I. MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
SECRETARIA MUNICIPAL

002779

DECRETO EXENTO N°202/ 2024

Cerrillos, 30 DIC 2024

V I S T O S:

Los Decretos Exentos N°202/2006/2023 Y N°202/088/2024; y las facultades que me confiere el D.F.L. Nº1 de 2006, del Ministerio del Interior, Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, Fija Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N°18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.

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

Que, mediante Decreto Exento Nº 202/2006/2023, se aprobó el **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA SECRETARIA MUNICIPAL**.

El avance del cumplimiento de las metas de mejoramiento de la Secretaría Municipal, establecido en el punto 10, N°3 del **PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTION MUNICIPAL 2024**, sancionado por Decreto Exento N°202/088/2024 y la necesidad de actualizar los procedimientos administrativos inherentes a las funciones que le competen.

D E C R E T O:

1. Modifiquese el Decreto Exento N°202/2006/2023, que aprobó el **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA SECRETARIA MUNICIPAL**, según lo que se señala:

- Reemplazar lo que se indica, en los siguientes puntos:

SECRETARIA UNIDAD

- Los Decretos Alcaldicios que deben registrarse por la Contraloría General de la República: Remitir al Departamento de Personal o Unidad de Recurso Humanos DAEM, para su registro en la Plataforma SIAPER, a través del **Software Gestión Documental existente o formato papel mediante memorándum**, cuyos originales deben ser devueltos a esta unidad para su custodia.
- Documentos que solicitan informes y otros, preparar documento de respuesta, bajo firma del/a Secretario/a Municipal del **Software Gestión Documental o formato papel mediante memorándum u oficio**.
- Autorización de documentos: Recibir el documento a autorizar, Decretos Alcaldicios de Pago, Resoluciones, Certificados, Títulos, Certificados de Títulos, rendiciones de cuentas y registrar el timbre de autorización de documentos, en las fotocopias a autorizar, con fecha actualizada.
- Decretos Alcaldicios (incluye Exentos) recibidos de Alcaldía con la firma del alcalde: Dar número correlativo con foliador y fecharlo y registrar en el libro habilitado al efecto por correlativo, Imprimir las copias del decreto de acuerdo a su distribución, para las Unidades que no están en red, Registrarlo en la Base de Datos habilitada el efecto BBB Decretos Exentos

o Alcaldicios del año y una vez firmado por la Secretaria Municipal Remitir las copias del decreto compaginados con todos sus antecedentes a la Oficina de Partes y Escanear los Decretos Alcaldicios (incluidos los Exentos) y grabarlos en el archivo ubicado en el Escritorio "Decretos Correlativos".

- Llevar orden archivo físico de Decretos Alcaldicios y exentos.
- Remitir las solicitudes de información presentadas por los señores(as) concejales en las sesiones ordinarias o extraordinarias, a la Alcaldia, a través de la Plataforma SIAPER, a través del **Software Gestión Documental o formato papel mediante memorándum u oficio**.
- Remitir al Departamento de Tesorería, los documentos garantes para la seriedad de la oferta de las licitaciones públicas presentadas por los oferentes, una vez realizado el proceso de apertura de la licitación.

TECNICO

- Recepción de la Providencia Alcaldicia y del (la) Administrador(a) Municipal que ordena elaborar decretos remitidos a través **Software Gestión Documental o formato papel mediante memorándum u oficio**.
- Redacción del decreto sancionando lo instruido por el Alcalde o Administrador Municipal (borrador de decreto) y Entregar el borrador de decreto a el/la Secretario/a Municipal para su V°B°.
- Remitir antecedentes los señores, señoritas señoras concejales, relacionado con las sesiones del concejo.
- Remitir Respuestas a los oficios solicitudes de información presentada por los concejales.
- Transparencias Activa: Escanear el documento y subirlo a la base de transparencia, para que la encargada del banner transparencia lo suba a la página web del municipio, www.mcerrillos.cl. (Según Decreto Exento N°202/033/2016.)
- Transparencia Pasiva: (según Decreto Exento N°202/033/2016.) Dar respuesta a requerimientos solicitados por la Ley de Transparencia Pasiva, por lo cual se debe:
  - Dar respuestas a las SAI remitidas a la Unidad Mediante Pagina WEB del Consejo de la Transparencia.
  - Dar respuesta dentro de los plazos a estos requerimientos por el medio en que se solicita (correo electrónico, email o digital), si es digital, se debe informar del cobro previo.
  - Revisar diariamente correos electrónicos remitidos por la Oficina de Transparencia en el correo institucional.

- Incorporar lo que se indica:

OFICINA DE INFORMACION, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

- Recibir, responder y/o derivar las solicitudes de información, reclamos y sugerencias, para garantizar que los ciudadanos puedan expresar sus necesidades a las autoridades y a los servicios municipales;
- **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

DECRETO EXENTO N°202/ 2024

categorizar las solicitudes, ofreciendo un servicio focalizado, retroargumentando la gestión de la institución y mejorando los niveles de satisfacción;

- 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;
- Informar sobre los Servicios que presta la Municipalidad, los 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;
- 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;
- Fiscalizar el cumplimiento de los plazos para dar respuesta a las presentaciones y reclamos hechos por la comunidad;
- Emitir Informes periódicos al Administrador Municipal de las presentaciones y reclamos en la OIRS;
- 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;
- Realizar las demás funciones que le asigne la Ley o que le encomiende el Alcalde(sa) relativas a la materia.
- Solicitud de información a través correo electrónico oirs@mcerrillos.cl, deberá:
  - Revisar correo, comprobándose que estén todos los datos necesarios para entregar respuesta.
  - Se da respuesta al solicitante que se ha recibido su correo, se deriva a la Unidad municipal que corresponda.
  - se ingresa a la planilla habilitada para estos efectos, completando todos sus campos, una vez que la Unidad de destino entrega la respuesta, se anota la fecha de esta en la planilla.
  - Envíar encuesta de satisfacción usuraría, la que se aplica enviando directamente al solicitante el Link que da origen, en este se debe anotar la dirección de correo electrónico que registró el requirente para los efectos de comunicación, el cual debe quedar registrado en la planilla
- **El plazo de respuesta a los reclamos, consulta, solicitudes, etc. de los vecinos y/o usuarios por parte de cada Dirección Municipal y sus respectivos encargados, será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha de envío del correo electrónico en que la OIRS deriva el asunto tratante.**
- **Los Directores podrán solicitar una ampliación del plazo antes mencionado, especificando una fecha de respuesta o ejecución del servicio a prestar. Esta fecha deberá ser informada por correo electrónico al requirente, copiando también al correo de la OIRS.**
- **La derivación de correo permanecerá en estado de "pendiente de respuesta" hasta su respuesta definitiva y habiéndose prestado algún servicio solicitado (cuando corresponda), aun cuando se haya solicitado ampliación de plazo.**
- **A modo de acortar los tiempos de entrega de información, todas las Direcciones Municipales deberán hacer entrega a la OIRS de un listado de los trámites de su competencia, indicando los requisitos para**

estos, tiempos de solución o respuesta, costos asociados que puedan tener, etc. (será responsabilidad de cada una de estas Direcciones mantener actualizada esta información).

- **Todas las Direcciones Municipales deberán contar con al menos dos encargados de coordinar internamente y responder los correos que la OIRS les haya derivado. Cualquier cambio de estos, deberá ser informado oportunamente a la OIRS.**
- **Los Directores siempre serán copiados en los correos enviados y en los de respuesta a modo de mantenerse al tanto de cada caso y utilizar las necesidades de la comunidad como instrumentos de planificación.**
- **Los canales de solitudes, reclamos, sugerencias, felicitaciones, etc., serán a través de la página web municipal www.mcerrillos.cl en el banner OIRS, en forma presencial en Piloto Lazo 120 y en forma telefónica con esta oficina.**

2. En lo no modificado por el presente decreto se mantiene en todas sus partes el documento original.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLIQUESE Y ARCHIVESE

I. MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS SECRETARIA MUNICIPAL

CECILIA ULLOA CHACON
Secretaria Municipal

JOHNNY YAÑEZ DIAZ
Alcalde

JYD/CUCH/aaa.
Distribución:
Carpeta Virtual "Decretos Correlativos"
Secretaria Municipal
Página web