



Parral,

DECRETO EXENTO N° _____/

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° 225 de 18 de Enero que establece metas PMGM para el año 2023

CONSIDERANDO:

- 1.- La necesidad de actualizar el 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.
- 3.- Que este manual da cuenta de la **digitalización** de la **gestión** documental, implementada en el municipio, especialmente en lo referido a la tramitación de la Oficina de Partes.

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

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 en papel
- Correspondencia saliente en papel
- Correspondencia digital – correo Oficina de Partes

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 **cortes 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 Este espacio brinda la posibilidad de ingresar consultas, solicitudes, sugerencias y/o reclamos. Este correo debe ser revisado a diario por un ejecutivo de Ventanilla, derivando toda consulta o solicitud ingresada a la unidad correspondiente para su adecuada **gestión** o respuesta en un **máximo de 24 hrs.**

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. (obligatorio para el vecino o vecina)**

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 recepcionada **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 **aconsejarsele** 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 llamársele** 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 anteriores.

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.- TODO DECRETO DEBE GESTIONARSE DE FORMA DIGITAL POR SISTEMA SIGNIFLOW

3.- TODO DECRETO RECIBIDO POR LA UNIDAD CORRESPONDIENTE DEBE SER ARCHIVADO EN CARPETAS DIGITALES DE LA UNIDAD RECEPTORA DEBIDAMENTE CLASIFICADO.

INDICACIONES PARA LA CONFECCION DE DECRETOS

1.- EPIGRAFE Y LOGO: Se debe ocupar el Logo institucional actualizado, 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.- ENTREGA PARA GESTIÓN DEL DOCUMENTO: Se debe ingresar los decretos al sistema signiflow en forma diaria y hasta las 14 Hrs.

3.- VISACION DE LA UNIDAD DE ORIGEN: Los decretos deben llevar bajo los pie de firmas espacios en donde visaran o darán visto bueno las jefaturas o directivos de la unidad que lo emite. Esta visación se hace de forma previa al envío a Partes.

4.- TIMBRES DEBEN VENIR IMPRESOS Y ACTUALIZADOS: Los timbres de la Sra. Alcaldesa, o Sra. Administradora y de la Sra. Secretaria Municipal deben venir impresos en cada documento, en el costado izquierdo sobre el pie de firma, dejando espacio para la firma digital.

5.- 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.

6.- 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.

7.- DECRETO DEBE INDICAR CORREOS ELECTRÓNICOS PARA SU CORRECTA DISTRIBUCIÓN:

Cada decreto debe indicar en su distribución los correos electrónicos a los cuales será derivado una vez gestionado, sin esto no se tramitará.

8.- FLUJOS:

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

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

C) Para Horas Extra: Departamento – RRHH – Oficina de Partes – Administrador o Alcaldesa – **Secretaría Municipal** – Oficina de Partes- Departamentos

9.- ASIGNACION DE NUMERO Y FECHA: Se asignará número y fecha, por la Oficina de Partes, dentro de los flujos descritos.

10.- ENTREGA PARA FIRMAS: la Oficina de Partes entregará a la Sra. Alcaldesa, Sra. Administradora y ellas a su vez a la Sra. Secretaria Municipal para las firmas correspondientes durante toda la jornada, privilegiando la mañana y hasta las 16 hrs.

11.- FIRMA EN TIEMPO ESPECIAL: Se autoriza, en forma excepcional, la firma del decreto que quedó pendiente cuando el titular haya salido y el documento se cargue en la bandeja con posterioridad a su ausencia, pudiendo firmarlo hasta 12 hrs **después**, aun cuando otro lo subroge o reemplace, a fin de dar la debida continuidad del servicio.

12.- DISTRIBUCION: La Oficina de Partes distribuirá digitalmente los decretos ya gestionados a los correos electrónicos de las unidades que indique la distribución del decreto. Guardará una copia en papel para su archivo.

13.- PUBLICACION EN PAGINA WEB: La Oficina de Partes entregará a Informática los decretos para su publicación, mediante la carga en sistema de los archivos correspondientes y avisará por correo electrónico esta situación, para que la Unidad de Informática tome del sistema los decretos. Esto lo realizará 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, a más tardar el día 10 hábil del mes correspondiente.

B) CORRESPONDENCIA ENTRANTE Y CORRESPONDENCIA SALIENTE

1.- Correspondencia entrante en papel: 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.

2.- Correspondencia saliente en papel: 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 sin fecha y 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, para su envío, 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.

3)Correspondencia entrante digital: La Oficina de Partes revisará a diario el correo oficina.partes@parral.cl y derivará los correos electrónicos que por ese medio ingresen al municipio. Cada Unidad será responsable de responderlos, no siendo necesario que copie a Partes.

A) 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: Todo certificado será tramitado por sistema Signiflow, la Oficina de Partes, asignará número correlativo, que es entregado por el sistema y lo archiva en su correlativo, distribuyendo de manera digital a Oficina de Personal.

2.-REVOQUESE el Decreto Exento N° 4241 de 29/10/2021 y todo manual o instructivo dictado con anterioridad al presente, que regule las materias que se indican en éste.

3.- VIGENCIA: El presente decreto entrará en vigencia al 5° día hábil de su dictación.

ANOTESE, REFRENDESE, CUMPLASE, PUBLIQUESE



**ALEJANDRA ROMAN CLAVIJO
SECRETARIA MUNICIPAL**



**PAULA RETAMAL URRUTIA
ALCALDESA DE PARRAL**

Distribución: todos@parral.cl departamentosalud@parral.cl felipe.correa@daemparral.cl
Oficina de Partes.

ANEXO 1		
TRAMITES VENTANILLA UNICA		
	TRAMITE	DERIVACION
1	BAILES, CARRERAS A LA CHILENA- PERROS, RODEOS Y OTRAS A FINES	ALCALDIA/ALCALDIA
2	PERMISO CARRO DE COMIDA RAPIDA AMBULANTE Y ESTACIONADO	ALCALDIA/ALCALDIA
3	PERMISO FUNCIONAMIENTO DE CIRCOS	ALCALDIA/ALCALDIA
4	PERMISO PARA AUTORIZACION FERIA DE LAS PULGAS	ALCALDIA/ALCALDIA
5	PERMISO PARA REALIZAR SHOWS	ALCALDIA/ALCALDIA
6	SOLICITUD DE EQUIPAMIENTO PARA SEDES SOCIALES	ALCALDIA/ALCALDIA
7	SOLICITUD DE SUBVENCIONES INSTITUCIONES, COLEGIOS, TALLERES	ALCALDIA/ALCALDIA
8	SOLICITUD DE AUTORIZACION PARA OCUPACION DE PLAZA (JVV, FERIA DEL CALZADO, ETC)	ALCALDIA/ALCALDIA
9	SOLICITUD DE PETICION DE BUSES PARA PASEOS	DIDECO/ ORGACOM
10	ACTUALIZACION DE ESTATUTOS PARA ORGANIZACIONES COMUNITARIAS	DIDECO/ORGACOM
11	ENTREGA DE NOMINA DE SOCIOS Y ESATUTOS PARA ORGANIZACIONES COMUNITARIAS	DIDECO/ORGACOM
12	SOLICITUD DE MINISTRO DE FE	DIDECO/ORGACOM
13	INGRESO DE INFORME PROCESO ELECCIONARIO	SECRETARIA/DIDECO/ORGACOM
14	MANEJO SANITARIO	DIDECO/MEDIO AMBIENTE
15	TOMA PARA ANIMALES	DIDECO/MEDIO AMBIENTE
16	DESPARACITACION ANIMALES	DIDECO/MEDIO AMBIENTE
17	CORTE Y PODA ARBOLES	DIDECO/MEDIO AMBIENTE
18	FISCALIZACIONES A EMPRESAS CONTAMINANTES	DIDECO/MEDIO AMBIENTE
19	SOLICITUD DE CAPACITACIONES DE MEDIO AMBIENTE Y RECICLAJE	DIDECO/MEDIO AMBIENTE
20	SOLICITUD DE VISITA VETERINARIA	DIDECO/MEDIO AMBIENTE
21	SOLICITUD DE OPERATIVO LIMPIEZA DE CAMINO	DIDECO/MEDIO AMBIENTE
22	AYUDA SOCIAL	DIDECO/ASISTENCIA SOCIAL
23	PERMISO COMERCIANTE FERIA LIBRE CALLE MATUCANA	ALCALDIA/PATENTES
24	SOLICITUD DE PERMISO FERIA DE ALAMEDA	ALCALDIA/PATENTES
25	SOLICITUD DE PERMISO DE PUESTO EN CALLE IGUALDAD	ALCALDIA/PATENTES
26	SOLICITUD DE LIMPIEZA DE FOSA	SEG. PUBLICA/EMERGENCIA
27	SOLICITUD DE CAMION ALJIBE	SEG. PUBLICA/EMERGENCIA
28	FISCALIZACION INSPECTORES MUNICIPALES	SEGURIDAD . PUBLICA
29	SOLICITUD DE MEJORAMIENTO DE CAMINO	SERVICIOS GENERALES
30	SOLICITUD DE DESMALEZAMIENTO CALLES	DOM/SERVICIOS GENERALES
31	SOLICITUD DE LIMPIEZA DE CANALES	SERVICIOS GENERALES
32	SOLICITUD DE MEDIACIÓN POR PROBLEMAS CON VECINOS (GENÉRICO)	JUSTICIA VECINAL
33	SOLICITUD DE MEDIACIÓN POR PROBLEMAS DE DESLINDES CON VECINOS	JUSTICIA VECINAL
34	SOLICITUD DE MEDIACIÓN POR PROBLEMAS CON ANIMALES DE VECINOS	JUSTICIA VECINAL
35	SOLICITUD DE MEDIACIÓN POR PROBLEMAS DE RUIDOS MOLESTOS DE VECINOS	JUSTICIA VECINAL
36	SOLICITUD DE PRACTICA	PERSONAL
37	SOLICITUD DE REMODELACION DE ESPACIOS PUBLICOS	SECPLAN/SECPLAN
38	EQUIPAMIENTO DE INFRAESTRUCTURA DEPORTIVA	SECPLAN/SECPLAN
39	SOLICITUD DE CAMBIO LUMINARIA A LUMINARIA LED EN VILLAS Y POBLACIONES	SECPLAN/SECPLAN
40	SOLICITUD DE PROYECTO DE SEDE SOCIAL	SECPLAN/SECPLAN
41	PERMISO OCUPACION LOCALES DEL TERMINAL DE BUSES	TRANSITO
42	SOLICITUD DE INSTALACION DE SEÑALETICA DEL SECTOR	TRANSITO
43	SOLICITUD DE DEMARCACION PASO PEATONAL	TRANSITO
44	SOLICITUD DE INSTALACION DE LOMOS DE TORO	TRANSITO
45	SOLICITUD DE ESPEJO PROCHEF DE TRANSITO	TRANSITO
46	SOLICITUD RENOVACION DE LICENCIA DE CONDUCIR	TRANSITO

	ANEXO 2	
	DIRECCION DE OBRAS	
	TRAMITE	DERIVACION
1	SOLICITUD CERTIFICADO DE VIVIENDA SOCIAL	OBRAS
2	SOLICITUD CERTIFICADO DE NO EXPROPIACION MUNICIPAL	OBRAS
3	SOLICITUD CERTIFICADO DE RURALIDAD	OBRAS
4	SOLICITUD CERTIFICADO DE INFORMACIONES PREVIAS	URBANISMO
5	SOLICITUD CERTIFICADO DE SITIO ERIAZO	OBRAS
6	SOLICITUD CERTIFICADO DE NUMERO	OBRAS
7	SOLICITUD CERTIFICADO DE ZONIFICACION	OBRAS
8	SOLICITUD CERTIFICADO DE INHABILIDAD	OBRAS
9	SOLICITUD OFICIO DFL 2	OBRAS
10	SOLICITUD CERTIFICADO DE OCUPACION BIEN NACIONAL DE USO PUBLICO	OBRAS
11	REPARACION DE LUMINARIAS	OBRAS
12	SOLICITUD COPIA DE PLANO	OBRAS
13	SOLICITUD COPIA DE CERTIFICADO DE RECEPCION DE OBRAS	OBRAS
14	SOLICITUD DE COPIA DE TE1	OBRAS
15	SOLICITUD DE CERTIFICADO EXPERIENCIA CONTRATISTA	OBRAS
16	SOLICITUD DE FISCALIZACIONES INSPECTORES DIRECCION DE OBRAS	URBANISMO
17	INGRESO DE CARPETAS SOLICITUD DE PERMISOS DE EDIFICACION	URBANISMO
18	INGRESO DE CARPETAS DE SOLICITUD DE APROBACION DE SUBDIVISION	URBANISMO
19	INGRESO DE CARPETAS DE SOLICITUD DE APROBACION DE FUSION	URBANISMO
20	INGRESO DE CARPETAS DE APROBACION DE LOTEOS	URBANISMO
21	INGRESO DE CARPETAS DE SOLICITUD DE RECEPCION DEFINITIVA DE OBRAS	URBANISMO

ANEXO 3		
TRAMITES QUE NO SE REALIZAN EN LA MUNICIPALIDAD		
	TRAMITE	DONDE SE HACE
1	RETIRO DE ESCOMBROS DE PODAS Y MALEZAS	DE FORMA PARTICULAR
2	DESRATIZACION VIVIENDAS	PARTICULAR O HIGIENE AMBIENTAL
3	INTERVENCION PLAGA MURCIELAGOS	SOLO PARA ASESORIA SAG
4	LIMPIEZA DE PREDIOS PARTICULARES	DE FORMA PARTICULAR
5	CORTE DE ARBOL DENTRO DE PROPIEDAD PRIVADA	DE FORMA PARTICULAR
6	DENUNCIAS POR PRESENCIA DE ROEDORES	HIGIENE AMBIENTAL
7	MEDICION DE RUIDOS MOLESTOS	HIGIENE AMBIENTAL
8	DENUNCIAS POR DESLINDES	DE FORMA PARTICULAR
9	REGULARIZACION DE TERRENOS	BIENES NACIONALES
10	POSESIONES EFECTIVAS	DE FORMA PARTICULAR