



Parral, 29 OCT. 2021

DECRETO EXENTO N° 4241 /

**VISTOS:**

- 1.- Las facultades de la Ley 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades
- 2.- La Ley 18.883, Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales.
- 3.- El Art. 98 de la Ley 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades
- 4.- El Decreto Exento N° de que establece metas PMGM para el año 2021

**CONSIDERANDO:**

- 1.- La necesidad de contar con un manual para OIRS de la Municipalidad de Parral, comprendiendo tanto OFICINA DE PARTES como VENTANILLA UNICA, que de cuenta de los aspectos de mayor relevancia y funcionamiento de esta importante repartición, procedimientos, flujos y que además entregue herramientas claras respecto de las funciones y trato que se debe entregar a nuestros vecinos.
- 2.- Que este manual servirá para todos aquellos que se desempeñen como ejecutivos de Ventanilla Única, y en Oficina de Partes, tanto para conocer el quehacer de la oficina, como para contar con orientaciones básicas sobre su desempeño, debiendo dar cumplimiento a lo estipulado en él.

**D E C R E T O:**

- 1.- **APRUEBESE EL MANUAL DE FUNCIONES OIRS PARA OFICINA DE PARTES Y VENTANILLA UNICA DE LA MUNICIPALIDAD DE PARRAL**, documento que se inserta a continuación:

**MANUAL DE FUNCIONES OIRS**

**ÍNDICE**

**PRESENTACIÓN**

**I OFICINAS DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

Orígenes y marco legal

¿Qué son las OIRS?

¿Cuál es su misión?

¿Cuáles son sus funciones?

¿Por qué es necesario contar con las OIRS?

Orientaciones transversales

Perfil del ejecutivo de OIRS Ventanilla Única

Funciones del personal OIRS Ventanilla Única  
Perfil Funcionario Oficina de Partes  
Funciones personal OIRS Oficina de Partes

## **II FUNCIONAMIENTO DE OIRS/ VENTANILLA**

### **1.- Metodología de la atención: canales de acceso**

- Canal presencial
- Canal telefónico
- Canal virtual: correo electrónico

### **2.- Tipos de solicitudes**

- Consultas o solicitudes de información
- Reclamos, procedimiento y tiempos de respuesta
- Sugerencias Y Felicitaciones
- Solicitudes de gestión municipal

### **3.-Procedimientos de atención**

- Recepción del usuario
- Proceso de escucha: detección de las necesidades
- Respuesta al usuario
- Despedida e invitación
- Sistema de registro
- Registro e informe mensual de atenciones
- Medición de la calidad de atención del usuario
- Retroalimentación y mejora continua

## **III FUNCIONAMIENTO DE OIRS OFICINA DE PARTES**

### **1.- Orientaciones Generales**

### **2.- Procedimientos para Oficina de Partes**

- Decretos
- Correspondencia entrante
- Correspondencia saliente

## **IV ENTRANDO EN LA ERA DIGITAL**

- Algunas consideraciones

## **PRESENTACIÓN**

Durante los últimos años, el Estado de Chile ha logrado avanzar enormemente en la modernización de sus procesos y funciones administrativas. De este modo y teniendo

conciencia de que aún resta mucho por hacer, ha sabido articular de mejor manera su estructura de procedimientos imitando a países que ya han alcanzado altos índices de desarrollo. Los cambios sociales, culturales, económicos e institucionales así lo han demostrado últimamente, como también el profundo afán de respeto a los derechos de los ciudadanos y a las libertades públicas que con más fuerza que antes han comenzado a internalizarse en los chilenos.

Justamente son los **Principios de Participación Ciudadana, de Igualdad y de No Discriminación** los que han guiado este largo proceso que no persigue más objetivo que la conformación de un estado moderno capaz de dar respuestas eficaces y satisfactorias a sus ciudadanos, en el marco de una consideración irrestricta a su condición de habitante que demanda aquello que necesita para su realización como chileno y como persona.

Con este propósito, surgen en el país las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) para acoger a los usuarios de los diferentes servicios públicos en sus solicitudes y consultas y, con ello, propender a modos de trabajo y mecanismos más transparentes, claros y accesibles.

Se requiere que el sector público tenga apertura, genere información, establezca espacios que acojan las preocupaciones, necesidades y propuestas provenientes de la ciudadanía, todo lo cual que configura el verdadero rol e importancia de las OIRS.

El presente manual tiene como propósito es ser una guía válida en la labor que deberán realizar quienes se desempeñen en las OIRS y en cuyas manos, en definitiva, está gran parte del potencial que Chile necesita para continuar con la modernización que lo hará, a largo plazo, ser una nación desarrollada, con habitantes satisfechos y dispuestos a seguir contribuyendo con país más próspero.

## **I OFICINAS DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (OIRS)**

### **Orígenes y marco legal**

A través de la modificación legal introducida a la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades por la Ley 20.500 de 16/02/2011 se estableció la necesidad de habilitar y mantener en funcionamiento una Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) en las Municipalidades, a fin de que toda persona pudiese encontrar información orientadora, atención oportuna y rápida, además de la posibilidad de colaborar con la gestión de un mejor servicio mediante reclamos y sugerencias.

Por tal motivo, la Municipalidad de Parral aun antes y de manera visionaria, comienza un proceso de implementación de las Oficinas de Atención al Usuario, creando la Ventanilla Única, para separarla de la tradicional Oficina de Partes, y poder brindar allí una atención

focalizada en el cliente externo. **Considera como foco principal la excelencia en la atención que se brinda a nuestros vecinos y vecinas.**

### **¿Qué son las OIRS?**

Las OIRS son unidades administrativas que deben facilitar la atención de todas las personas que realizan gestiones en las entidades públicas.

Las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias son espacios de comunicación que permiten a los ciudadanos entrar en contacto con los diferentes servicios. Asimismo, estas oficinas aportan a la difusión de programas sociales y trámites propios de la municipalidad, y a que la ciudadanía se exprese a través de sus reclamos, sugerencias, expectativas e intereses. Este concepto lo abarca principalmente, mas no en forma excluyente Ventanilla Única

### **¿Cuál es su misión?**

La misión de las OIRS es ser un espacio de interacción y acceso de los ciudadanos a las diferentes reparticiones públicas del país y contribuir a la conformación de un gobierno moderno y al servicio de sus habitantes.

Las OIRS deben facilitar una atención de calidad a toda persona que realice gestiones en la municipalidad, ya sea en el ejercicio de sus derechos o en el cumplimiento de sus deberes, garantizando la oportunidad de acceso y sin discriminación.

### **¿Cuáles son sus funciones?**

Las funciones propias de las OIRS son:

#### **1.- Informar sobre**

- Los servicios que presta cada unidad.
- Requisitos para obtener prestación.
- Formalidades para el acceso.
- Plazos para la tramitación de la presentación.
- Unidad responsable de los procedimientos.
- Documentación y antecedentes que deben acompañar la solicitud.
- Procedimientos para la tramitación.
- Cobros que se aplican, si correspondiere

#### **2.- Atender a los interesados:**

Cuando éstos encuentren dificultades en la tramitación de sus asuntos y requieran saber el estado de avance en que se encuentra su solicitud dentro del servicio.

### **3.- Recibir y derivar sugerencias, felicitaciones y reclamos:**

A fin de mejorar el funcionamiento de la oficina o la calidad de los servicios que entregan en la Municipalidad de Parral. Y para garantizar que los ciudadanos puedan expresar sus solicitudes a las autoridades.

### **4.- Recibir y derivar las solicitudes ciudadanas:**

De manera que puedan identificar el perfil del usuario y categorizar las solicitudes, ofreciendo un servicio focalizado, retroalimentando la gestión de la municipalidad y mejorando los niveles de satisfacción.

### **5.- Realizar encuestas y mediciones, cuando lo determine la autoridad**

Sobre la satisfacción de los usuarios respecto de la calidad de la atención y las expectativas de éstos al acercarse a la municipalidad

### **6.- Avisar a los usuarios cuando haya dificultades con sus solicitudes**

Para asegurar una comunicación fluida en beneficio del usuario.

**7.- Confeccionar informes para el adecuado seguimiento de la tramitación de solicitudes.** Los cuales serán mensuales, un compilado anual y cada vez que la autoridad lo requiera.

### **8.- Gestionar trámites de la Tesorería General de la República**

#### **¿Por qué es necesario contar con las OIRS?**

Se ha observado a través de diferentes estudios que las personas siempre expresan necesidades y sus expectativas frente a los servicios públicos. Podemos concluir que los siguientes derechos de los ciudadanos deben ser acogidos en la municipalidad:

1. Derecho a una atención oportuna y de calidad en la actividad prestacional de los servicios de la municipalidad.
- 2.- Derecho a recibir respuesta en un tiempo prudente.
- 3.- Derecho a la corrección de errores u omisiones de la administración.
- 4.- Derecho a información por parte de la autoridad.

Estos antecedentes constituyen la base para crear mejores espacios de atención de usuarios, estructurados en metodologías comunes que tiendan a asumir las percepciones de las personas y a valorarlas como medio de retroalimentación por la gestión de la municipalidad.

Los ciudadanos pueden hacer uso de la OIRS de la Municipalidad como la instancia para canalizar sus consultas, solicitudes, reclamos y/o sugerencias.

## **Orientaciones transversales**

**Para poder cumplir adecuadamente estas funciones es primordial que todas las unidades municipales provean de información certera, oportuna y completa a Ventanilla, sobre creación, supresión o modificación de los trámites que a través de ella se realizan.**

Para el correcto desarrollo de las diferentes funciones propias de las OIRS es necesario además que se consideren en todas las etapas de trabajo dos principios orientadores transversales:

### **1. Participación ciudadana**

Una de las orientaciones transversales que encauza el trabajo de las OIRS en todas sus etapas de desarrollo, es la participación ciudadana.

Las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias forman parte de la oferta pública en materia de participación ciudadana, ya que han sido comprometidas por un importante número de instituciones públicas para ser monitoreadas respecto de las acciones que desarrollan para incorporar en su gestión a sus usuarios y a la ciudadanía en general a través, por ejemplo, de iniciativas innovadoras que permitan captar las opiniones, sugerencias y reclamos, o bien, la implementación de sugerencias de las personas en cuanto a la calidad de los servicios que prestan las instituciones o los espacios de atención de usuarios.

### **2. Igualdad y no discriminación**

En el contexto de los compromisos de participación ciudadana, los servicios públicos han desarrollado algunas iniciativas relacionadas con el tema de la igualdad y la no discriminación.

Estas orientaciones tienen como finalidad fortalecer el derecho a la igualdad y a lo no discriminación de todas las personas que recurran a un servicio público. Esta preocupación se fundamenta en los tratados internacionales ratificados por el país y en la Constitución de la República de Chile que favorece la instalación de estos valores.

El principio de igualdad no excluye las diferencias de trato cuando se presentan distintas situaciones o condiciones que ameriten la discriminación. La igualdad supone, por lo tanto, la distinción razonable entre quienes no se encuentran en la misma condición, por lo que ella no impide que la legislación contemple en forma distinta situaciones diferentes, siempre que la discriminación no sea arbitraria ni responda a un propósito de hostilidad contra determinada persona o grupo de personas, o indebido favor o privilegio personal o de grupo.

---

El principio de igualdad no implica una igualdad horizontal o matemática entre los individuos, ya que en conformidad a un criterio de igualdad justificado deberá tratarse igual a todos aquellos que se encuentren en la misma situación, pudiendo tratarse distinto a quienes no son iguales según ese mismo criterio.

### **PERFIL DE EJECUTIVOS DE OIRS VENTANILLA UNICA**

- 1.- Poseer vocación de servicio público (Asumir el cargo para servir y no para ser servido).
- 2.- Conocer la municipalidad en general y su orgánica de funcionamiento.
- 3.- Conocer materias del quehacer de la Municipalidad, qué se hace, cuando y de qué manera se hace; qué no se hace
- 4.- Tener habilidad de comunicador, extendiendo el quehacer institucional en el ámbito de los usuarios internos y externos en un lenguaje y en un modo adecuado a la diversidad de usuarios: mujeres, hombres, ancianos, adultos, personas del sector rural, particulares con y sin educación, funcionarios y trabajadores de instituciones públicas, autoridades, etc.
- 5.- Poseer capacidad para manejo de situaciones difíciles con usuarios especiales.
- 6.- Ser transparente y ético en el actuar, es decir, que toda decisión u acción esté fundamentada y no deje lugar a duda, ya que es pública.
- 7.- Poseer capacidad de relacionarse con otros.
- 8.- Ser cortés y amable en el trato
- 9.- Poseer conocimientos y manejo de computación.
- 10.- Poseer conocimiento y manejo de internet y correo electrónico.

### **FUNCIONES DEL PERSONAL OIRS**

- 1.- Contribuir a facilitar la atención de los usuarios internos y externos a la institución.
- 2.- Orientar, informar y atender las consultas o solicitudes de los usuarios que lo requieran.
- 3.- Informar sobre la organización, competencia y funcionamiento del servicio.
- 4.- Atender a los interesados, cuando éstos encuentren dificultades en la tramitación de sus asuntos y requieran saber el estado de avance en que se encuentra su solicitud dentro del servicio.
- 5.- Informar sobre plazos de tramitación, documentación y antecedentes que deben acompañar la solicitud.
- 6.- Recibir y derivar sugerencias presentadas por los usuarios que tengan por objetivo mejorar el servicio.
- 7.- Recibir, y derivar reclamos y felicitaciones, para garantizar que los ciudadanos puedan expresar sus solicitudes a la autoridad efectuando el seguimiento de los plazos correspondientes.

- 8.- Recibir y derivar las solicitudes ciudadanas, de manera que puedan identificar el perfil del usuario y categorizar las solicitudes, ofreciendo un servicio focalizado, retroalimentando la gestión de la municipalidad y mejorando los niveles de satisfacción.
- 9.- Establecer coordinaciones con dispositivos de información y comunicación de la municipalidad
- 10.- Llamar por teléfono a los usuarios en caso de que haya dificultades con la tramitación de su solicitud. Llamarlos también cuando se ha resuelto su solicitud en tiempo menor al establecido.
- 11.- Presentar informes a la Sra. Alcaldesa de manera mensual que permitan evaluar la gestión. Realizar un compendio anual de la tramitación de solicitudes y confeccionar todos aquellos informes que ella les solicite
- 12.- Gestionar trámites permitidos de la Tesorería General de la República
- 13.- En caso de solicitudes de información pública se orientará a que preferencialmente se hagan a través de la página web municipal; en caso de que se quiera hacer de forma presencial se derivará a la persona a la oficina municipal correspondiente.

#### **PERFIL FUNCIONARIO OFICINA DE PARTES**

- 1.- Poseer vocación de servicio público (Asumir el cargo para servir y no para ser servido).
- 2.- Conocer la municipalidad en general y su orgánica de funcionamiento.
- 3.- Ser muy ordenado en su quehacer diario
- 4.- Ser disciplinado en cuanto a seguir los procedimientos y mecanismos establecidos
- 5.- Ser estricto en el cumplimiento de normas para la gestión documental, a fin de evitar favoritismos a personas cercanas o excepciones que compliquen, distiendan o perjudiquen la correcta tramitación de los documentos que se manejan
- 6.- Ser capaz de mantener absoluta reserva sobre la información que se conoce a través de la documentación que por esa oficina se gestiona.
- 7.- Tener habilidades de trabajo en equipo.
- 8.- Poseer capacidad de relacionarse con otros.
- 9.- Ser cortés y amable en el trato
- 10.- Poseer conocimientos y manejo de computación.
- 11.- Poseer conocimiento y manejo de internet y correo electrónico.

#### **FUNCIONES PERSONAL OIRS OFICINA DE PARTES**

- 1.- Gestionar todo el proceso documental de la Municipalidad y sus servicios traspasados; lo que implica asignar numeración correlativa y fecha a cada resolución que se dicte; en el caso de los decretos llevar correlativo aparte para los decretos exentos, afectos y exentos siaper. Conlleva inclusión en el sistema computacional dispuesto al efecto, anotar en libros

de correspondencia, y disponer para el retiro por parte de las distintas unidades municipales; recepcionar desde Alcaldía una vez firmados por todos quienes corresponda; derivar física y digitalmente a las unidades y archivar un ejemplar en el registro correspondiente que se guarda en Oficina de Partes.

2.- Velar por el correcto archivo y conservación de las distintas resoluciones municipales, custodiando los ejemplares al interior de los archivos dispuestos al efecto.

3.- Recepcionar, gestionar y derivar la correspondencia tanto interna como externa del municipio. Incluye asignar número correlativo a la correspondencia que se despacha y registrarla en libro dispuesto al efecto, tanto para la Sra. Alcaldesa, Administradora y Secretaria municipal. Además se debe registrar en el sistema computacional pertinente la correspondencia que ingresa en papel a la municipalidad. Este sistema otorga número de ingreso y consigna la fecha, número y tipo de documento y la unidad u oficina a donde es derivado. Contempla acudir o recibir a diario correspondencia desde y hacia Correos de Chile.

4.- Mantener reserva y secreto de los documentos y contenido de los mismos que se gestionan por su intermedio.

5.- Colaborar con usuarios internos en la correcta gestión documental del municipio.

6.- Orientar e informar a usuarios de la municipalidad u otros servicios frente a su demanda espontánea, sea ésta presencial o telefónica.

## **II FUNCIONAMIENTO DE LA OIRS VENTANILLA UNICA**

### **Metodología de la atención: canales de acceso**

#### **Canal presencial**

Habrán Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias ubicadas en el hall del Edificio Principal de la Municipalidad de Parral, ubicado en calle Dieciocho N° 720 y en las dependencias de DIDECO, ubicadas en calle Balmaceda N° 216, ambas de la ciudad de Parral. Las dependencias donde se atiende de manera presencial procuran ofrecer un lugar adecuado para la atención del usuario, con asientos de espera y de atención personalizada, información a la vista de nuestros usuarios y algún método de entretenimiento para los casos en que se deba esperar por atención. Se dispone también de un dispensador de número que ordene la atención por orden de llegada.

#### **Canal telefónico**

Este espacio de atención está considerado como un componente de la oficina presencial. Cada una de las OIRS cuenta con una línea directa. En caso de consultas o solicitud de información por una solicitud en tramitación, se procede a responder en forma inmediata. Si es que la OIRS no cuenta con la información requerida, se establece un compromiso con el usuario que implica solicitar lo requerido a los departamentos o unidades

correspondientes para luego devolver el llamado y entregar la información, en el plazo máximo del día hábil siguiente.

La atención telefónica debe iniciarse con el siguiente saludo: Ventanilla Única, buenos días o buenas tardes, habla (identificación del ejecutiv@), ¿en qué le puedo atender? En la medida que se inicia la conversación, el ejecutiv@ solicitará el nombre del usuario o le dirá ¿con quién tengo el gusto?, por ejemplo, aprovechando de ingresar al registro de atenciones los antecedentes del usuario. Finalmente antes de despedirse y en caso de ser necesario para devolver el llamado le solicitará un número de teléfono de contacto.

### **Canal virtual: correo electrónico**

Existe un correo institucional, denominado [parral@parral.cl](mailto:parral@parral.cl). Este espacio brinda la posibilidad de ingresar consultas, solicitudes, sugerencias y/o reclamos. Dentro de lo posible y de acuerdo al flujo de información diario, toda consulta o solicitud ingresada a este correo debe ser derivado a la unidad correspondiente para su adecuada gestión o respuesta en el mismo día de recibido.

**Nota: en todas las solicitudes que se reciban se consultará un correo electrónico** al cual informar avances, dificultades o término de la gestión (optativo para el vecin@). **Siempre se solicitará además un número telefónico** para comunicarse en forma posterior.

### **Tipos de solicitudes**

#### **Consulta o solicitud de información**

Tienen una respuesta inmediata independiente del canal de ingreso de la consulta, salvo aquella información muy específica y que el encargado de la OIRS no maneje, situación que lo hará establecer el compromiso con el usuario de obtener la información y reestablecer el contacto para dar respuesta a su solicitud o consulta, en un breve plazo que no podrá exceder del día siguiente.

Para cualquiera de los Canales de Atención, si el personal de OIRS no maneja plenamente la información solicitada, será el responsable de establecer las coordinaciones necesarias con los Departamentos o Unidades respectivos a fin de obtenerla y así entregar una respuesta al usuario/a. En el caso de que la respuesta vaya a ser entregada directamente al usuario/a por un funcionario/a del Departamento o Unidad a la que fue derivada, se solicitará con copia al encargado/a de OIRS para el respectivo seguimiento de la atención.

### **Reclamos, procedimientos y tiempos de respuesta**

Deberán ser todos por escrito y tramitados según la Ordenanza de Participación Ciudadana que existe en la Municipalidad de Parral. Hay un libro dispuesto al efecto en la Oficina de Ventanilla Única, pero puede ingresarse utilizando el correo electrónico señalado.

### **Sugerencias y Felicitaciones**

Las sugerencias son acogidas a través de los distintos canales de acceso con los que cuenta la OIRS para ponerlas en conocimiento de la autoridad y evaluar su viabilidad. De ser viable, se realizan las gestiones correspondientes. Las felicitaciones son acogidas a través de los diferentes canales de acceso, las cuales se ponen en conocimiento de la autoridad para los fines que ésta estime conveniente. No existe obligación de entregar respuesta al usuario.

### **Solicitudes de gestión municipal**

Las solicitudes se harán por escrito, siendo ingresadas al sistema computacional que las acoge, se proporciona un número correlativo y se derivan de inmediato a la unidad encargada de su gestión. Se entrega una copia del ingreso al usuario o solicitante. El formulario contempla además el plazo estimado de la respuesta y el valor del trámite en caso de que deba pagarse, según la Ordenanza de cobro de derechos municipales vigente.

Estarán disponibles en la página web y también de forma presencial los trámites que se realizan en la municipalidad y aquellos que no se realizan; a fin de entregar información oportuna y veraz a nuestros vecinos. Cada unidad será responsable de actualizar cada vez que sea necesario y al menos una vez al año qué trámites se ofrecen, indicando los requisitos para su otorgamiento, y fijando los plazos de respuesta de cada uno de ellos.

Durante las tardes de cada día los ejecutiv@s de Ventanilla Única se ocuparán de entregar a cada unidad copias en papel de las solicitudes ingresadas en ese mismo día. Las unidades deberán consignar en el sistema cuando terminen las solicitudes, entendiendo que se consigna cuando se haya efectivamente realizado la gestión encomendada o la imposibilidad de su realización. Será carga de las unidades hacer entrega tanto de la respuesta como de los documentos que se nos hayan solicitado (certificados u otros)

Para el caso de que una solicitud lleve un pago de derechos asociado se girará el respectivo ingreso por los ejecutiv@s de Ventanilla y la entrega de documentación se verificará una vez que el solicitante demuestre el pago de los derechos relacionados.

Para el caso de que la solicitud tenga problemas de tramitación, la unidad receptora deberá a la brevedad (en un plazo que no supere los dos días de recepción vía sistema) ponerlo en conocimiento de la OIRS a fin de contactar cuanto antes al solicitante, y, para avanzar en la gestión. Ventanilla deberá en el mismo día de informado el problema ponerlo en conocimiento del solicitante, ya sea vía correo electrónico o por teléfono.

### **III PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN.**

#### **Recepción del usuario**

Es importante tener en cuenta que es en la recepción cuando el usuario se crea la primera imagen referida al servicio, la cual es difícil de modificar posteriormente. Por lo tanto la comunicación tanto verbal, como no verbal tiene una importancia relevante.

Al atender las consultas del público, lo que se hace no es sólo transmitir información sobre algún programa o beneficio. En realidad, lo que se generan son conversaciones para la acción, es decir, aquellas mediante las cuales se logran que las cosas sucedan.

**Buena acogida:** Se manifiesta en un saludo cordial y respetuoso, tratando de usted a la persona; al conocer su nombre se aconseja tratarlo por éste. Respecto a la actitud corporal se debe mirar a los ojos, mientras se le da la bienvenida y una sonrisa siempre es recomendable.

Es importante observar muy bien al usuario y, además, tener presente que éste puede estar enfrentando una situación difícil o que su estado de ánimo pueda ser de especial sensibilidad, ya sea por:

- desesperación al no obtener solución a su problema.
- rabia por no ser bien atendida en alguna institución.
- ansiedad ocasionada por algún problema.

Por tanto, es en este punto donde radica la importancia de la acogida, en comunicarle a la persona que está en el lugar correcto donde hay alguien dispuesto a escucharla.

#### **Proceso de escucha: detección de las necesidades**

Esta es la etapa de escuchar e interpretar. Es necesario escuchar con claridad, cuál es el sentido de la visita y, de este modo, poder orientarla correctamente en la solicitud que puede realizar. Por ejemplo, se puede empezar preguntando ¿qué le trae por aquí? o ¿en qué le puedo ayudar?

#### **Se pueden dar situaciones distintas:**

- 1.-** Usuarios que ingresan por simple curiosidad y quieren conocer lo que en ese lugar se realiza. Una vez que se explica, se puede entregar folletos o algún material que apoye lo señalado o amplíe la información.
- 2.-** Usuario que sepa exactamente lo que requiere. Esto ocurre principalmente con la búsqueda de alguna dirección o cuando la persona tiene claro el beneficio que necesita. En esos casos la atención es directa y rápida.
- 3.-** Usuarios que llegan desorientados, que no son capaces de plantear el motivo concreto que los llevó a cercarse al servicio. O usuarios que llegan directamente a plantear un problema que deriva en otros durante la conversación. En esos casos se debe mantener una

actitud cordial, animando a la persona a plantear abiertamente su solicitud en forma paciente. Hacerle preguntas y guiar la conversación de modo que la persona pueda ir reconstruyendo y aclarando su propia situación para finalmente ingresar la petición que le beneficie.

### **Respuesta al usuario**

Una vez que se tiene claro el tipo de solicitud, se procede a entregar la información y orientación respectiva. La respuesta que se le da al ciudadano puede ser inmediata cuando se trata de una consulta o solicitud de información que maneja el ejecutivo de la OIRS o que pueda gestionar inmediatamente con otras unidades o departamentos.

Cuando la respuesta a la solicitud no es inmediata, porque se necesita mayor tiempo para la gestión o porque se trata de un reclamo o denuncia, se debe explicar claramente el procedimiento que tiene ese tipo de solicitud e insistir en que debe proporcionar todos los datos y documentos estipulados. También se le informa de los plazos que tiene cada una de dichas solicitudes. Además del valor que deberá pagar en caso de requerirse por la Ley o la Ordenanza correspondiente.

Debe aconsejarse que pregunte por su trámite al cumplirse el plazo indicado de tramitación. En caso de que haya dificultades con la gestión de lo solicitado o que su respuesta estuvo lista varios días antes de lo indicado deberá llamarse para que se presente en ventanilla y acompañar lo que falte o enmendar documentos erróneos o simplemente retirar lo que ya está listo para él.

Es muy importante no generar falsas expectativas en los usuarios. La información que se entregue debe ser clara y precisa.

### **Despedida e invitación**

La despedida es importante, ya que es la última impresión que tendrá la persona del servicio entregado. En esta etapa se interpela a la persona por su nombre y se le invita cordialmente a visitarnos nuevamente, ya sea para otra consulta o apoyo en algún otro trámite. No olvide sonreír.

### **Sistema de registro**

Considera los datos básicos que entrega la Ley N°19.880 y aquellos que la institución estima relevantes y que responden a las características de funcionamiento de las OIRS en la municipalidad, tales como nombre del usuario, motivo de atención, número de teléfono del usuario; cédula de identidad, dirección particular y correo electrónico, si lo posee. Estos registros permiten obtener datos importantes para la municipalidad, conocer el perfil de los usuarios y retroalimentar la gestión tanto en lo referido a procesos como en la información.

### **Registro e Informe mensual de atenciones**

Este registro es único y de uso exclusivo de OIRS, Ventanilla Única y permite ingresar diariamente las atenciones brindadas a través de los distintos canales de

atención. El informe debe ser enviado durante los primeros cinco días del mes a la Sra. Alcaldesa, con copia a los Directivos, a fin de asegurar que cada uno tome conocimiento de la gestión efectuada por su unidad u oficina. La última hoja debe contener un resumen de las atenciones brindadas durante el mes.

### **Medición de la calidad de atención al usuario**

Podrá aplicarse anualmente una encuesta de satisfacción de usuari@s, utilizando un instrumento diseñado especialmente para este efecto, el que considerará a lo menos cuatro indicadores que apuntan a evaluar la calidad de la atención:

- 1.- Tiempo de espera
- 2.- Trato recibido
- 3.- Calidad de la Información entregada
- 4.- Respuesta entregada

### **Capacitación**

Al menos semestralmente los ejecutivos de OIRS Ventanilla Única asistirán a capacitaciones que les entreguen herramientas de fortalecimiento personal, atención de público, manejo de situaciones de crisis u otras similares y también de conocimientos respecto de las materias que deben manejar referentes a los trámites que gestionan al interior de la municipalidad. Estas capacitaciones pueden ser impartidas por entes externos o por funcionarios municipales con los conocimientos y experiencias que se requiera en relación al tema a tratar.

### **Retroalimentación y mejora continua**

Al menos semestralmente se reunirá el equipo OIRS Ventanilla Única, con su Directivo a cargo, a fin de explicitar problemas de tramitación, plazos, flujos de información, sugerir mejoras, dar ideas de innovación, proponer cambios, proponer acciones de mejora inmediata o aquellas que requieran mayor tiempo, o disposición de presupuesto; todo con el fin de mejorar la gestión y poder brindar una mejor entrega de beneficios y servicios a los vecinos de la comuna y usuarios en general.

## **III FUNCIONAMIENTO DE OIRS OFICINA DE PARTES**

### **1.- Orientaciones Generales**

Esta es la Oficina de gestión documental por excelencia del municipio, todo documento oficial, bajo cualquier forma que tome debe ser gestionado por su intermedio; por ello se requiere seriedad y cumplimiento de mecanismos y procedimientos establecidos para una óptima y proba gestión; es llamada a ser eficaz y eficiente en su actuar, y la Municipalidad proporcionará los espacios y medios que se requieran para una óptima gestión.

A continuación se especificarán algunos procedimientos ya conocidos y puestos en práctica, por la costumbre y por instructivos que se encuentran vigentes.

## **2.- Procedimientos para Oficina de Partes**

### **A) Tramitación de Decretos**

#### **CONSIDERACIONES PREVIAS**

##### **1.- SE ENCARECE LA PLANIFICACIÓN DE LOS DEPARTAMENTOS**

Con ello se asegura la debida anticipación en la confección de decretos y el respeto a los pasos y flujos aquí establecidos.

##### **2.- SE DESCARTA LA TRAMITACIÓN "POR MANO"**

Consecuencia de lo anterior y por respeto a aquellos que sí trabajan en los tiempos adecuados.

##### **3.- TODO DECRETO DEBE INGRESAR POR LA OFICINA DE PARTES**

Y desde allí seguir su tramitación a través de los distintos departamentos.

##### **4.- TODO DECRETO DEBE SER ENTREGADO POR OFICINA DE PARTES**

Y retirado por los distintos departamentos a través de libros de correspondencia.

#### **INDICACIONES**

**1.- EPIGRAFE Y LOGO:** Se debe ocupar el Logo institucional, en el epígrafe que lo acompaña y debajo de éste se consignará el departamento del que emana el decreto y no otro (por ejemplo aquél de donde se obtuvo el modelo). El modelo a seguir se indicará cada vez por la Oficina de Comunicaciones del Municipio, previa autorización de la Sra. Alcaldesa.

**2.- PLAZO DE ENTREGA PARA SU FIRMA:** Se debe entregar en la Oficina de Partes con **al menos dos días hábiles de antelación a la fecha en que se requiera usar el decreto**. Sin embargo, en los casos en que se requiera ser visado por la Dirección Jurídica, o por otra unidad, se deberá realizar la entrega **con cinco días hábiles de antelación**. Los mencionados podrán ocupar hasta tres de esos mismos días para emitir el documento visado, desde su retiro de la Oficina de Partes y su posterior entrega a la Secretaria Municipal para la firma correspondiente.

**La Oficina de Partes no hará seguimiento ni búsqueda alguna de documentos que no hayan ingresado a través de ella. Siendo responsabilidad de quienes hayan infringido las reglas de este instructivo ubicar los respectivos documentos.**

**3.- EXCEPCIONES DE URGENCIA:** Sólo en estos casos se permitirá la entrega de decretos para su firma dentro de un par de horas; debiendo informar a la Oficina de Partes tal circunstancia, para la obtención de la firma en el plazo señalado:

**A) COMPRAS EN 24 HRS. SEGÚN LEY 19.886;**

**B) DECRETOS POR EMERGENCIA,** elaborados por el Encargado Comunal de Emergencia, y solo dentro de dos días hábiles luego de sucedido el siniestro; o mientras duren los estados de excepción debidamente decretados

**C) DECRETOS DE SALUD SOBRE ADJUDICACIÓN O COMPRA DE INSUMOS DE FARMACIA**

**D) DECRETOS DE OBRAS SOBRE AUMENTOS DE PLAZOS Y AUMENTO DE OBRA.**

E) DECRETOS DE SECPLAN SOBRE MODIFICACIONES PRESUPUESTARIAS O ADJUDICACION DE LICITACION, AMBAS APROBADAS POR CONCEJO MUNICIPAL

**4.- ASIGNACION DE NUMERO Y FECHA:** Se asignará número y fecha, por la Oficina de Partes, de manera clara e indubitada al iniciar la tramitación del decreto.

**5.- ENTREGA A SECRETARÍA:** la Oficina de Partes entregará a la Secretaria Municipal para su firma en cuanto se reúna un grupo de documentos; con tope en los siguientes horarios 12:30 hrs. y 17:00 hrs. de cada día, salvo coordinación diferente; y ésta, a su vez devolverá a Oficina de Partes para ser entregados via libro de correspondencia para firmas en Alcaldía.

**6.- FIRMA DELEGADA:** En el caso de decretos con firma delegada (Personal, Salud y DAEM) la Secretaria Municipal firmará después de que haya firmado el delegado de la firma, a fin de asegurar el resguardo de las copias de Partes.

**7.- TIMBRE DE SECRETARIA:** Todo decreto debe llevar impreso el timbre de Secretaria, sin él no se recibirá a tramitación el documento.

**8.- TIMBRE DE ADMINISTRADOR MUNICIPAL:** Todo decreto en que firme el Sr. Administrador debe llevar impreso el timbre de "Administrador Municipal", para el caso excepcional que no lo traiga deberá ser puesto por las secretarias de Alcaldía..

**9.- MEDIA FIRMA:** Todo decreto debe llevar la media firma del Jefe del Departamento sobre la sigla de responsabilidad.

**10.- SIGLA DE RESPONSABILIDAD:** Se debe incluir en todo decreto la sigla de responsabilidad que indique al menos las iniciales de la Sra. Alcaldesa, o quien le subrogue; del Sr. Administrador, el Director o Jefe del Departamento, el profesional a cargo si correspondiere y de quien redactó el documento.

**11.- PIE DE FIRMA:** En todo decreto se consignará siempre el pie de firma de los titulares, tanto de la Sra. Alcaldesa, del Sr. Administrador Municipal, como de la Sra. Secretaria Municipal. Para las subrogancias debe estarse al número de este instructivo que dispone lo correspondiente.

**12.- OPTIMIZACION DE ESPACIO:** Se debe utilizar el correcto tamaño de hoja, logo, formato, márgenes y tamaño de letra que permitan su adecuada lectura; no se permite dejar en la segunda página solo las firmas y distribución. Deberá imprimirse utilizando ambas caras de la hoja. Se privilegia la utilización de papel tamaño oficio.

**13.- EJEMPLARES Y COPIAS:** Se imprimirán un máximo de 3 copias en papel, siendo una para la Oficina de Partes y las otras a elección de la unidad emisora. Todos los decretos deben contemplar al menos una copia para ser distribuida digitalmente a las unidades o entidades que las unidades emisoras determinen; al efecto se debe consignar la casillo de correo electrónico a la cual enviarlo.

**14.- DISTRIBUCION:** Se guardará un original en la Oficina de Partes y el resto serán distribuidos por la Oficina de Partes en cada casillero, quedando disponibles para que cada Departamento retire

diariamente sus respectivos ejemplares. Solo se exceptúan de esta norma los casos previamente establecidos por Secplan, la Dirección Jurídica y Recursos Humanos, referente solo a contratos. La Oficina de Partes distribuirá digitalmente las copias que señalen los decretos, el mismo día de preferencia o al día siguiente hábil de recibidas con todas sus firmas.

**15.- RETIRO Y ENTREGA DE DECRETOS:** Será carga de cada Departamento la entrega y retiro de Decretos hacia y desde la Oficina de Partes, debiendo cumplirse esta tarea **al menos una vez al día; anotando cada vez la respectiva operación en el libro dispuesto al efecto** para cada unidad o Departamento, mediante la consignación del día/mes/año y hora que corresponda. Una vez entregados para su tramitación en la Oficina de Partes no será posible su retiro, para efectos de modificar su contenido en ningún aspecto, debiendo seguir los pasos legales en caso de ser necesaria su modificación, enmienda o revocación.

**16.- HORA FINAL DE ENTREGA DE DECRETOS:** La Oficina de Partes recibirá decretos para su tramitación **hasta las 13 horas de cada día**.

**17.- SUBROGANCIA:** Para los casos y ocasiones en que por cualquier razón los titulares de las firmas de Alcaldesa, Administrador o Secretaria Municipal no se encuentren sirviendo el cargo en un día determinado, deberá cambiarse el pie de firma por el subrogante y se agregará en los vistos el número de Decreto correspondiente a la subrogancia.

**18.- FLUJOS:**

**A)** Oficina de Partes – Secretaria Municipal – Oficina de Partes – Administrador o Alcaldesa Departamentos.

**B)** Oficina de Partes – Asesor Jurídico/ Control - Administrador o Alcaldesa – Secretaría Municipal - Oficina de Partes - Departamentos.

**19.- PUBLICACION EN PAGINA WEB:** La Oficina de Partes escaneará los decretos y entregará los archivos en PDF hasta el 5º día hábil del mes entrante para el efecto de que la Unidad de Informática proceda a publicarlos en la página web del Municipio; debiendo realizar la publicación a más tardar el día 10 hábil del mes correspondiente. La entrega se hace mediante la carga en sistema de los archivos correspondientes y se avisa por correo electrónico esta situación, para que la Unidad de Informática tome del sistema los decretos para su publicación. En casos urgentes se sube el documento de inmediato, una vez sancionado, y se da aviso a Informática para su pronta publicación.

**B) CORRESPONDENCIA ENTRANTE Y CORRESPONDENCIA SALIENTE**

Correspondencia entrante: Una vez recepcionada la correspondencia desde Correos o presencialmente se timbra e ingresa al sistema computacional para su derivación en libros correspondientes.

Se anota en los libros de correspondencia del departamento correspondiente, dejando el documento en su interior para ser retirado por el respectivo departamento, quien tiene la carga de ir a buscarlos.

Correspondencia saliente: Los Oficios se tramitarán, solicitando el departamento interesado el número correlativo que les corresponda (Alcaldesa, Administrador o Secretaría Municipal). Para ello el Oficio debe venir previamente firmado por la Sra. Alcaldesa o Administradora o Secretaria Municipal, salvo casos de extrema urgencia (calificados por la Sra. Alcaldesa) en que se proporcionará número con antelación a la firma.

Una vez asignado el número, se hace entrega al departamento solicitante, archivando la copia de respaldo por la Oficina de Partes.

Si el departamento requiriere el envío por Correos de Chile debe traer el Oficio al interior de un sobre cerrado, que indique el destinatario y el N° de Oficio correspondiente. La Oficina de Partes lo consigna en la planilla correspondiente y hace entrega a la oficina de Correos de Chile. Cualquier otro medio de despacho, sea presencial o electrónico es carga de la unidad correspondiente.

### **C) OTROS DOCUMENTOS**

Toda otra documentación (por ejemplo, permisos de circulación, comunicaciones de concursos públicos, licencias médicas etc) es recibida desde las unidades, se ingresa a la planilla de Correos y se lleva a la oficina de Correos de Chile para su despacho. En todos estos casos el contenido es de responsabilidad de la unidad solicitante; los sobres se reciben cerrados.

Certificados de Horas extraordinarias: En este caso la Oficina de Partes se limita a recibir el certificado que emite la unidad correspondiente, asigna número correlativo, que es entregado por el sistema y lo archiva en su correlativo, dejando la copia de Personal en su libro, para el posterior retiro por parte de ellos.

### **IV ENTRANDO EN LA ERA DIGITAL**

Ya se ha dictado la Ley de transformación digital del estado, por lo que en los próximos años enfrentaremos el desafío de sumarnos a esta nueva era y dar el gran salto que implica cambiar nuestras costumbres y paradigmas en pro de una mejor atención a todos nuestros vecinos. Los invitamos a estar atentos y dispuestos.

**2.- REVOQUESE** todo manual o instructivo dictado con anterioridad al presente manual, que regulara las materias que se indican.

**ANOTESE, REFRENDESE, CUMPLASE, PUBLIQUESE**

  
**ALEJANDRA ROMAN CLAVIJO**  
**SECRETARIA MUNICIPAL**

  
**PAULA RETAMAL URRUTIA**  
**ALCALDESA DE PARRAL**

PRU/ARC/arc  
Dist.: Secretaría, OIRS, Partes. Copia digital a [todos@parral.cl](mailto:todos@parral.cl)