I. MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
SECRETARÍA MUNICIPAL

)001947

DECRETO EXENTO Nº 202/ /2011

Cerrillos, 12 OCT. 2011

V I S T O S:

El acuerdo adoptado en la Cuadragésima Octava Sesión Extraordinaria del Concejo Municipal, realizada con fecha 03 de octubre de 2011; el Certificado N°176/2011 de la Secretaria Municipal; el Memorándum Nº200/361/2011 de la Secretaria Municipal; los Decretos Exentos N°202/196/2001, Nº202/605/2010, N°202/897/2010, N°202/1067/2010, Nº202/1692/2010 y Nº202/591/2011; y las facultades que me confiere la Ley Nº18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.

C O N S I D E R A N D O:

Que, mediante Decreto Exento Nº202/0196/2001, se aprobó el "**Reglamento de Estructura, Funciones, Coordinación y Manual de Descripción de Cargos de las Direcciones, Departamentos y Unidades Municipales de la Ilustre Municipalidad de Cerrillos**", modificado posteriormente por los Decretos Exentos Nº202/605/2010, N°202/897/2010, N°202/1067/2010, Nº202/1692/2010 y Nº202/591/2011.

El Acuerdo sostenido por el H. Concejo Municipal en su Cuadragésima Octava Sesión Extraordinaria del Concejo Municipal, realizada con fecha 03 de octubre de 2011;

D E C R E T O:

1. Modifícase el "**Reglamento de Estructura, Funciones, Coordinación y Manual de Descripción de Cargos de las Direcciones, Departamentos y Unidades Municipales de la Ilustre Municipalidad de Cerrillos**", sancionado mediante Decreto Exento N°202/196/2001 y modificado por Decreto Exento N°202/605/2010, en el siguiente sentido:

1.1 **ALCALDÍA**, incorpora la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias, OIRS, dependiente del Administrador Municipal, cuya estructura, objetivos y funciones son las siguientes:

OFICINA DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS, O.I.R.S.

Descripción del cargo
Escalafón Profesional, Técnico, Administrativo
Función Administrativo, Planificación, Coordinación

Ubicación en la estructura orgánica
Dependencia directa de Administrador Municipal

DECRETO EXENTO Nº 202/ /2011

a) Objetivo General

La Misión de las OIRS es ser un espacio de interacción y acceso de los vecinos con las unidades municipales que contribuya a la conformación de un Gobierno moderno y al servicio de las personas.

La Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias **O.I.R.S.** debe ayudar a garantizar el Derecho de las personas a informarse, sugerir y reclamar, acerca de las diferentes materias que le competen a la Municipalidad.

Una vez que la persona o usuario toma contacto con la Municipalidad, a través de la pagina web y/o directamente en la O.I.R.S., Oficina de Información Reclamos y Sugerencias, la que hace la recepción de la solicitud, sea este un reclamo, sugerencia, consulta, petición u agradecimiento.

b) Funciones

1. Tramitar las solicitudes de acceso a la información, por escrito y a través del sitio electrónico, en cumplimiento de la Ley N°20.285 Sobre Acceso a la Información Pública. El Procedimiento de la solicitud y entrega de la Información están establecidos en el TÍTULO IV "Del Derecho de Acceso a la Información de los Órganos de la Administración del Estado", de la misma Ley.

2. La difusión de programas sociales y trámites propios de las reparticiones públicas. La comunicación de las prioridades municipales.

3. Facilitar la atención de 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.

4. Si la solicitud es de materia compleja y amerita mayor investigación o análisis, dentro del plazo señalado, comunicar los plazos en los cuales se responderá dicha solicitud.

5. Identificar la solicitud, generar su respuesta y remitirla a la comunidad por las presentaciones y reclamos efectuados dentro de los plazos establecidos en la Ordenanza de Participación Ciudadana.

6. Fiscalizar el cumplimiento de los plazos para dar respuesta a las presentaciones y reclamos hechos por la comunidad.

7. Atender a los interesados:
Cuando encuentren dificultades en la tramitación de sus asuntos y requieran saber en qué estado de avance se encuentra su solicitud dentro del servicio.

Informar sobre:
- Servicios que presta la Municipalidad
- Requisitos para obtener un servicio o información
- Formalidades para el acceso
- Plazos para la tramitación de la prestación
- Personas responsables de los procedimientos
- Documentación y antecedentes que deben acompañar la solicitud.

- Procedimientos para la tramitación.
- Ubicación, competencia y horarios de otras entidades del aparato Gubernamental
- Prioridades Municipales.

8. Recibir y Estudiar Sugerencias:
A fin de mejorar el funcionamiento de la Oficina o la calidad de los servicios que se entregan en la Municipalidad.

9. Recibir, Responder y/o Derivar Reclamos:
Para garantizar que los ciudadanos puedan expresar sus solicitudes a las autoridades y a los servicios municipales.

10. Registrar las solicitudes ciudadanas: Confeccionar y mantener registros clasificados y actualizados de las presentaciones y reclamos recepcionados, de manera que puedan identificar el perfil del usuario y categorizar las solicitudes, ofreciendo un servicio focalizado, retroalimentando la gestión de la institución y mejorando los niveles de satisfacción.

11. Realizar Encuestas y Mediciones:
Sobre la Satisfacción de los Usuarios respecto a la calidad de la atención y las expectativas de estos al acercarse al organismo.

12. Establecer Coordinación con dispositivos de Información y Comunicación:
Tanto con los pertenecientes al propio organismo como con aquellas reparticiones con las que exista relación temática o del destinatario.

13. Emitir Informes periódicos al Administrador Municipal de las presentaciones y reclamos en la OIRS.

14. Implementar un sistema que certifique la entrega efectiva de la información del solicitante que cumplan específicamente con las disposiciones técnicas ya descritas anteriormente.

15. Realizar las demás funciones que le asigne la Ley o que le encomiende el Administrador Municipal.

1.2. **SECRETARÍA MUNICIPAL** de la cual dependerá la Oficina de Partes y Archivo Central cuya estructura, objetivos y funciones son las siguientes:

JEFATURA DE OFICINA DE PARTES Y ARCHIVO CENTRAL

a) Objetivo General
Su objetivo es organizar, coordinar, archivar, registrar y distribuir toda la documentación oficial que ingresa a la Municipalidad, así como la que egresa suscrita por el Alcalde, manteniendo el perfecto estado de conservación de toda la documentación oficial y su resguardo.

b) Objetivos Específicos
- Realizar las operaciones necesarias para mantener un constante flujo, control, archivo y conservación de toda la documentación oficial que ingresa y egresa de la Municipalidad.

)001947

DECRETO EXENTO Nº 202/ /2011

- Promover en forma rápida y expedita toda la documentación que se requiera para la actividad municipal.
- Tener a su cargo el trámite de ingresos, clasificación y distribución de la correspondencia oficial.
- Mantener un archivo actualizado de la documentación oficial recibida y despachada por la Municipalidad.
- Cumplir con las funciones que la Dirección le asigne, de acuerdo a la naturaleza de sus funciones y que estén dentro del marco legal
- Administración de los Empastes de los decretos alcaldicios, y otros documentos, en conformidad a lo establecido por la DIBAM.

c) Funciones

1. Controlar y supervisar los plazos en la tramitación de la documentación interna y externa municipal e informar cuando proceda a la Secretaria Municipal.
2. Numerar correlativamente, fechar y anotar la hora a toda la documentación respectiva a su quehacer.
3. Clasificar la documentación conforme a pautas prefijadas y resoluciones Alcaldicias.
4. Fotocopiar el documento original de decretos, resoluciones, órdenes de servicios, circulares y otros, en tantas copias como sea necesario para su distribución a quien corresponda oportunamente.
5. Recibir, clasificar, registrar, distribuir, despachar, tramitar y archivar toda la documentación interna y/o externa del municipio.
6. Despachar y distribuir en un plazo máximo de 48 horas, a su destino específico, controlando los antecedentes de respaldo que tuviere detallado en el documento conductor, de los decretos, resoluciones, órdenes de servicios, circulares y otros documentos.
7. Organizar y programar diariamente las funciones inherentes al cargo de Oficial de Partes.
8. Ejecutar las Instrucciones periódicamente atendiendo a la urgencia en cada caso.
9. Realizar las demás funciones que le asigne la Ley o que le encomiende la Secretaria Municipal.

2. En lo no modificado por el presente instrumento continúa vigente el Decreto original y sus modificaciones posteriores.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE

I. MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS SECRETARIA MUNICIPAL

CECILIA ULLOA CHACÓN
Secretaria Municipal

I. MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS ALCALDE

ALEJANDRO ALMENDARES CALDERÓN
Alcalde

AAC/CUCh/magr.

)001947

DECRETO EXENTO Nº 202/ /2011

Distribución:
- Concejo Municipal (6)
- Alcaldía
- Dirección de Control
- Asesoría Jurídica
- Dirección de Administración y Finanzas
- Departamento de Personal
- Dirección de Obras Municipales
- Dirección de Desarrollo Comunitario
- Dirección de Tránsito y Transporte Públicos
- Juzgado de Policía Local de Cerrillos
- Dirección de Gestión Ambiental
- Departamento de Educación Municipal
- Secplan
- Oficina de Partes
- OIRS
- Página Web

I. MUNICIPALIDAD
CERRILLOS

I. MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
SECRETARÍA MUNICIPAL

CERTIFICADO N°176/2011

Cerrillos, 04 de octubre de 2011

La Secretaria Municipal que suscribe, certifica que en la Cuadragésima Octava Sesión Extraordinaria del Concejo Municipal, realizada con fecha 03 de octubre de 2011, **se aprobaron por unanimidad las modificaciones al Reglamento de Estructura, Funciones, Coordinación y Manual de Descripción de Cargos de las Direcciones, Departamentos y Unidades Municipales de la Ilustre Municipalidad de Cerrillos, contenidas en el Memorándum N°200/361/2011 de la Secretaria Municipal.**

No se encontraba presente en la sesión el señor concejal don Andrés Aguilera Fuentes.

El presente certificado se extiende en virtud del artículo 48 Título VI del Reglamento de Funcionamiento del Concejo Municipal, sancionado por Decreto Exento N°202/913/2006 y sus modificaciones posteriores, para elaborar el decreto alcaldicio correspondiente.

I. MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
SECRETARIO MUNICIPAL

CECILIA ULLOA CHACÓN
Secretaria Municipal

CUCH

I. MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
SECRETARÍA MUNICIPAL

MEMORÁNDUM N°200/ 361/2011

A.- Modificación al **"Reglamento de Estructura, Funciones, Coordinación y Manual de Descripción de Cargos de las Direcciones, Departamentos y Unidades Municipales de la Ilustre Municipalidad de Cerrillos"**, sancionado por Decreto Exento N°202/261/2001, modificado por los Decretos Exentos N°202/605/2010, N°202/897/2010, N°202/1067/2010, N°202/1692/2010 y N°202/591/2011.

1. Crease la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias O.I.R.S. dependiente del Administrador Municipal que tendrá las siguientes funciones:

a) Objetivo General

La Misión de las OIRS es ser un espacio de interacción y acceso de los vecinos con las unidades municipales que contribuya a la conformación de un Gobierno moderno y al servicio de las personas.

La Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias **O.I.R.S.** debe ayudar a garantizar el Derecho de las personas a informarse, sugerir y reclamar, acerca de las diferentes materias que le competen a la Municipalidad.

Una vez que la persona o usuario toma contacto con la Municipalidad, a través de la pagina web y/o directamente en la O.I.R.S., Oficina de Información Reclamos y Sugerencias, la que hace la recepción de la solicitud, sea este un reclamo, sugerencia, consulta, petición u agradecimiento.

b) Funciones

1. Tramitar las solicitudes de acceso a la información, por escrito y a través del sitio electrónico, en cumplimiento de la Ley N°20.285 Sobre Acceso a la Información Pública. El Procedimiento de la solicitud y entrega de la Información están establecidos en el TÍTULO IV "Del Derecho de Acceso a la Información de los Órganos de la Administración del Estado", de la misma Ley.

2. La difusión de programas sociales y trámites propios de las reparticiones públicas. La comunicación de las prioridades municipales.

3. Facilitar la atención de 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.

4. Si la solicitud es de materia compleja y amerita mayor investigación o análisis, dentro del plazo señalado, comunicar los plazos en los cuales se responderá dicha solicitud.

5. Identificar la solicitud, generar su respuesta y remitirla a la comunidad por las presentaciones y reclamos efectuados dentro de los plazos establecidos en la Ordenanza de Participación Ciudadana.

S.E. / 48

I. MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
SECRETARÍA MUNICIPAL

MEMORÁNDUM N°200/ 361/2011

6. Fiscalizar el cumplimiento de los plazos para dar respuesta a las presentaciones y reclamos hechos por la comunidad.

7. Atender a los interesados:
Cuando encuentren dificultades en la tramitación de sus asuntos y requieran saber en qué estado de avance se encuentra su solicitud dentro del servicio.

Informar sobre:
- Servicios que presta la Municipalidad
- Requisitos para obtener un servicio o información
- Formalidades para el acceso
- Plazos para la tramitación de la prestación
- Personas responsables de los procedimientos
- Documentación y antecedentes que deben acompañar la solicitud.
- Procedimientos para la tramitación.
- Ubicación, competencia y horarios de otras entidades del aparato Gubernamental
- Prioridades Municipales.

8. Recibir y Estudiar Sugerencias:
A fin de mejorar el funcionamiento de la Oficina o la calidad de los servicios que se entregan en la Municipalidad.

9. Recibir, Responder y/o Derivar Reclamos:
Para garantizar que los ciudadanos puedan expresar sus solicitudes a las autoridades y a los servicios municipales.

10. Registrar las solicitudes ciudadanas: Confeccionar y mantener registros clasificados y actualizados de las presentaciones y reclamos recepcionados, de manera que puedan identificar el perfil del usuario y categorizar las solicitudes, ofreciendo un servicio focalizado, retroalimentando la gestión de la institución y mejorando los niveles de satisfacción.

11. Realizar Encuestas y Mediciones:
Sobre la Satisfacción de los Usuarios respecto a la calidad de la atención y las expectativas de estos al acercarse al organismo.

12. Establecer Coordinación con dispositivos de Información y Comunicación:
Tanto con los pertenecientes al propio organismo como con aquellas reparticiones con las que exista relación temática o del destinatario.

13. Emitir Informes periódicos al Administrador Municipal de las presentaciones y reclamos en la OIRS.

14. Implementar un sistema que certifique la entrega efectiva de la información del solicitante que cumplan específicamente con las disposiciones técnicas ya descritas anteriormente.

15. Realizar las demás funciones que le asigne la Ley o que le encomiende el Administrador Municipal.

I. MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
SECRETARÍA MUNICIPAL

MEMORÁNDUM N°200/ 361/2011

2. De la Secretaría Municipal dependerá la Oficina de Partes y Archivo Central, cuya estructura es la siguiente:

JEFATURA DE OFICINA DE PARTES Y ARCHIVO CENTRAL

a) Objetivo General

Su objetivo es organizar, coordinar, archivar, registrar y distribuir toda la documentación oficial que ingresa a la Municipalidad, así como la que egresa suscrita por el Alcalde, manteniendo el perfecto estado de conservación de toda la documentación oficial y su resguardo.

b) Objetivos Específicos

- Realizar las operaciones necesarias para mantener un constante flujo, control, archivo y conservación de toda la documentación oficial que ingresa y egresa de la Municipalidad.

- Promover en forma rápida y expedita toda la documentación que se requiera para la actividad municipal.

- Tener a su cargo el trámite de ingresos, clasificación y distribución de la correspondencia oficial.

- Mantener un archivo actualizado de la documentación oficial recibida y despachada por la Municipalidad.

- Cumplir con las funciones que la Dirección le asigne, de acuerdo a la naturaleza de sus funciones y que estén dentro del marco legal

- Administración de los Empastes de los decretos alcaldicios, y otros documentos, en conformidad a lo establecido por la DIBAM.

c) Funciones

1. Controlar y supervisar los plazos en la tramitación de la documentación interna y externa municipal e informar cuando proceda a la Secretaria Municipal.

2. Numerar correlativamente, fechar y anotar la hora a toda la documentación respectiva a su quehacer.

3. Clasificar la documentación conforme a pautas prefijadas y resoluciones Alcaldicias.

4. Fotocopiar el documento original de decretos, resoluciones, órdenes de servicios, circulares y otros, en tantas copias como sea necesario para su distribución a quien corresponda oportunamente.

5. Recibir, clasificar, registrar, distribuir, despachar, tramitar y archivar toda la documentación interna y/o externa del municipio.

I. MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
SECRETARÍA MUNICIPAL

MEMORÁNDUM N°200/ 361/2011

6. Despachar y distribuir en un plazo máximo de 48 horas, a su destino específico, controlando los antecedentes de respaldo que tuviere detallado en el documento conductor, de las decretos, resoluciones, órdenes de servicios, circulares y otros documentos.

7. Organizar y programar diariamente las funciones inherentes al cargo de Oficial de Partes.

8. Ejecutar las Instrucciones periódicamente atendiendo a la urgencia en cada caso.

9. Realizar las demás funciones que le asigne la Ley o que le encomiende la Secretaría Municipal.

B.- Modificación a la **Ordenanza Municipal N°17 "Sobre Participación Ciudadana"**, en el sentido de señalar lo siguiente:

El Capítulo IV en su Título, Artículos N°27 y N°28, letra a) párrafo cuarto, donde dice Oficina de Partes y Reclamos debe señalar "**Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias OIRS",** y en el Artículo N°39 letra b) primer párrafo donde dice "Secretaría Municipal" debe decir "**Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias OIRS".**