

REPÚBLICA DE CHILE
PROVINCIA DE CURICÓ
MUNICIPALIDAD LICANTÉN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OFICINA DE PARTES.-

INTRODUCCIÓN:

El presente Manual de Procedimientos constituye un esfuerzo más de la Ilustre Municipalidad de Licantén, para proporcionar una base administrativa para mejorar el desempeño de la gestión municipal, que irá en directo beneficio del usuario interno y externo.

En este trabajo se describen los procedimientos que llevan a cabo las áreas que integran la Oficina de Partes de la Municipalidad, así como los documentos y formatos que se utilizan para ello, además, de su distribución.

Dichas funciones se encuentran comprendidas en el Manual de Organización o Reglamento Interno, con el objeto de vincular la información y facilitar su uso.

Para mantener su vigencia, este Manual deberá ser actualizado en forma permanente para adecuarlo a los cambios que surgan, sólo que en vías de orden para ello se requiere, autorización de la Administración Activa del Municipio y aprobación del Concejo Municipal.

OBJETIVO DEL MANUAL:

El presente Manual tiene como objetivo describir en forma ágil, clara y sencilla, los procedimientos que se llevan a cabo, en la oficina de partes, señalando las personas que intervienen en la realización de éstos, así como los documentos o formatos que se utilizan y la distribución de los mismos, señalando las Unidades Administrativas que intervienen en la realización de estas actividades, que se llevan a cabo en la Oficina de Partes.

Procedimiento: Supervisar el ingreso de la documentación oficial del Municipio.

Objetivo: Ejercer un control del ingreso diario de correspondencia oficial recibida en el Municipio y contar con un detalle al final del día.

Normas y Políticas: La correspondencia será clasificada, ordenada y registrada en forma correlativa.

Descripción del procedimiento:

- 1.- La correspondencia será retirada diariamente desde la oficina de Correos por el auxiliar de servicios del Municipio.
- 2.- Inmediatamente será entregada a la oficial administrativo de la Oficina de Partes, quien procederá a su apertura, clasificación e ingreso en forma correlativa, a través de una planilla de control Excel. Solicitudes de permisos administrativos, devolución de trabajo extraordinario y feriado legal pasan para visto bueno de Administradora Municipal.
- 3.- También, se debe considerar ingreso de documentación clasificada como reservada o personal.
- 4.- Posteriormente se entrega al Secretario Municipal quien la revisa y coloca providencia de distribución a las diferentes Unidades Municipales.
- 5.- En esta etapa se hace una selección pasando los asuntos más importantes a conocimiento del Sr. Alcalde y los que son de mero trámite son derivados al Departamento o Unidad involucrada.
- 6.- Una vez revisada y derivada por el Secretario Municipal, vuelve nuevamente al oficial administrativo de la Oficina de Partes quien entrega el documento al Departamento o Unidad Municipal, bajo guía debidamente firmada.
- 7.- Respecto a la documentación que tiene establecido un plazo de respuesta, se ejercerá un control administrativo a cargo del Secretario Municipal.
- 8.- Al término del proceso, en caso de extravío de algún documento se deberá investigar sus causas y levantar acta administrativa.
- 9.- Respecto a los usuarios que hagan entrega de documentación, en forma personal, el horario de atención de la Oficina de Partes será el siguiente:

Lunes a Viernes: 9:00 a 14:00 Horas.

10.- Se exceptúa de lo anterior la entrega de Licencia Medicas.

11.- Fin del proceso.

Procedimiento: Supervisar el despacho de la documentación oficial del Municipio.

Objetivo: Ejercer un control del envío diario de correspondencia oficial despachada por el Municipio y contar con un detalle al final del día.

Normas y Políticas: La correspondencia será clasificada, ordenada, registrada y archivada, en forma correlativa.

Descripción del procedimiento:

1.- Los diferentes Departamentos o Unidades Municipales hacen entrega, a través de libro o guía, a la Secretaria de Alcaldía, quien revisa y firma lo recibido.

2.- En forma expedita pasa la documentación para la firma del Sr. Alcalde y/o Secretario Municipal.

3.- Posteriormente, se procede a registrar, numerar, colocar fecha y timbrar la documentación, despachando a través de la empresa de correos, vía carta certificada, los documentos que así lo ameriten.

4.- A continuación, se procede a hacer entrega de los documentos internos o según corresponda, una copia del documento despachado mediante correo certificado, todo bajo firma.

5.- Asimismo, se debe considerar el despacho de invitaciones oficiales para el Concejo Municipal (Recibidas y generadas).

6.- Una copia de toda documentación será archivada, en forma correlativa y debidamente clasificada, en archivo central a cargo de la Secretaria de Alcaldía.

7.- Fin del proceso.

Procedimiento: Supervisar requerimientos de información, reclamos y sugerencias a través de la OIRS. Municipal.

Objetivo: Ejercer un control de toda solicitud de información, reclamos o sugerencias que se reciban en la OIRS. Municipal.

Normas y Políticas: Los requerimientos de información, reclamos o sugerencias deberán efectuarse por escrito o por medios electrónicos.

Descripción del procedimiento:

- 1.- El recurrente entrega documento en oficina de partes del Municipio o a través de correo electrónico, mediante libro autorizado o vía teléfono, solicitando información, reclamando alguna materia o sugiriendo determinada moción o propuesta.
- 2.- Oficial Administrativo de la oficina de partes ingresa documento para conocimiento del Sr. Alcalde y/o Secretario Municipal.
- 3.- En esta instancia, se genera respuesta al recurrente que se recibió documento y se acoge a trámite. Plazo **48** Horas.
- 4.- Sí se trata de información se otorgará sin más trámite, formalmente mediante documento respuesta suscrito por el Sr. Alcalde.
- 5.- Sí consistiera en un reclamo en contra de la gestión municipal, se solicitará informe previo al Departamento o Unidad Municipal involucrada. Plazo de respuesta cinco días hábiles de efectuado el requerimiento.
- 6.- Con el informe anterior el Sr. Alcalde emitirá respuesta oficial del Municipio ante el reclamo, plazo no superior a cinco días hábiles.
- 7.- Sí la solicitud fuera de una sugerencia pasará a evaluación del Sr. Alcalde.
- 8.- De todo lo anterior, se dejará copia en los archivos de la OIRS. Municipal.
- 9.- Fin del proceso.

Licantén, octubre de 2010.