

REPÚBLICA DE CHILE
MUNICIPALIDAD DE ANGOL
ALCALDIA

11 DIC. 2018

ANGOL,

DECRETO EXENTO N° 12301 /

VISTOS:

a) Objetivo Institucional N° 2 del Programa de Mejoramiento de Gestión año 2018 de la Municipalidad de Angol, que fue presentado al Concejo Municipal, referido a elaborar por departamento un procedimiento administrativo que permita mejorar el funcionamiento de cada Unidad.

b) La Resolución N° 1.600, de 2008, Normas sobre Exención del Trámite de Toma de Razón, de la Contraloría General de la República.

c) Las facultades que me confieren la Ley N° 18.695 de 1998, Orgánica Constitucional de Municipalidades y sus modificaciones.

DECRETO:

1.- Se legaliza, a contar de la fecha del presente Decreto el "Procedimiento de Ingreso y Distribución de Correspondencia" del Depto. de Secretaría Municipal correspondiente al código PC-Angol-SEC.MUN.-01, de fecha 31 de Agosto del 2018.

2.- Póngase en conocimiento de los funcionarios del Depto. de Fomento Productivo y a quien más corresponda para su conocimiento y aplicación a contar de la fecha del presente decreto.

ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVASE.



MARIO BARRAGAN SALGADO
CONTADOR AUDITOR
SECRETARIO MUNICIPAL

JENN/MBS/AUM/

Distribución:

- Depto. Secretaría Municipal.
- Administrador Municipal
- Control Interno
- Administración y Finanzas
- Archivo Oficina de Partes



JOSÉ ENRIQUE NEIRA NEIRA
ALCALDE DE ANGOL

REPÚBLICA DE CHILE
MUNICIPALIDAD DE ANGOL
ALCALDIA

11 DIC. 2018

ANGOL,

DECRETO EXENTO N° 2301 /

VISTOS:

a) Objetivo Institucional N° 2 del Programa de Mejoramiento de Gestión año 2018 de la Municipalidad de Angol, que fue presentado al Concejo Municipal, referido a elaborar por departamento un procedimiento administrativo que permita mejorar el funcionamiento de cada Unidad.

b) La Resolución N° 1.600, de 2008, Normas sobre Exención del Trámite de Toma de Razón, de la Contraloría General de la República.

c) Las facultades que me confieren la Ley N° 18.695 de 1998, Orgánica Constitucional de Municipalidades y sus modificaciones.

DECRETO:

1.- Se legaliza, a contar de la fecha del presente Decreto el "Procedimiento de Ingreso y Distribución de Correspondencia" del Depto. de Secretaría Municipal correspondiente al código PC-Angol-SEC.MUN.-01, de fecha 31 de Agosto del 2018.

2.- Póngase en conocimiento de los funcionarios del Depto. de Fomento Productivo y a quien más corresponda para su conocimiento y aplicación a contar de la fecha del presente decreto.

ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVASE.



MARIO BARRAGAN SALGADO
CONTADOR AUDITOR
SECRETARIO MUNICIPAL

JENN/MBS/AUM/.

Distribución:

- Depto. Secretaría Municipal.
- Administrador Municipal
- Control Interno
- Administración y Finanzas
- Archivo Oficina de Partes



JOSÉ ENRIQUE NEIRA NEIRA
ALCALDE DE ANGOL

	PROCEDIMIENTO	Código:	PC-ANGOL-SEC.MUN-01
		Fecha:	31/08/18
		Versión:	01
		Página:	1 de 8
PROCEDIMIENTO DE INGRESO Y DISTRIBUCIÓN DE CORRESPONDENCIA			

Version	Fecha	Preparación	Dueño del Proceso	Aprobación	Cambios efectuados
00	31/08/2018	Secretaría Municipal	Secretaría Municipal	Secretario Municipal Mario Barragán	Versión Inicial

	PROCEDIMIENTO	Código:	PC-ANGOL-SEC.MUN-01
		Fecha:	31/08/18
		Versión:	01
		Página:	2 de 8
PROCEDIMIENTO DE INGRESO Y DISTRIBUCIÓN DE CORRESPONDENCIA			

INGRESO Y DISTRIBUCIÓN DE CORRESPONDENCIA POR LA OFICINA DE PARTES

1. Introducción

La gestión de la Oficina de Partes, Información y Reclamos abarca una gran cantidad de actividades que están reguladas en el reglamento interno del municipio. La principal misión de la oficina de partes es la gestión de la recepción y distribución de correspondencia del municipio tanto interna como externa. El presente documento contiene una descripción precisa de cómo debe desarrollarse las actividades referenciales para el ingreso y distribución de la correspondencia externa e interna.

Para dar inicio al levantamiento de procesos se inició con la aplicación de la Metodología del Sistema de Control de Documento (SICOD). Implementado Computacionalmente en la Oficina de Partes. Se realizaron una serie de actividades que forman parte del proceso de la gestión y que se describen más adelante.

2. Objetivo del Procedimiento (Propósito)

Los Objetivos son:

- 1. Servir como guía para el análisis y revisión de los procedimientos de la Oficina de Partes.*
- 2. Describir cómo debe desarrollarse las actividades del Proceso y sus responsables*
- 3. Servir como documento de apoyo e inducción a cualquier funcionario que asuma esta función y se a por reemplazo o por cualquier otro motivo*
- 4. Servir de Apoyo a los distintos Departamentos en la distribución de documentos, oficios y decretos.*

3. Alcance

Este documento identifica los 3 procesos principales de la oficina de partes de ingreso y distribución de la correspondencia.

4. Antecedentes del servicio de la Oficina de Partes, Información y Reclamos

	PROCEDIMIENTO	Código:	PC-ANGOL-SEC.MUN-01
		Fecha:	31/08/18
		Versión:	01
		Página:	3 de 8
PROCEDIMIENTO DE INGRESO Y DISTRIBUCIÓN DE CORRESPONDENCIA			

La Oficina de Partes, Informaciones y Reclamos, es parte de la Secretaría Municipal, tiene un flujo de 15.000 documentos anuales aproximadamente que se ingresan al sistema de Control de Documentos informático de CasChile. Además esta oficina entrega información y orientación al usuario para la realización de trámites administrativos y plazos de respuesta.

De la Secretaría Municipal dependerá la Oficina de Partes, Informaciones y Reclamos y Sección Registro Decretos y Transcripciones.

La Oficina de Partes, Informaciones y Reclamos está compuesta por una Oficina Central (que desarrolla actividades de Partes e Informaciones) y de una Oficina anexa (que cumple la función de reclamos de SERNAC) y Sección de Registro de Decretos y Transcripciones. Su estructura interna está bajo la Supervisión y dependencia de la Secretaría Municipal que es responsable directa del funcionamiento y gestión.

4.1 Funciones como Oficina de Partes:

- *Mantener un constante flujo, control, archivo y conservación de toda la documentación que ingresare y egresare de la Municipalidad, proporcionando en forma rápida y expedita la información que se requiera para el accionar municipal.*
- *Tener a su cargo el trámite de ingresos, clasificación y distribución de la correspondencia.*
- *Elaborar y mantener un registro clasificado de la documentación interna de la Municipalidad.*
- *Mantener archivos actualizados y digitalizados de la documentación recibida y despachada por la Municipalidad.*
- *Llevar y conservar el archivo central de la documentación oficial del municipio de acuerdo a las técnicas de conservación y clasificación existente.*
- *Cada departamento deberá registrar en el Sistema de Control de Documentos (SICOD) la respuesta a la solicitud del usuario dentro de los plazos de tramitación del servicio.*
- *Efectuar el control de los plazos en la tramitación de la documentación interna y externa de la Municipalidad.*
- *Atención de público externo e interno.*

	PROCEDIMIENTO	Código:	PC-ANGOL-SEC.MUN-01
		Fecha:	31/08/18
		Versión:	01
		Página:	4 de 8
PROCEDIMIENTO DE INGRESO Y DISTRIBUCIÓN DE CORRESPONDENCIA			

4.2 Funciones como Oficina de Informaciones y Reclamos

- Corresponderá a esta oficina informar al usuario, respecto del funcionamiento de la Municipalidad, referida a prestaciones, ubicación física de sus dependencias, requisitos para acceder a la información de las solicitudes y distintos trámites de servicios que se efectúan en los departamentos;
- Le corresponderá efectuar un seguimiento y control de los reclamos y solicitudes de los usuarios.
- Recepcionar los reclamos de los usuarios, de acuerdo al procedimiento establecido en la Ordenanza de Participación Ciudadana.
- Estudiar las sugerencias que él o los usuarios presenten ante la corporación, acogiendo en la medida de lo posible su implementación.

5. Proceso del Sistema de Control de Documentos en la Oficina de Partes, Información y Reclamos

La metodología SICOD para identificar los procesos del servicio de Información y Reclamos se identificó a través de procesos para cada servicio en etapa de acreditación basado en el Modelo de excelencia de gestión de los Municipios.

Los procesos principales del servicio de la Oficina de Partes son:

- Ingresos y distribución de correspondencia interna y Externa
- Atención a usuarios
- Reclamos
- Sección de Registros de Decretos y Transcripciones

El primer procedimiento que se pretende formalizar por Decreto Alcaldicio es el de Ingreso y Distribución de Correspondencia, que se detalla a continuación.

6. Procedimiento del Proceso de Ingreso y Distribución de Correspondencia

El procedimiento administrativo consta de al menos de las siguientes tres fases: Iniciación, Instrucción y Finalización. De esta forma se entenderá por fases del procedimiento administrativo, el conjunto de trámites caracterizados por ser consecutivos y responder a una misma finalidad en el circuito de tramitación.

	PROCEDIMIENTO	Código:	PC-ANGOL-SEC.MUN-01
		Fecha:	31/08/18
		Versión:	01
		Página:	5 de 8
PROCEDIMIENTO DE INGRESO Y DISTRIBUCIÓN DE CORRESPONDENCIA			

6.1 Recepción de documentos

La oficina de partes llegará a todos los documentos que ingresan a la Municipalidad, correspondencia interna y externa.

La correspondencia externa que ingresa a la Oficina de Partes es aquella proveniente de las solicitudes de los contribuyentes, de las organizaciones sociales, clubes deportivos, adultos mayores, centros de madres, organismos relacionados, servicios públicos, etc.; la solicitudes ingresadas al Sistema Informático, se le asigna un número correlativo de ingreso, y se distribuye a Secretaría Municipal o departamento correspondiente según sea el tema de la solicitud.

Allí llegarla correspondencia a la oficina de partes, esta se debe abrir para ser ingresada al sistema, si el sobre dice "reservado", no se abre y se entrega a la persona indicada en el sobre, para este caso este documento no se ingresa al sistema, solo se estampa el timbre y registra en el libro de correspondencia para su entrega.

La correspondencia interna que llega de los diversos departamentos se ingresa y se prepara su distribución registrando el número y fecha para su distribución al usuario o servicio.

6.2 Seguimiento de la información

La Encargada de la Oficina de Partes entregará información a las unidades cercanas de acuerdo a la etapa que va el trámite de los usuarios que llegará directamente a consultar por respuesta de la solicitud o servicio.

6.3 Ficha de procedimiento Ingreso y Distribución de correspondencia

Procedimiento	Actividades y tareas	Duración
	Responsable: Encargada Oficina de partes	

	PROCEDIMIENTO	Código:	PC-ANGOL-SEC.MUN-01
		Fecha:	31/08/18
		Versión:	01
		Página:	6 de 8
PROCEDIMIENTO DE INGRESO Y DISTRIBUCIÓN DE CORRESPONDENCIA			

<p><i>Gestión de Ingreso y Distribución de correspondencia</i></p>	<p>1. Recepción de documentos <i>Llegana Oficina de Partes la correspondencia proveniente de solicitudes de los diversos contribuyentes, Organizaciones sociales, clubes deportivos, adultos mayores, centros de madres, etc.</i> <i>Esta correspondencia externa, se abre, se clasifica para su ingreso al Sistema informático, se prepara para su distribución a cada unidad involucrada asignándose número correlativo del ingreso para su seguimiento.</i></p> <p>2. Seguimiento de la información</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>La encargada de la oficina de partes distribuye la información a las unidades con la providencia e informa en qué etapa va el trámite a los usuarios que llegan a consultar directamente por la respuesta de lo solicitado.</i> ➤ <i>El departamento respectivo entregará la respuesta al usuario de la solicitud del servicio solicitado ingresando en el Sistema Informático dentro del plazo la solución al trámite.</i> ➤ <i>La Oficina de Partes efectuará el control de los plazos en la tramitación de la documentación del servicio solicitado.</i> 	<p><i>1 día hábil</i></p> <p><i>3 días hábiles</i></p> <p><i>5 días hábiles</i></p>
--	---	---

	PROCEDIMIENTO	Código: Fecha: Versión:	PC-ANGOL-SEC.MUN-01 31/08/18 01
PROCEDIMIENTO DE INGRESO Y DISTRIBUCIÓN DE CORRESPONDENCIA			

PROCESO DE INGRESO Y DISTRIBUCIÓN DE LA CORRESPONDENCIA

PROCEDIMIENTO

Código: PC-ANGOL-SEC.MUN-01
 Fecha: 31/08/18
 Versión: 01

PROCEDIMIENTO DE INGRESO Y DISTRIBUCIÓN DE CORRESPONDENCIA

