



Ilustre Municipalidad de Lota



MANUAL DE PROCEDIMIENTO SECRETARIA MUNICIPAL

LOTA, OCTUBRE 2020



Ilustre Municipalidad de Lota



PRESENTACION

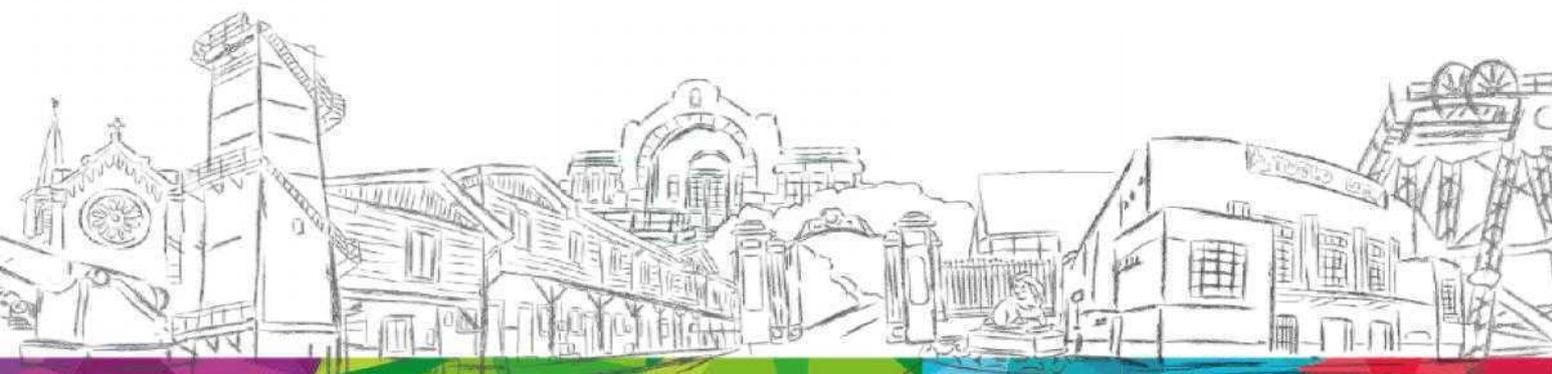
Una de las principales metas de la actual administración ha sido el "Fortalecimiento Institucional", el cual consiste en elaborar y proporcionar a cada una de las Oficinas Municipales las herramientas administrativas necesarias que le permita a cada uno de los empleados municipales cumplir sus funciones, pero por sobre todo que les permita brindar una buena atención al público con: Cortesía, Eficiencia y Empatía.

Cortesía; porque merecemos un trato amable, cálido y cortés, siempre con una sonrisa y un saludo fraternal.

Eficiencia; porque nos debemos a quienes nos visitan y requieren que nuestros servicios se realicen de una manera ágil y oportuna, facilitando las gestiones de los vecinos.

Empatía; porque todos como funcionarios municipales necesitamos que nos atiendan en otras circunstancias, y por ello debemos tratar a quienes nos busquen de la misma manera con que queremos ser tratados.

A continuación presentamos el Manual de Procedimientos y requisitos de los servicios que presta la Secretaría Municipal para el cumplimiento de sus objetivos.





Ilustre Municipalidad de Lota

SECRETARIA MUNICIPAL



OBJETIVOS:

La Secretaria Municipal deberá garantizar el registro y resguardo de la documentación que respalde la toma de decisiones y el desarrollo del Concejo Municipal, del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC), así como de la Alcaldía Municipal y de la Secretaría Municipal.

FUNCIONES:

a) Elaborar, en los libros correspondientes, las actas de las sesiones del Concejo Municipal y autorizarlas, con su firma, al ser aprobadas de conformidad con lo dispuesto en el Código Municipal.

b) Certificar las actas y resoluciones del Alcalde y/o Concejo Municipal.

c) Dirigir y ordenar los trabajos de la Secretaría, bajo la dependencia inmediata del Alcalde, cuidando que los empleados y empleadas cumplan sus obligaciones legales y reglamentarias.

d) Asistir a todas las sesiones del Concejo Municipal, con voz informativa, pero sin voto, dándole cuenta de los expedientes, diligencias y demás asuntos en el orden y forma que indique el Alcalde.

e) Archivar las Certificaciones de las Actas de cada sesión del Concejo Municipal.

f) Organizar, ordenar y mantener el Archivo de la Municipalidad.

g) Desempeñar cualquier otra función que le sea asignada por el Concejo Municipal o el Alcalde.

h) Mantener el registro actualizado de los Consejos Comunitarios de Desarrollo que operen en el Municipio y de sus integrantes.

i) Trasladar certificación de las actas, ordenanzas, reglamentos, etc. a la Oficina Municipal de Acceso a la Información Pública para su correspondiente publicación.

j) Actuar como Ministro de Fe ante el Consejo de Seguridad Pública Comunal.





Ilustre Municipalidad de Lota



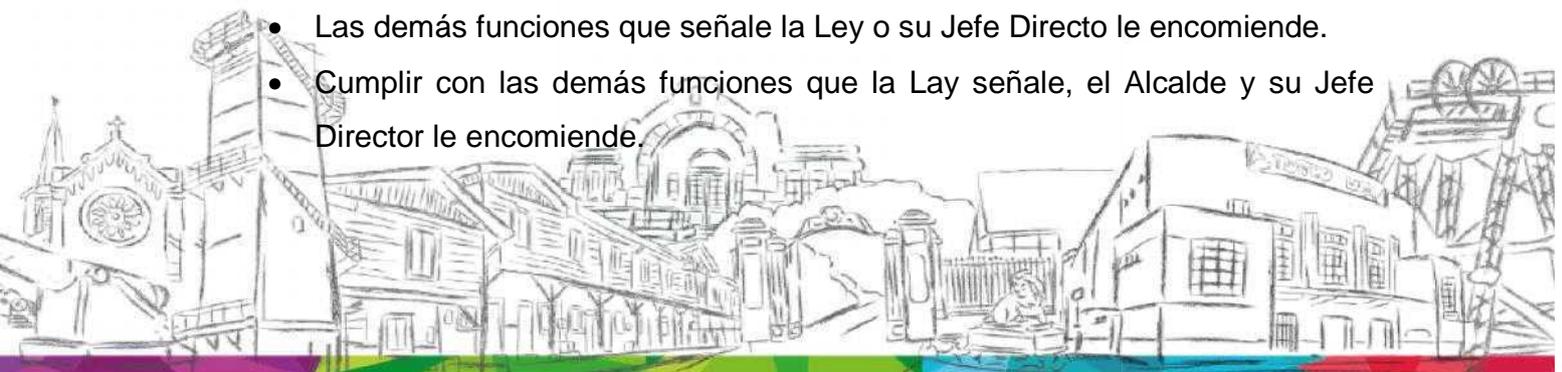
OFICINAS DEPENDIENTES DE SECRETARIA MUNICIPAL:

1. OFICINA DE PARTES:

El objetivo de la Oficina de Partes es asegurar la correcta recepción, clasificación, control, tramitación y archivos de la documentación oficial que ingresa en este Municipio

FUNCIONES:

- Velar por el Cumplimiento de los procedimientos establecidos para la gestión de documentación oficial.
- Establecer seguimiento sobre la tramitación de los documentos, dentro y fuera del Servicio.
- Mantener el archivo de la documentación oficial clasificado y velar por su correcta conservación.
- Controlar, registrar, fechar y numerar los documentos recibidos, clasificar por materias.
- Fechar, numerar, registrar y despachar los documentos y comunicaciones remitidos al exterior.
- Controlar, registrar y numerar en forma correlativa los Decretos, Ordenanzas, Reglamentos, Ordinarios, Certificados que emite esta Municipalidad.
- Retirar Correspondencia por Correo.
- Despachar correspondencia por Correos
- Distribuir copias de Decretos, Ordenanzas, Reglamentos y otros a quien corresponda.
- Atender y cuidar permanentemente la comunicación y entrega de información vía presencial y telefónica.
- Las demás funciones que señale la Ley o su Jefe Directo le encomiende.
- Cumplir con las demás funciones que la Ley señale, el Alcalde y su Jefe Director le encomiende





Ilustre Municipalidad de Lota



PROCEDIMIENTO PRÁCTICO DE OFICINA DE PARTES:

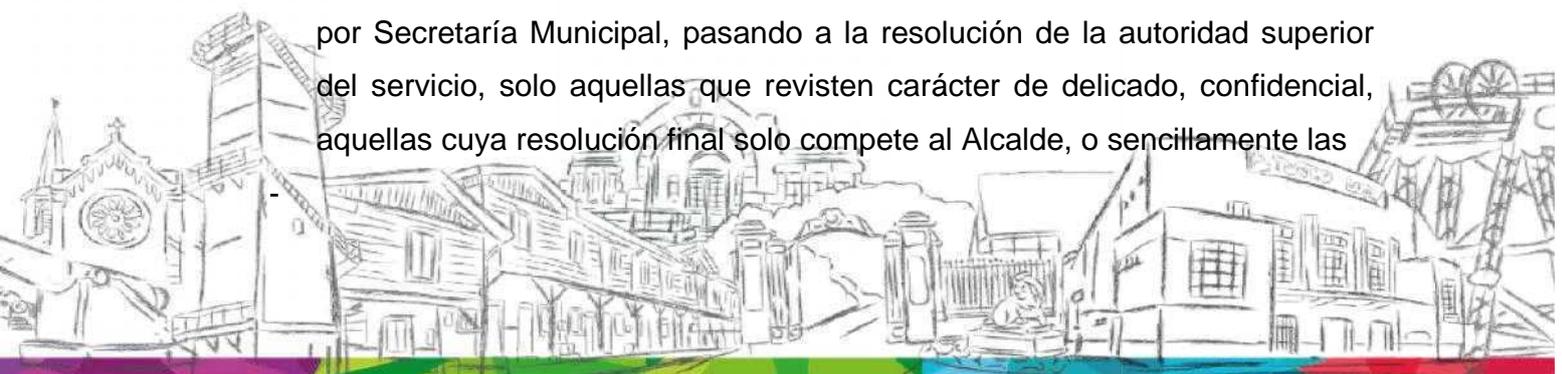
a) Ingreso de Correspondencia:

Se recepciona en Oficina de Partes el documento respectivo y se le da la siguiente tramitación:

- Si es una petición, carta, oficio se folia, fecha y se pasa a la resolución del Alcalde, el cual una vez proveído se remite al destinatario a cargo de resolver.
- Si es un Ordinario, Contrato, Decreto, Ordenanza, Reglamento u otros documento oficial, se ingresa, se le asigna numeración y fecha y se pasa para la firma del Secretario Municipal y posterior firma del Sr. Alcalde. Una vez firmado por cuaderno vuelve a la Oficina de Partes para su distribución y archivo.

b) Distribución de Correspondencia:

- La correspondencia que ya sale resuelta con providencia desde la Alcaldía, se registra y se vuelve a fechar para su posterior distribución y se registra en el libro digital de partes, de manera que allí pueda constar el recorrido del documento desde su ingreso hasta su destino final. Posterior a ello se entrega por libro de correspondencia a las diferentes dependencias municipales a través de estafeta, solicitando la firma de quien lo recepciona. Si es correspondencia que deba despacharse a terceros, sin perjuicio de poder enviarla a través de correo electrónico, se envía a través de correo certificado, para lo cual se elabora la guía de correo respectiva.
- Dada la repetición de materias que tienen el mismo curso, muchas de ellas no llegan a la resolución del Alcalde, sino que son distribuidas directamente por Secretaría Municipal, pasando a la resolución de la autoridad superior del servicio, solo aquellas que revisten carácter de delicado, confidencial, aquellas cuya resolución final solo compete al Alcalde, o sencillamente las





que sí debe conocer el Alcalde por ser derivadas de la Dirección de Administración y Finanzas o la Dirección de Control, como por ejemplo una representación de ilegalidad, o la resolución final de la aplicación de una multa o la aplicación de una sanción administrativa derivada de alguna investigación o sumario, entre otras.

c) Control de libros:

- Se lleva el control de dos libros manuales donde se registra con fecha y número, materia, origen y destinatario del documento registrado.
- Libro 1: Se registran decretos en general que no deben ir a registro o toma de conocimiento de la Contraloría Regional, como decretos que aprueban subvenciones, contratos, de adjudicación, de llamado a licitación, etc; Reglamentos, Ordenanzas, Instrucciones.
- Libro 2: Decretos que sí tienen que ir a Contraloría como son los relativos a la contratación de personal en general.
- Estos libros además se van publicando en la página de transparencia todos los meses, dado que se llevan de manera paralela de forma digital.





Ilustre Municipalidad de Lota



PROCEDIMIENTO PARA LAS PERSONALIDADES JURIDICAS LEY N° 19.418:

Esto dice relación con los procedimientos para obtener Personalidad Jurídica según la Ley N° 19.418, sobre Juntas de Vecinos y demás Organizaciones Comunitarias.

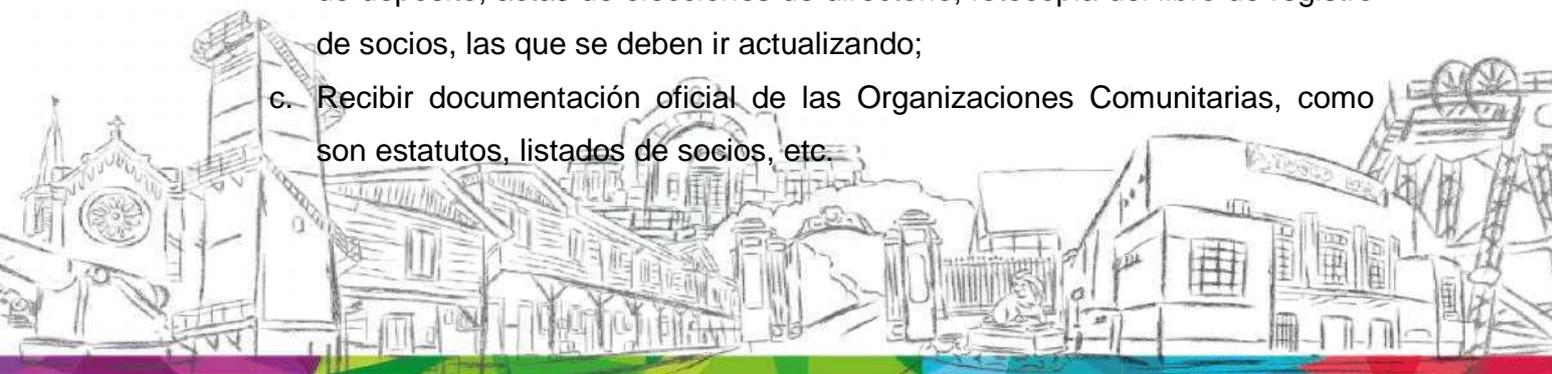
Las Personas son Naturales o Jurídicas:

- a) Son Personas Naturales todos los individuos de la especie humana, cualquiera que sea su edad, estirpe o condición de raza, su estado civil, religión, opinión política, nacionalidad, ascendencia Nacional u origen judicial y extrajudicial.
- b) Se le llama persona Jurídica a una persona ficticia, la que puede estar constituida por un conjunto de más personas naturales o un conjunto de bienes.

La persona Jurídica es un individuo con derechos y obligaciones que existe, pero no como persona física sino como Institución que es creada por una o más personas físicas para cumplir un objetivo social y sin fines de lucro.

Sobre esta materia corresponderá a Secretaría Municipal:

- a. Llevar un registro de las Organizaciones Comunitarias con su correspondiente Personalidad Jurídica, manteniendo un archivo actualizado de las mismas, en carpeta y en soporte digital, donde conste el número de personalidad jurídica, el nombre de la organización y la individualización de quien realiza el depósito de los antecedentes;
- b. Mantener una carpeta de cada organización que contenga copia de los estatutos, acta de constitución, listado de socios constituyentes, certificado de depósito, actas de elecciones de directorio, fotocopia del libro de registro de socios, las que se deben ir actualizando;
- c. Recibir documentación oficial de las Organizaciones Comunitarias, como son estatutos, listados de socios, etc.





Ilustre Municipalidad de Lota



- d. Atender diariamente a las organizaciones comunitarias que llegan a efectuar consultas o que ingresan documentación relativa a constituciones, elecciones, cambios de directorio, renunciaciones de socios y otros documentos afines.
- e. Revisar y dar aprobación a los estatutos de las Organizaciones Comunitarias, conforme a la ley.
- f. Otorgar certificado que soliciten las organizaciones comunitarias con personalidad jurídica, como son certificados de depósito de los documentos, certificados de personalidad jurídica si les son aceptados, certificados de directivas u otros.
- g. Remitir los antecedentes de cada organización para su registros en el Servicio del Registro Civil e Identificación;
- h. Remitir al Servicio de Registro Civil e Identificación, semestralmente y para efectos de mantener actualizado el Registro Nacional de Personas Jurídicas sin fines de lucro, una copia con respaldo digital de los registros públicos.





Ilustre Municipalidad de Lota



PROCEDIMIENTO SOBRE ASOCIACIONES Y PARTICIPACION CIUDADANA EN LA GESTION PUBLICA, LEY N° 20.500

Sobre esta materia corresponderá a Secretaría Municipal:

- Llevar un registro de las asociaciones y fundaciones con su correspondiente Personalidad Jurídica y mantener un archivo actualizado.
- Llevar un libro de registro de las asociaciones y fundaciones, donde conste el número de personalidad jurídica, el nombre de la organización y la individualización de la persona que deposita los antecedentes.
- Mantener un archivo en carpeta por cada asociación o fundación con Personalidad Jurídica Municipal el que contiene: estatutos, acta de constitución, Certificado de depósito, acta de elecciones del directorio.
- Revisar y dar aprobación a los estatutos de las organizaciones comunitarias conforme a lo dispuesto en la ley.
- Remitir los antecedentes de cada asociación y fundación para su registro al Servicio de Registro Civil e Identificación.

REGISTRO DE PERSONAS JURÍDICAS RECEPTORAS DE FONDOS PUBLICOS EN REGISTRO MUNICIPAL LEY N° 19.862

La Secretaría Municipal llevará a su cargo un Registro Comunal de las organizaciones comunitarias sin fines de lucro que se inscriban como receptoras de fondos públicos velando por que cada organización una vez cumplido con el trámite de la inscripción, proceda a inscribirse electrónicamente en el Registro de Colaboradores del Estado y de Municipalidades, solo en línea y vía Internet en el sitio www.registros19862.cl, cuyo sistema le proporciona un certificado de inscripción en el mismo.





Ilustre Municipalidad de Lota



Este trámite está dirigido a las personas jurídicas que son susceptibles de recibir transferencias de fondos públicos, tal como lo define la Ley N° 19.862, en la cual se entiende por transferencias las subvenciones a personas jurídicas, sin prestación recíproca en bienes o servicios, y, especialmente, los subsidios para financiamientos de actividades específicas o programas especiales y los gastos inherentes o asociados a la realización de éstos, sea que estos recursos se asignen a través de fondos concursables o en virtud de leyes permanentes, o subsidios, subvenciones en áreas especiales, o contraprestaciones establecidas en estatutos especiales, y otras de similar naturaleza.-

PROCEDIMIENTO DE OFICINA DE CONCEJO MUNICIPAL

El Secretario Municipal actúa en calidad de Ministro de Fe de las sesiones y actuaciones del Concejo Municipal siguiendo el siguiente procedimiento:

- Durante los días previos a la reunión, recepciona, recopila antecedentes que deberán ser vistos en la sesión más próxima, separando de dicha documentación, todas las solicitudes de audiencias que sólo son recibidas en la tercera reunión de cada mes, de acuerdo al Reglamento Interno de Funcionamiento del Concejo.
- Con los antecedentes a la vista, elabora la tabla a tratar en cada reunión, la que en forma previa presenta al Alcalde para su aprobación y por si quiere incorporar algún otro tema.
- Con el visto bueno del Sr. Alcalde se confecciona la citación y tabla y se envía a los señores concejales con los antecedentes e informes con a lo menos 24 horas antes de la reunión.





Ilustre Municipalidad de Lota



- Verificada la reunión, el Secretario Municipal confeccionará las certificaciones que den cuenta de todos los acuerdos suscritos en la reunión respectivo los que derivará a donde corresponda.
- A su vez enviará todos los oficios acordados en la reunión a quien corresponda como por ejemplo el pedir informes a las distintas reparticiones municipales o de servicios traspasados o a otras entidades ajenas al Municipio., las cuales van todas con la firma del Alcalde.
- Transcribir las actas del concejo, por sí o por terceros, verificando que en ellas conste todo lo que por ley debe estar inserto en cada acta, como asistencia, fecha, hora de inicio y término de la reunión, resumen de los acuerdos.
- Emitir las actas una vez aprobadas y un resumen de los acuerdos adoptados en cada mes, a la Oficina de Transparencia dentro de los 10 primeros días del mes siguiente.

PROCEDIMIENTO DE OFICINA DE TRANSPARENCIA

Esta materia no será abordada en este Manual de Procedimientos, dado que ya cuenta con un Manual propio publicado en la página de transparencia de la Municipalidad de Lota.-





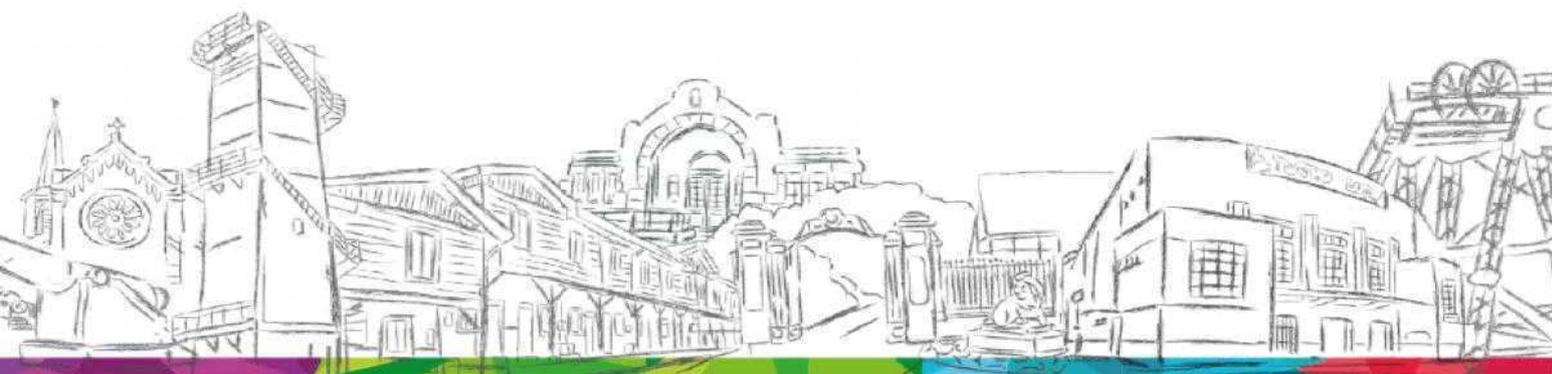
Ilustre Municipalidad de Lota



SECRETARIO MUNICIPAL Y COSOC

Le compete al Secretario Municipal dirigir las actividades de Secretaría Administrativa del Consejo Comunal de Organizaciones de la Sociedad Civil – COSOC y al efecto debe:

- Preparar y despachar citaciones del COSOC, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades, hay algunas materias en que el COSOC debe conocer o dar su opinión, como son el Presupuesto Municipal, la Cuenta Anual del Alcalde, los nombres de calles y plazas y otras materias que el Sr. Alcalde considere importante recabar su opinión.
- En estos casos, la Secretaría Municipal por instrucciones del Alcalde debe solicitar los antecedentes a las unidades técnicas municipales para preparar la citación, la que se enviará a cada integrante a su domicilio.
- En la reunión, el Secretario Municipal debe registrar la asistencia de los consejeros y los acuerdos tomados en la sesión.
- El Secretario Municipal redactará los acuerdos y los enviará al Alcalde para que sean vistos en la reunión de Concejo Municipal si ellos fuere procedente.
- Atender y asesorar a los miembros del COSOC en las materias de su competencia.
- Llevar un registro de las actas y toda otra documentación del COSOC.





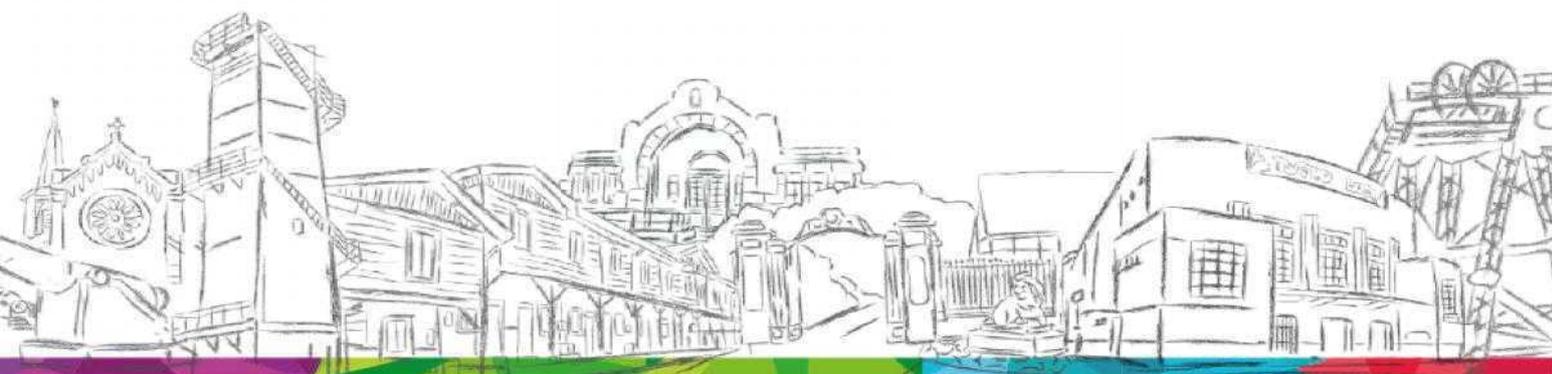
Ilustre Municipalidad de Lota



COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE LOTA

La comunicación en instituciones públicas, sugiere una serie de normativas y estrategias que permiten el cumplimiento de los objetivos planteados en la cultura de la organización. Es fundamental considerar esta área como trascendental ante el posicionamiento en la opinión pública, tras un correcto uso de los recursos comunicativos empleados. Esto, facilita el cumplimiento de los lineamientos institucionales.

Para ello, trabajamos la comunicación como un eje transversal y un proceso efectivo que genera credibilidad, proximidad y confianza en los stakeholders, bajo un método de comunicación complementaria en la que los otros Departamentos Municipales se hacen parte.





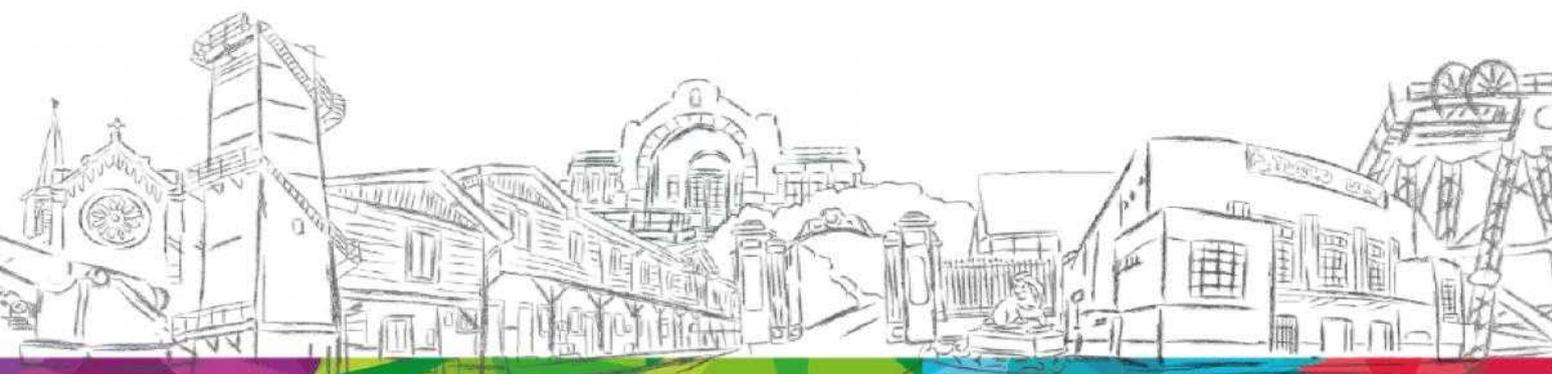
Ilustre Municipalidad de Lota



ALCANCE

Este documento busca potenciar una guía para que todos los funcionarios estén en conocimiento de las funciones y procedimientos del Departamento y así, pueda mantener una relación colaborativa, respetando los tiempos y formas en que esta oficina trabaja.

Asimismo, sirve de fuente de información para aquellos que deban conocer la política cultural de la institución, donde se fundan los conceptos básicos de aquellas características que nos rigen como trabajadores de la Municipalidad de Lota. Esto, ya que nuestro trabajo debe concordar con la misión, visión, valores y objetivos propuestos por la administración (estos últimos no definidos).





Ilustre Municipalidad de Lota



MARCO INSTITUCIONAL

MISIÓN MUNICIPAL

Entregar bienes y servicios públicos de excelencia que aseguren un diálogo permanente con la comunidad para mejorar la calidad de vida de nuestros vecinos y que permita un desarrollo en los distintos ámbitos de la vida comunal.

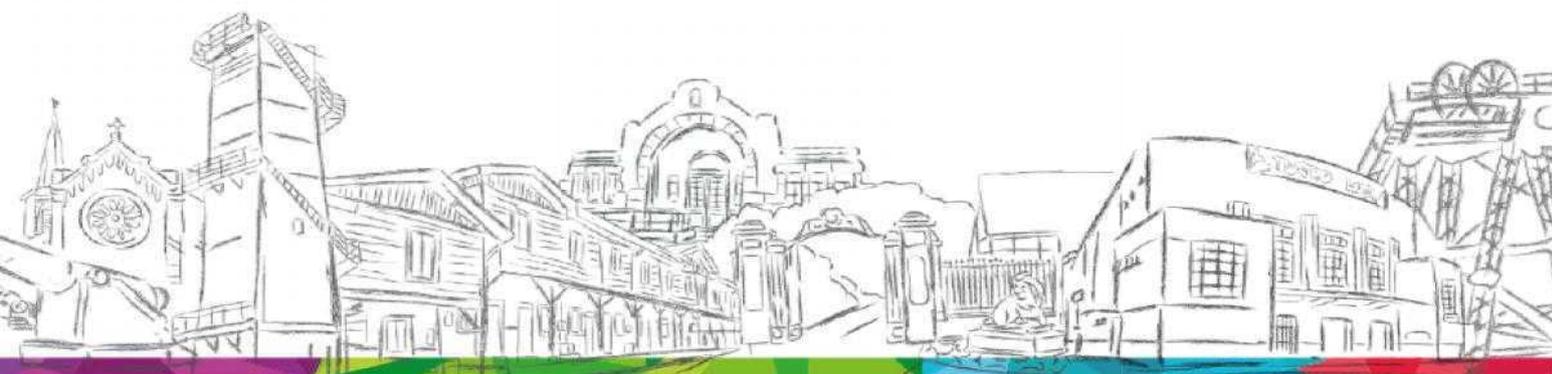
VISIÓN MUNICIPAL

Ser un municipio que promueva la participación ciudadana y el progreso comunal, con el trabajo innovador y comprometido con la comunidad y los funcionarios municipales, a través del desarrollo de ejes estratégicos.

VALORES MUNICIPALES

RESPECTO – PROBIDAD – TRANSPARENCIA – TOLERANCIA – INCLUSIÓN – HONESTIDAD – SOLIDARIDAD.

*Información entregada por Administración Municipal.





Ilustre Municipalidad de Lota

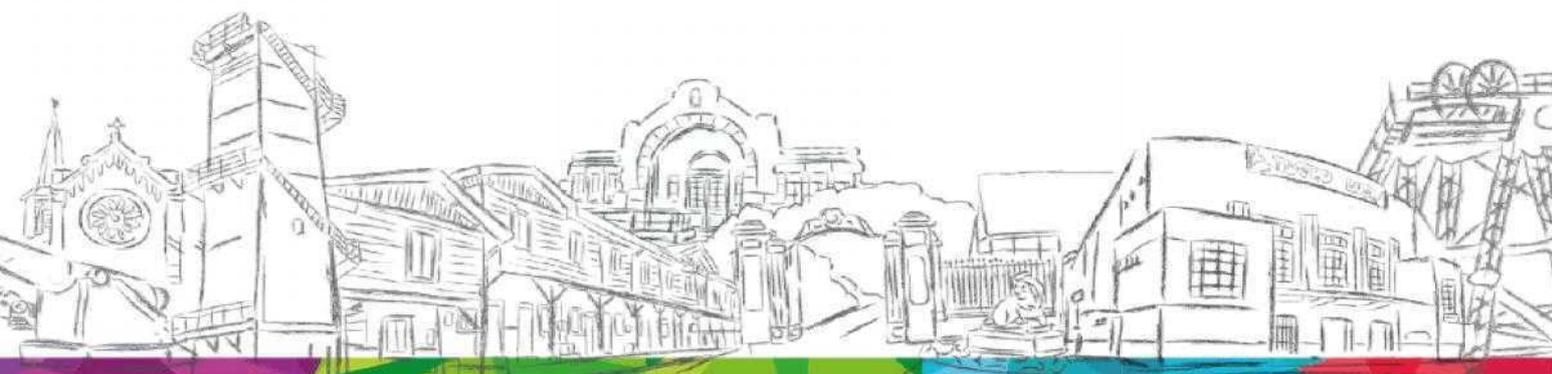


PROCEDIMIENTOS COMUNICACIONALES

La comunicación en términos generales constituye un proceso de intercambio de información por el que se alcanzan objetivos, se educa, entretiene e informa a la audiencia y se puede hasta modificar una conducta. En las instituciones públicas la comunicación además, potencia la interacción con la ciudadanía.

Ante ello, es importante formalizar el desarrollo de procedimientos comunicacionales que garanticen un trabajo asertivo, participativo y dinámico que genere credibilidad en todos los públicos.

De la misma forma, que el procedimiento sea efectivo dependerá no sólo de las estrategias planteadas, si no de una serie de factores que en su suma, pueden significar el fracaso o éxito de un hecho comunicacional. Esto depende de las vocerías, toma de decisiones, habilidades y capacidades del recurso humano, exigencias y personal disponible, entre otros.





Ilustre Municipalidad de Lota



1. COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Actualmente, no existe una política comunicacional de Recursos Humanos en el municipio, por ende, no existe Departamento de Comunicaciones Internas.

Debido a las exigencias planteadas, el único Departamento existente cumple funciones de comunicaciones externas y además, de Relaciones Públicas. Tampoco existe recurso humano que pueda desempeñar tareas de comunicación interna.

Cabe destacar, que como Departamento consideramos fundamental la implementación de una Política de Recursos Humanos para Comunicaciones Internas, esto permite definir vestimenta, uso de logotipo, fondos de pantalla para quienes atienden público, además de la existencia de boletines informativos con contenido atinente al público específico.

Respecto a la Comunicación Externa, existe una serie de tareas que este Departamento desarrolla y serán detalladas a continuación.





Ilustre Municipalidad de Lota



COMUNICACIONES EXTERNAS

CANAL	DESCRIPCIÓN	ACCESIBILIDAD	USABILIDAD	CONTENIDO
Página web	Herramienta digital y electrónica que facilita la divulgación institucional a públicos externos, fomentando la participación ciudadana.	Se accede a través de www.lota.cl	Poca actualización por falta de recurso humano que se dedique a generar contenido para dicha plataforma.	Se publica información de carácter público como: noticias, informes, convocatorias, avisos, notificaciones, información de interés para la ciudadanía y demás públicos externos
Notas audiovisuales	Recurso utilizado para dar cuenta de hechos informativos a través de imágenes y cuñas. Estas son enviadas a prensa y publicada en nuestras redes.	A través de RR.SS o prensa local y regional cuando nos transmiten.	Para RR.SS y prensa. Uso comunicativo y complementario.	Información de carácter público.
Comunicados	Instrumentos utilizados para comunicación externa, con el propósito de fortalecer las relaciones públicas y generar espacios de acercamiento con las entidades y empresas.	Los comunicados deben ser solicitados a través de la herramienta institucional destinada para este fin	Uso informativo.	Información de carácter público.





Ilustre Municipalidad de Lota

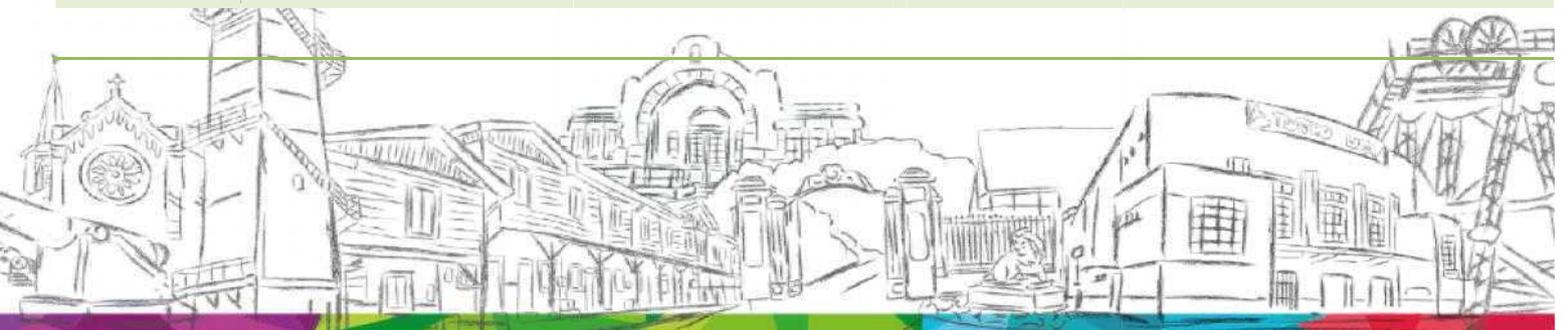


Redes sociales	Sitios web conformados por personas o empresas, que comparten intereses afines, permitiendo una comunicación directa y el intercambio de información.	A través de internet.	Uso institucional, la publicación de la información se realiza tres veces al día según lo exigido por la jefatura.	Información de carácter público.
-----------------------	---	-----------------------	--	----------------------------------

Piezas gráficas	Infografía digital que contiene información institucional corta, precisa y clara. Incluye desarrollo de gráficas internas de otros Departamentos para difundir y efemérides.	A través de las páginas institucionales.	Se envían de acuerdo con los requerimientos que realice el área correspondiente o el público externo.	Información de carácter público.
------------------------	--	--	---	----------------------------------

Facebook live	Plataforma digital del Facebook institucional que transmite una hora de programa todos los días, y tratando diferentes temas.	A través de Facebook.	Diaria y permanente, informando los temas más importantes de la semana.	Información de carácter público.
----------------------	---	-----------------------	---	----------------------------------

Fotografías	Cobertura de hechos comunicacionales.	A través de las plataformas donde se publica. RR.SS en su mayoría. También son recursos utilizados por prensa.	Uso oficial del municipio.	Información de carácter público.
--------------------	---------------------------------------	--	----------------------------	----------------------------------





Ilustre Municipalidad de Lota

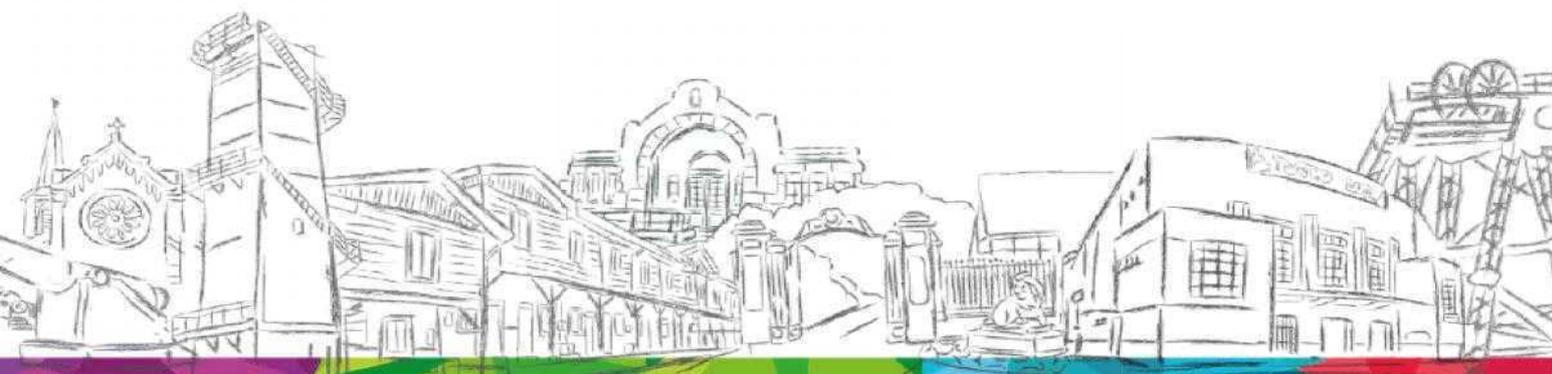


2. COMPOSICIÓN COMUNICACIONAL

El área de Gestión Humana, en el Departamento de Comunicación, se desarrolla actualmente con la participación de seis trabajadores que fomentan la cultura corporativa planteada y difundida, ya que no hay claridad ni definición de los objetivos.

En general, el Departamento busca fomentar la interacción comunicativa a través de los recursos ya definidos, mejorando las relaciones, el acercamiento de la autoridad con la ciudadanía, el fortalecimiento del sentido de pertenencia y el trabajo en equipo.

El Departamento, actualmente lo componen una periodista y encargada, un publicista, un editor audiovisual, un fotógrafo y diseñador y dos apoyos administrativos.





Ilustre Municipalidad de Lota



PROCEDIMIENTOS COMUNICACIONALES EN EMERGENCIA

Una serie de protocolos se deben respetar en procesos complejos, como Pandemia respecto a la cobertura, publicación, entre otros:

1. Sólo dos personas salen con alcalde.
2. Se sanitizan todos los equipos al terminar de ser usados.
3. Intentamos evitar las salidas a terreno.

