

LA ALCALDIA DE QUINTA NORMAL DECRETO HOY LO SIGUIENTE:

VISTOS:

1. Memorándum N° 001 de fecha 27-12-2005, de la Comisión de Manuales.
2. Providencia de fecha 29-12-2005, del Sr. Alcalde.
3. Memorandum N° 143 de fecha 28-12-2005, del Administrador Municipal.
4. Proyecto de Reglamento de Capacitación para el Personal de la Ilustre Municipalidad de Quinta Normal.
5. Memorándums N°s. 784 de fecha 29-12-2005 y 788 de fecha 30-12-2005, del Director de Asesoría Jurídica (S).
6. Providencia de fecha 30-12-2005, del Secretario Municipal (S).
7. Proyecto de Manuales de: Proceso de Adquisición, Permisos de Circulación, Licencias de Conducir y Oficina de Partes de la Secretaría Municipal.

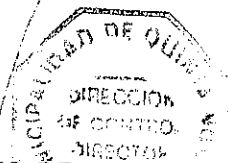
TENIENDO PRESENTE:

Lo señalado en los artículos 82 letra a) y 65 letra a), y las facultades que confiere el artículo 63 letra i) todos de la Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades, cuyo texto modificado por la Ley N° 20.033, fue publicada en el Diario Oficial de fecha 01-07-2005.

DECRETO:

1. APRUEBASE EL REGLAMENTO DE CAPACITACION PARA EL PERSONAL DE LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE QUINTA NORMAL.
2. APRUEBANSE LOS SIGUIENTES MANUALES DE PROCEDIMIENTO:
 1. PROCESO DE ADQUISICIONES.
 2. PERMISOS DE CIRCULACION.
 3. LICENCIAS DE CONDUCIR.
 4. OFICINA DE PARTES DE LA SECRETARIA MUNICIPAL.
3. EL REGLAMENTO Y MANUALES DE PROCEDIMIENTO ANTES INDICADOS, FORMAN PARTE INTEGRANTE DEL PRESENTE DECRETO ALCALDICIO PARA TODOS LOS EFECTOS LEGALES, DEBIENDO LA SECRETARIA MUNICIPAL GUARDAR COPIA DE CADA UNO DE ELLOS, LOS QUE SE TENDRAN COMO EL TEXTO OFICIAL.

I. MUNICIPALIDAD DE QUINTA NORMAL
SECRETARIA MUNICIPAL



4. EL REGLAMENTO Y MANUALES DE PROCEDIMIENTO SEÑALADOS TENDRAN VIGENCIA A CONTAR DEL DIA 01 DE ENERO DE 2006.

ANOTESE, COMUNIQUESE, Y ARCHIVASE.

POR ORDEN DEL SR. ALCALDE.



MARIO GONZALEZ FARFAN
SECRETARIO MUNICIPAL (S)



DAVID ESTEBAN DUARTE DIAZ
ADMINISTRADOR MUNICIPAL

DDD.MGF.ecs.

ANT. 2599/2005.

Distribución: Dirección de Administración y Finanzas, Dirección de Transito y Transporte Público, Dirección de Desarrollo comunitario, Secpla, Dirección de Control, Dirección de Asesoría Jurídica, Administrador Municipal, Alcaldía, Dirección de Aseo y Ornato, Dirección de Servicios Traspasados, Dirección de Obras Municipales, Dirección de Operaciones y Servicio a la Comunidad, Juzgado de Policía Local de Quinta Normal, Antecedentes y Archivo.

S. Alc 1206/05

INTRODUCCION

De acuerdo al Art. 98 de la Ley 18.695 Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades, cada municipalidad deberá habilitar y mantener en funcionamiento una Oficina Partes y Reclamos abierta a la comunidad en general. La existencia de esta oficina se insertó dentro de los canales de participación ciudadana que establece la Ley.

La Oficina de Partes y Reclamos tiene el deber de satisfacer las necesidades de la comunidad, tanto en las solicitudes como en los reclamos; para esto, el municipio deberá dar respuesta a ellos en un plazo que no podrá ser superior al fijado por la Ley N° 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Organos de la Administración del Estado.

OBJETIVOS

La Oficina de Partes y Reclamos, dada su naturaleza, depende directamente de la Secretaría Municipal. Su objetivo es mantener el flujo, control, archivo, conservación y registro de toda la documentación que ingresa y egresa del municipio, proporcionando en forma rápida y expedita la información que se requiere para el accionar municipal, como asimismo, la acumulación y desacumulación de documentos.

Como toda la documentación municipal es de conocimiento del público en general, deberá estar a disposición de todo aquel que lo requiera, en especial los siguientes antecedentes:

1. **El Plan Comunal de Desarrollo**, el Presupuesto Municipal y el Plan Regulador Comunal con sus correspondientes seccionales, y las políticas específicas.
2. **El Reglamento Interno**, el Reglamento de Contrataciones y Adquisiciones, la Ordenanza de Participación y todas las ordenanzas y resoluciones municipales.
3. **Los convenios, contratos y concesiones.**
4. **Las cuentas publicas de los alcaldes en los últimos tres años**

II Despacho de documentación

a.1) Despacho correspondencia Externa

Las cartas de las unidades municipales que entregan en la Oficina de Partes son respuesta a las peticiones tanto de los contribuyentes de la comuna como también de otros organismos estatales, privados o invitaciones, agradecimientos, notificaciones y otros. Se verifican si son cartas simples o certificadas; las certificadas son anotadas en forma correlativa en su libro de registro y se envían a Correo de Chile mediante un listado en triplicado; para las cartas simples en duplicado.

El documento timbrado por Correo de Chile como constancia de la recepción de dichas cartas, se archiva en oficina de partes a modo de registro y control.

a.2) Despacho correspondencia Interna

Es toda aquella que emana de una dirección o departamento, que requiere de la observación o V°B° de otras dependencias para su ejecución o tramitación dentro del mismo municipio (Por ej: Adquisición de medicamentos vía Chilecompra, Programación de Actividades de Relaciones Publicas), la que una vez ingresada en el registro general, se le anexa Hoja de Ruta, se le asigna número y se remite a su unidad de destino.

Recepción de Reclamos

La actividad relacionada con los reclamos, que realiza la oficina de partes, es una instancia de la municipalidad abierta a la comunidad, a fin de que esta tenga un acceso de comunicación donde el público en general plantee sus diferentes puntos de vistas, sugerencias, felicitaciones, comentarios y/o reclamos que se expresen en contra de cualquier dependencia del municipio o de sus funcionarios, debiendo esta oficina recepcionar todo este tipo de

documentación, para lo cual el procedimiento que se le ha determinado es el siguiente:

- Se atiende a todas las personas que concurren a esta oficina, se anota su reclamo, felicitación, consulta o sugerencia en un libro especial foliado, para estos casos, se le asigna un numero correlativo a la fotocopia que se envía a la autoridad, para su conocimiento y para controlar los plazos de tramitación y respuesta de dichos documentos.
- Semanalmente se debe revisar este libro a objeto de controlar el grado de avance que se tiene en relación a la respuesta que esperan las personas. Para estos efectos es necesario considerar los plazos establecidos en la ley 19.880, en sus artículos 24°, 25°, 26° y 27°.
- Antes del vencimiento del plazo se envía un oficio, recordatorio a la dependencia involucrada señalando la fecha en que se requiere respuesta para informar al contribuyente.

FLUXOGRAMA

RECEPCION DOCUMENTOS

SERVICIOS PUBLICOS UNIDADES INTERNAS

CONTRIBUYENTES

