos del registro que lleva esa unidad, y procedan a dictar el decreto.

ARTÍCULO 29: Del decreto alcaldicio y la secretaría municipal. La secretaría municipal al distribuir el decreto alcaldicio, deberá siempre dejar el expediente original en esa unidad, con su



correspondiente documentación de respaldo; salvo situaciones especiales que obliguen al envío de originales a la Contraloría General de la República u otros servicios, en cuyo caso, deberán dejar en su archivo la primera copia.

DECRETO ALCALDICIO EXENTO N°2.357.-

En esta misma unidad deberá permanecer el archivo con expedientes originales de los decretos alcaldicios. Este archivo, se deberá mantener indefinidamente, debiendo la secretaría municipal tomar todas las medidas necesarias para su conservación y resguardo.

TITULO VI

Normas Generales

ARTÍCULO 30: Ámbito de aplicación de este reglamento. Estas normas serán aplicables además para los servicios traspasados de Educación y Salud, específicamente en la realización de oficios y decretos, sin perjuicio de que estas unidades puedan implementar sus propios registros para el ingreso y egreso de la documentación de menor relevancia.

ARTÍCULO 31: De las instrucciones complementarias. La Secretaría Municipal podrá impartir las instrucciones complementarias que sean necesarias para la adecuada aplicación de este reglamento. En todo caso, dichas normas deberán mantener un sistema operativo y ágil en la tramitación de documentación.

Anótese, Comuníquese, Cúmplase y Archívese.



SOFÍA REYES PILSER
SECRETARIA MUNICIPAL



JUAN SANHUEZA PIRCE
ADMINISTRADOR MUNICIPAL

JSP/SRP/CRB/crb
DISTRIBUCION:

- Direcciones Municipales (10).
- H. Concejo Municipal (8)
- Unidad de Transparencia
- Archivo SECMU
- Secretaría Municipal
- Oficina de Partes