

Universidad  **de Valparaíso**
CHILE

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**"DIAGNÓSTICO E INVESTIGACIÓN DE PROCEDIMIENTOS PARA
LA OFICINA DE PARTES DE LA UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO"**

**TÈSIS PARA OPTAR AL TÍTULO DE ADMINISTRADOR PÚBLICO Y AL
GRADO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

ALUMNA TESISISTA

LEYLA ADELINE CAVIERES CORTÉS

PROFESOR GUÍA

Sra. Maria Angélica Piñones Santana

VALPARAÍSO, ENERO DE 2008

590



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

560030

R. 5383

**“DIAGNÓSTICO E INVESTIGACIÓN DE PROCEDIMIENTOS PARA
LA OFICINA DE PARTES DE LA UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO”**

**TÉSIS PARA OPTAR AL TÍTULO DE ADMINISTRADOR PÚBLICO Y AL
GRADO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

ALUMNA TESISTA

LEYLA ADELINE CAVIERES CORTÉS

PROFESOR GUÍA

Srta. María Angélica Piñones Santana

*Universidad de Valparaíso
Organización y adm.
documentos*

VALPARAÍSO, Enero de 2008

AGRADECIMIENTOS

A mis padres, que me han entregado todo en la vida apoyándome en forma incondicional y constante, por sus preocupaciones y por la confianza que siempre han puesto en mí.

Gracias a su cariño y esfuerzo he llegado a donde estoy.

A mis hermanos, por sus consejos y apoyo constante a pesar de la distancia.

A Fabián, por la entrega infinita de su amor sin condiciones, y especialmente por la compañía y comprensión durante todos estos años que hemos estado juntos.

A mis amigas, por estos cinco años de alegrías y luchas, y sobre todo por aceptarme.

A mi profesora guía Srta. María Angélica Piñones Santana, por su ayuda continua, y por entregarme siempre confianza en mis capacidades.

Al profesor Gastón Tagle por su desinteresado apoyo cuando más lo necesitaba.

A todos GRACIAS.

ÍNDICE

	Página
Introducción	2
CAPÍTULO I	3
1.1 Planteamiento del Problema	3
1.2 Objetivos	5
1.2.1 Objetivo General	5
1.2.2 Objetivos Especificos	5
1.3 Marco Teórico	6
1.3.1 Oficinas de Partes	6
1.3.2 Tipos de Documentos	8
1.3.3 Canal o Medio de Información	12
1.3.4 Manual de Procedimientos	14
1.3.5 Manual de Descripción de Cargos	16
1.4 Metodología.....	17
CAPÍTULO II: DISCUSIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN RECOGIDA.....	18
CAPÍTULO III: PROPUESTA.....	25
Conclusiones.....	34
Bibliografía	35

INTRODUCCIÓN

La investigación se realizó en la Oficina de Partes central de la Universidad de Valparaíso, esta oficina organiza, coordina, archiva, custodia, registra, y distribuye los documentos y correspondencia que llegan a ella para que sean entregados tanto a nivel interno de la universidad como también a instituciones externas.

El desarrollo de este tema consiste en diagnosticar e investigar los procedimientos *que lleva a cabo la Oficina de Partes de la Universidad de Valparaíso*, para así proponer mejoras a sus funciones, teniendo en cuenta sus necesidades desde la perspectiva de sus procedimientos.

En el capítulo 1, se dan a conocer los objetivos por los cuales se justificó esta tesis así como el planteamiento del problema, la metodología a desarrollar para abordar el tema, y el marco teórico.

En el capítulo 2, se describe la situación actual de la Oficina de Partes de la universidad, indicando su dependencia jerárquica, los recursos humanos y técnicos con los cuales cuenta y las actividades que realiza, con el fin de diagnosticar sus procedimientos que serán la base para las propuestas realizadas.

En el capítulo 3, se elaboran dos propuestas, una dirigida a la creación de un decreto exento que representa al manual de descripción de cargos, y la segunda propuesta dirigida a reglamentar los procedimientos que realiza la Oficina de Partes.

Finalmente se plantean las conclusiones que ponen fin a esta investigación.

CAPÍTULO I

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La modernización del Estado implica que los actos de la Administración se agilicen y demuestren más eficacia para el logro del bien común. Por lo tanto, resulta imperativo superar concepciones arcaicas de gestión pública que sólo han puesto énfasis en el mero cumplimiento de los procedimientos y en la simple obtención de resultados, y no en una gestión con contenido, innovadora, estratégica y dinámica.

Dentro de este escenario actual las Oficinas de Partes de los distintos organismos públicos y privados llevan a cabo sus funciones. Sin embargo, son a las Oficinas de Partes de instituciones públicas a quienes se está exigiendo con mayor fuerza que sean canales de comunicación con procesos y procedimientos ágiles, expeditos y eficientes, lo cual contribuirá a una efectiva modernización del Estado.

Frente a esta situación y a la gran importancia que tienen las Oficinas de Partes dentro de las instituciones, se encontró en esta investigación ciertos problemas que afectan el buen funcionamiento del flujo de información de la Universidad de Valparaíso desde la perspectiva de la Oficina de Partes del Nivel Central, las cuales se enumeran a continuación:

- Inexistencia de un sistema informático que agilice la función de la Oficina de Partes, ya que existen muchas actividades en las cuales es posible aplicar nueva tecnología para mejorar los procedimientos. Dentro de estas actividades se destacan el registro manual que aún se utiliza para controlar la entrada y salida de documentación, lo que hace ineficiente la búsqueda de información o documentos.
- Falta de un manual de procedimientos que explique paso a paso las funciones que realiza la Oficina de Partes.
- Falta de un manual de descripción de cargos que especifique las funciones y tareas del funcionario a cargo de la oficina.

Frente a este planteamiento la investigación consta de un diagnóstico de la situación actual de la Oficina de Partes de la Universidad de Valparaíso y concluye con una serie de propuestas para su posible implementación.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General

- Diagnosticar el funcionamiento de la Oficina de Partes de la Universidad de Valparaíso para mejorar el flujo de información.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Detallar y describir las funciones, actividades y responsabilidades desempeñadas en el contexto del estudio.
- Proponer estructuras de un manual de descripción de cargos que especifique las funciones y tareas del funcionario a cargo de la Oficina de Partes.
- Desarrollar estructuras de un manual de procedimientos incorporando diagramas de flujo que faciliten la lectura de los usuarios.

1.3 MARCO TEÓRICO

1.3.1 Oficinas de Partes

Las Oficinas de Partes tienen como tarea principal, el manejo y conservación de los documentos que a ella ingresan, ocupándose de la recepción, clasificación, distribución, búsqueda y seguimiento de éstos y entregando información en el momento requerido. Es así como en estas oficinas se concentra un gran conocimiento de la institución en la cual se desempeña, por lo que es vital su apoyo en la derivación de comunicaciones y en la atención de mensajes.

La Oficina de Partes actúa como canal entre los distintos emisores que existen dentro y fuera de su organización, transmitiendo los mensajes que llegan a ella principalmente a receptores internos a la organización como también externos.

Así las Oficinas de Partes cumplen un rol primordial como red de comunicación formal en la organización, con la cual se hace cada vez más eficiente la administración de cualquier institución al conducir de manera armoniosa la marcha de los grupos en función de la información.

- **Importancia de las Oficinas de Partes**

En los entornos de trabajo un porcentaje muy importante de la información que se maneja se hace a través de documentos los cuales habitualmente requieren ser trasladados de una unidad a otra de manera constante. Este flujo de documentación requiere además ser registrada y trasladada de manera segura y confiable donde existan registros y archivos de todos los documentos y correspondencia que son entregados. Es por esto que las Oficinas de Partes de cualquier institución son áreas necesarias para dar cumplimiento a estas necesidades ya que han sido ellas desde hace muchos años las encargadas de llevar a cabo estas funciones.

En los servicios públicos esta importancia se acentúa aún más, ya que todos los servicios u organismos públicos están constantemente trabajando con documentos de gran importancia no sólo para la institución sino que también para todo el país, ya que los actos u omisiones que realizan estas instituciones afectan al bien común de toda la sociedad. Estas instituciones necesitan de unidades confiables y responsables en la

recepción, administración y entrega de la documentación y correspondencia que son vitales para llevar a cabo sus funciones.

1.3.2 Tipos de documentos

1.3.2.1 Decretos

Decisión tomada por la autoridad competente en materia de su incumbencia, y que se hace pública en las formas prescritas. Resolver, decidir la persona que tiene autoridad o facultades para ello.

Un decreto es un tipo de acto administrativo y que, generalmente, posee un contenido normativo reglamentario.

En Chile, los decretos son:

- **El Decreto o Decreto Supremo** es una orden escrita del Presidente de la República que, dictada dentro de la esfera de su competencia, lleva la firma del o los ministros de Estado respectivos y está sujeta a una tramitación especial. Su procedimiento de formación incluye las siguientes etapas: declaración de voluntad del Presidente de la República, toma de razón ante la Contraloría General de la República y su notificación o publicación, según sea el caso. Excepcionalmente, los decretos e instrucciones pueden expedirse con la sola firma del ministro respectivo, por "orden del Presidente de la República", en conformidad al procedimiento establecido en la ley.
- **El Decreto de aplicación inmediata** es aquél en que la toma de razón está pospuesta para después de su entrada en vigencia, como única manera que las medidas que ordena puedan realizarse, por razones de buen servicio.
- **El Decreto exento** es aquél decreto supremo que no está sujeto al trámite de control por parte de Contraloría General de la República, por disposición expresa de la ley o por resolución del Contralor General que le exima del trámite.
- **El Decreto de insistencia** muy poco frecuente en su uso y alcances, es aquel que dicta el Presidente de la República, con la firma de todos sus ministros de Estado, ordenando que se tome razón de un decreto o resolución que previamente había sido "representado" por la Contraloría General de la República. Sin embargo, no se puede efectuar sobre aquellos que sean inconstitucionales, respecto de un decreto con fuerza de ley y de un decreto promulgatorio de una ley o de una reforma constitucional por apartarse del texto aprobado.

- **El Decreto de emergencia o Decreto de emergencia económica** es aquél que puede dictar el Presidente de la República, con la firma de todos sus ministros, para decretar pagos no autorizados por la ley, para atender necesidades impostergables derivadas de las siguientes causas constitucionales: calamidades públicas, de agresión exterior, de conmoción interna, de grave daño o peligro para la seguridad nacional o del agotamiento de los recursos destinados a mantener servicios que no puedan paralizarse sin serio perjuicio para el país.

- **El Decreto con Fuerza de Ley (DFL)** es el acto normativo del Presidente de la República sobre asuntos propios del dominio legal, realizado en virtud de una delegación hecha por el Congreso Nacional, mediante una ley específica que autoriza y delega en el presidente, por el plazo de un año, la dictación de disposiciones con fuerza de ley, en las materias que señala expresamente. Generalmente se refiere a legislación de índole técnica o económica; además, el Presidente está autorizado constitucionalmente para fijar el texto refundido, coordinado y sistematizado de las leyes, mediante DFL, cuando sea conveniente para su mejor ejecución. En rigor es una modalidad del ejercicio de la potestad legislativa.

1.3.2.2 Resolución

La resolución administrativa consiste en una orden escrita dictada por el jefe de un servicio público que tiene carácter general, obligatorio y permanente, y se refiere al ámbito de competencia del servicio.

- Las resoluciones se dictan para cumplir las funciones que la ley encomienda a cada servicio público.
- En cuanto a su ámbito material, la resolución alcanza a todo aquello que complementa, desarrolle o detalle a la ley en la esfera de competencia del servicio público.
- En cuanto al territorio, las resoluciones pueden tener alcance nacional o local, tratándose de servicios descentralizados.

- Las resoluciones tienen un enorme impacto en la actividad económica y social, pues tienen un grado de flexibilidad, oportunidad e información que la ley no puede tener, y en ese sentido la complementan.

A continuación se expone el procedimiento usual para la dictación de resoluciones administrativas en el derecho chileno.

- Las resoluciones se forman como una declaración de voluntad del jefe de servicio, con la participación de los órganos competentes y en ciertos casos de la ciudadanía. Deben numerarse y firmarse.
- Toma de razón. Por regla general todas las resoluciones van a toma de razón, salvo las exentas (declaradas así por ley o por el Contralor General de la República en ejercicio de su facultad legal).
- Publicación o notificación, según el caso.

1.3.2.3 Oficios

El oficio es un documento o comunicación escrita de carácter netamente oficial, protocolario, utilizado por las autoridades o funcionarios de las diferentes dependencias públicas o privadas. Tiene la función de relacionar a los órganos administrativos de la más alta jerarquía y por consiguiente debe ir firmado por el máximo representante legal de la Institución que lo emita. En algunos casos, puede ir firmado por los jefes: pero esto, conlleva asumir toda responsabilidad que el contenido del documento requiera, sin comprometer por ello a los de mayor jerarquía.

El oficio se usa para comunicar disposiciones, consultas, órdenes, informes o también para llevar a cabo gestiones de acuerdos, de invitación, de felicitación, de colaboración, de agradecimiento. Estas redacciones se dan a nivel de instituciones como: ministerios, embajadas, municipios, colegios profesionales, universidades, sindicatos, entre otros.

1.3.2.4 Correspondencia

Es un medio de comunicación utilizado por el hombre desde hace muchos años para comunicarse con personas o individuos que están a larga distancia o cerca con un motivo muy variado.

Es el trato recíproco entre dos personas mediante el intercambio de cartas, esuelas, tarjetas, telegramas, catálogos, folletos, tarjetas de invitación, encomiendas, facturas, entre otras. En las empresas se considera que la correspondencia es el alma del comercio y de la industria.

1.3.3 Canal o Medio de Información

El canal es el conducto por el cual fluye el mensaje de la fuente al receptor. El canal une al emisor con el receptor y les permite comunicarse. Además se entiende como el vehículo o medio que transporta los mensajes. Por lo que representa el eslabón físico o simbólico entre ambos.

El canal es definido como los sentidos a través de los cuales un receptor puede percibir el mensaje transmitido por la fuente. La función del canal es permitir la comunicación al unir la fuente con el receptor.

Los canales o medios de comunicación también son denominados como “redes de comunicación”. Cuando los individuos se organizan generan afinidades derivadas de los intereses particulares y asumen determinados roles, hechos que en la interacción habitual tienden a definir una estructura estable de canales de comunicación. Es tal su importancia en los sistemas sociales que Armand Mattelart (1995) define a las redes de comunicación como las “*creadoras del nuevo vínculo universal*”, ya que son el nexo entre un individuo y el resto de la sociedad.

Estas redes de comunicación pueden ser clasificadas en formales o informales. Las redes formales sólo permiten la comunicación a través de canales específicos que ligan determinadas posiciones dentro de un sistema, se caracterizan por ser típicamente vertical, siguen la cadena de autoridad, deben planearse y estructurarse adecuadamente y están limitadas a las comunicaciones relacionadas con la tarea organizacional. En tanto, las redes de carácter informal son libres de moverse en cualquier dirección, surgen espontáneamente, saltan niveles de autoridad y probablemente satisfacen las necesidades sociales de los miembros de un grupo de la organización para facilitar sus logros, como no es planeada sigue las corrientes de simpatía y acercamiento.

Existen, entonces, muchos medios o canales de comunicación por los que una institución puede mantener comunicación con sus empleados, dando como resultado una mejor relación entre ambos, este se ve reflejado no sólo dentro de la organización si no también al exterior. Esta es una manera que la organización mantenga tanto su identidad como su imagen ante un público interno y externo.

Con relación a esto último, uno de los canales de comunicación organizacional formal utilizado en nuestro país por distintos servicios públicos, municipalidades, entidades gubernamentales y no gubernamentales, empresas públicas o privadas, corresponde a las Oficinas de Partes.

1.3.4 Manual de Procedimientos

Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa. En el se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilita las labores de auditoría, la evaluación y control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente.

El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación. Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los responsables de su ejecución. Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema. Auxilia en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto, interviniendo en la consulta de todo el personal.

El manual se realiza para establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente, para uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria. También determina en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores. Y como tarea fundamental se dirige a aumentar la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo, ayudando a la coordinación de actividades y así evitar duplicidades.

El manual debe presentar por escrito, en forma narrativa y secuencial cada una de las operaciones que se realizan en un procedimiento, explicando en qué consisten, cuándo, cómo, dónde, con qué, y cuánto tiempo se hacen, señalando los responsables de llevarlas a cabo. Cuando la descripción del procedimiento es general, y por lo mismo comprende varias áreas, debe anotarse la unidad administrativa que tiene a su cargo cada operación. Si se trata de una descripción detallada dentro de una unidad administrativa, tiene que indicarse el puesto responsable de cada operación.

Y finalmente para facilitar su comprensión, el manual puede representar gráficamente la sucesión en que se realizan las operaciones del procedimiento y/o el recorrido de formas o materiales en donde se muestran las unidades administrativas

(procedimiento general), o los puestos que intervienen (procedimiento detallado), en cada operación descrita. Además, con la representación gráfica se suele hacer mención del equipo o recursos utilizados en cada caso. Los diagramas representados en forma sencilla y accesible en el manual, brinda una descripción clara de las operaciones, lo que facilita su comprensión.

1.3.5 Manual de Descripción de Cargos

El Manual de Descripción de Cargos es un instrumento de la administración de los sistemas de recursos humanos que sirve para identificar y describir los diferentes cargos de la organización, agrupando los similares bajo títulos comunes. El manual consta de un conjunto de descripciones que contiene de manera sucinta las exigencias del cargo.

Una descripción del cargo es una descripción escrita y los tipos de tarea que incluyen. Como no existe un formato estándar de descripciones de puestos, su apariencia y contenido varían de una institución a otra.

Es un proceso que consiste en enumerar las tareas o atribuciones que conforman un cargo y que lo diferencian de los demás cargos que existen en una empresa; es la enumeración detallada de las atribuciones o tareas del cargo, la periodicidad de la ejecución, los métodos aplicados para la ejecución de las atribuciones o tareas y los objetivos del cargo. Básicamente es hacer un inventario de los aspectos significativos del cargo y de los deberes y las responsabilidades que comprende. Todas las fases que se ejecutan en el trabajo constituyen el cargo total.

Evidentemente, las descripciones de cargos son útiles, aunque se pueden permitir desviaciones individuales. Un empleado nuevo querrá saber qué se espera de él, y cuando el supervisor se percata de problemas de coordinación entre empleados tendrá que saber cuáles son las funciones que corresponden a cada uno.

1.4 METODOLOGÍA

La metodología utilizada para la siguiente investigación es de tipo exploratorio, ya que el objeto y tema de estudio han sido poco estudiados o no han sido abordados con anterioridad.

El diseño de la investigación es de carácter no experimental, puesto que se realizó observando el funcionamiento actual de la Oficina de Partes, para después analizarlos.

Los datos primarios requeridos para la investigación fueron de tipo cualitativo, ya que la recolección de datos se obtuvo a través de entrevistas las cuales se sustentan sobre los canales efectivos que se establecen en la comunicación interpersonal, por ser un instrumento de medición capaz de reunir múltiples visiones sobre un asunto de interés, y por su carácter abierto. A través de la entrevista se pudo tener una mayor cercanía con los funcionarios que trabajan en la Oficina de Partes así como también ser parte de su trabajo diario, lo que le da un valor agregado a los datos obtenidos.

Los datos obtenidos a través de la entrevista proporcionan la información sobre el proceso actual que lleva a cabo la Oficina de Partes central de la Universidad de Valparaíso para cumplir con su labor de canal de comunicación entre la Universidad y los distintos organismos, tanto internos como externos, que permiten su funcionamiento.

Junto con lo anterior, se contó con información relevante para dar forma a la investigación. Ésta fue obtenida a través de bibliografía y motores de búsqueda en Internet con el fin de contar con libros y publicaciones de otras áreas o instituciones referentes al tema y así obtener antecedentes de interés para ésta.

Finalmente se elaboraron las conclusiones del estudio considerando la información obtenida y los objetivos planteados.

CAPÍTULO II: DISCUSIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN RECOGIDA

A continuación se describe la situación actual de la Oficina de Partes del nivel central de la Universidad de Valparaíso, detallándose las actividades que ejecuta y los recursos humanos y técnicos con los cuales cuentan para poder realizar sus labores. Además se da a conocer la estructura interna de la Universidad de Valparaíso con el fin de ver dónde se sitúa jerárquicamente y de quien depende ésta oficina.

La Oficina de Partes de la Universidad de Valparaíso depende de la Secretaría General de la Universidad de Valparaíso, las funciones de la Secretaría General están establecidas en el Decreto N° 480 de fecha 20 de Octubre de 1983 denominado "Reglamento Orgánico" de la Universidad de Valparaíso. El reglamento establece la estructura orgánica de la Universidad de Valparaíso, en conformidad a lo dispuesto en el estatuto de esta corporación (artículo 1°).

En su artículo 2° este reglamento señala que la Universidad de Valparaíso está integrada estructuralmente por Organismos de Administración Central, Organismos Académicos y Organismos Técnicos y de Administración. Los organismos que ejercen la Administración Central de la Universidad son:

- a) LA RECTORÍA, Órgano de Dirección Superior, cuya autoridad es el Rector, quien inviste la máxima jerarquía universitaria.
- b) LA JUNTA DIRECTIVA, cuerpo colegiado con funciones específicas, señaladas en el Estatuto de la universidad y en el reglamento orgánico.
- c) LA CONTRALORÍA INTERNA de la Universidad, órgano fiscalizador dotado de autonomía, cuyo jefe superior es el contralor.

La Rectoría comprende las estructuras de administración central a cargo de autoridades superiores unipersonales que dependen directamente del Rector, tales como la Prorectoría, la Secretaría General, y las demás que expresamente se establecen en reglamento orgánico.

Los Organismos Académicos están constituidos por (artículo 3°):

- a) Las FACULTADES de la Universidad, cuya autoridad superior es el Decano.
- b) El CONSEJO ACADÉMICO, cuerpo colegiado, consultivo del Rector.
- c) El CONSEJO DE FACULTAD, cuerpo colegiado, consultivo del respectivo Decano y excepcionalmente del Rector.

Los Organismos Técnicos y de administración son estructuras, centrales o descentralizadas, subordinadas a los mencionados en los artículos 2° y 3°, y a los cuales corresponde la ejecución de las tareas necesarias para el desarrollo integral de las funciones propias de la Universidad (artículo 4°).

En el artículo 12° se señalan las Autoridades Universitarias, las cuales son unipersonales y colegiadas. Son autoridades colegiadas la Junta Directiva, el Consejo Académico y el Consejo de Facultad. Son autoridades unipersonales el Rector, el Prorector, el Secretario General, el Contralor, los Decanos, los Secretarios de Facultad y los Directores de Escuela y de Instituto.

El artículo 25° señala las atribuciones del Secretario General, el cual es una autoridad unipersonal superior de la Universidad. Es nombrado por el Rector con aprobación de la Junta Directiva. Para su nombramiento el Rector tendrá presente la nómina de académicos calificados que el Consejo Académico debe presentarle conforme con lo dispuesto en el artículo 12 N° 4 del Estatuto de la Universidad. Durará cuatro años en el ejercicio de sus funciones pudiendo ser, renovado su nombramiento por un período de igual duración. Todo ello, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 48°.

El Secretario General es subrogante, de pleno derecho, del Prorector. A su vez, será subrogado, cuando proceda, por los Decanos, en el orden de precedencia que indica el Reglamento General de Subrogaciones de Autoridades, Jefaturas de Servicios y Funcionarios de la Universidad de Valparaíso (artículo 26°). Además el Secretario General es el Ministro de Fe de la Corporación (artículo 27°). En su calidad de Ministro de Fe de la Universidad no está subordinado al Prorector, en el ejercicio de la mencionada función es independiente de toda otra autoridad respecto de los certificados, actas y testimonios que

deba otorgar y suscribir, salvo disposición expresa que establezca lo contrario (artículo 28°).

En su calidad de Ministro de Fe de la Corporación, corresponderá especialmente al Secretario General (artículo 29°):

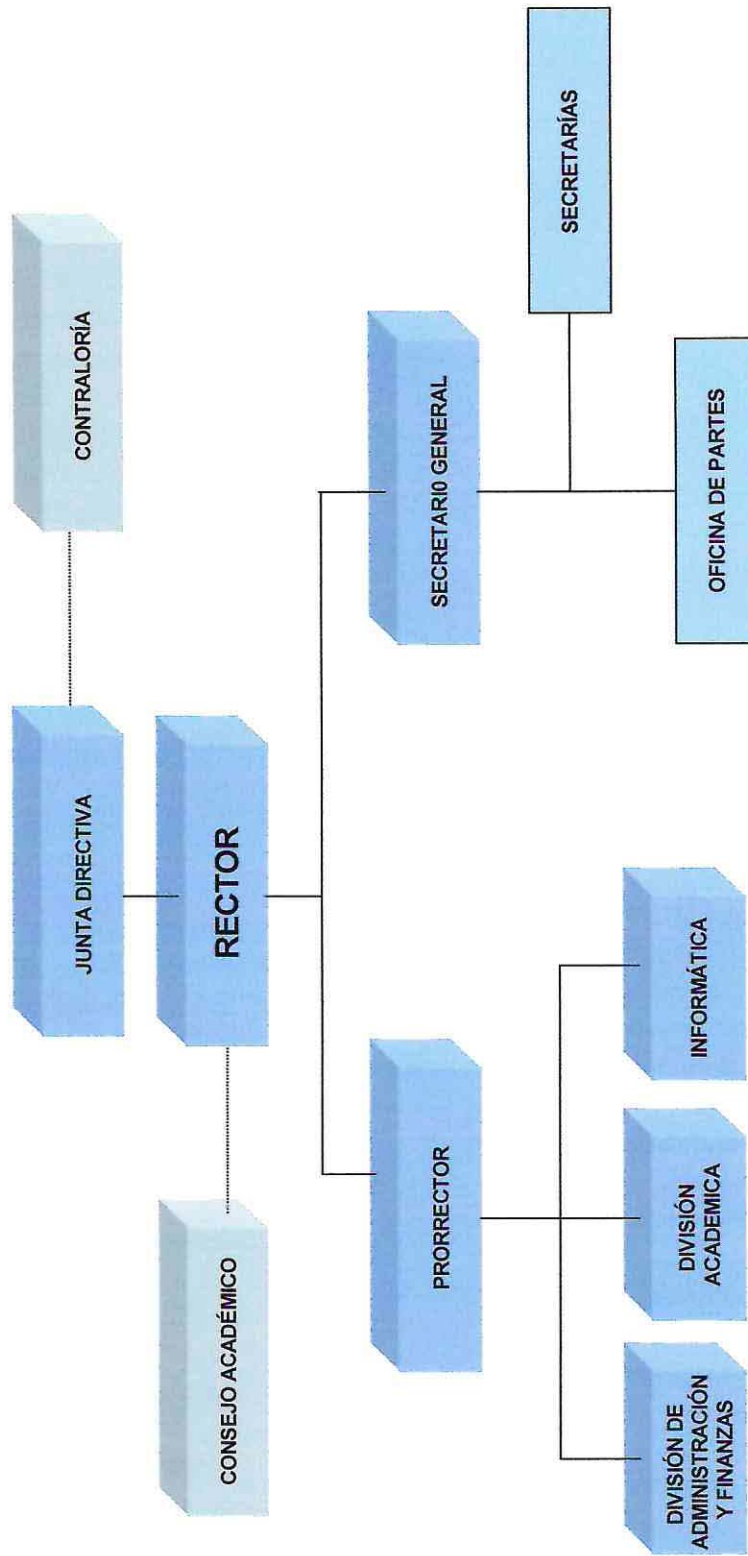
- a) Suscribir los grados y títulos que otorgue la Universidad.
- b) Citar a reunión de la Junta Directiva y al Consejo Académico, cuando proceda, de acuerdo a los reglamentos y a las indicaciones de los Presidentes de dichos organismos, respectivamente.
- c) Asistir a las sesiones de la Junta Directiva y del Consejo Académico, organismos de los que será su Secretario y respecto de los cuales tendrá el carácter de Ministro de Fe.
- d) Dar cuenta, cuando proceda, de todas las comunicaciones y documentos presentados a la Junta Directiva o al Consejo Académico, respectivamente.
- e) Extender y suscribir, junto con el respectivo Presidente, las actas de cada sesión de la Junta Directiva y del Consejo Académico, dejando constancia exacta y completa de los acuerdos que se hayan adoptado en ellas.
- f) Notificar a los funcionarios los decretos, resoluciones y decisiones que los afecten, emanados de la Junta Directiva, del Consejo Académico, del Rector y del Prorector, cuando en el propio acto o en reglamentos especiales no se hubieren indicado otra autoridad o funcionario que deba practicar la notificación.
- g) Notificar a los funcionarios y estudiantes los decretos del Rector relativos al cumplimiento de fallos dictados en sumarios administrativos o investigaciones sumarias, respectivamente.
- h) Otorgar, a solicitud de los interesados, las certificaciones de cualquier hecho que conste en la documentación a su cargo, sin perjuicio del secreto o reserva que pueda afectar a dicha documentación, en su caso.
- i) Conservar y tener bajo su inspección y custodia personal el sello de la Universidad, las actas, oficios y documentos emanados de la Junta Directiva, del Consejo Académico y de la propia Secretaría General, conforme a la reglamentación vigente.

- j) Desempeñar todos los demás deberes que sean pertinentes a la función de Ministro de Fe de una Corporación, salvo que por norma expresa universitaria, le correspondiere hacerlo a otro ministro de fe o autoridad de aquella.

En el artículo 30° se señalan las facultades con las cuales cuenta el Secretario General, aparte de las funciones propias de Ministro de Fe, ejercerá las facultades y cumplirá los deberes que se le asignen en la reglamentación universitaria interna o en decretos que contenga delegaciones genéricas o específicas que le hagan las autoridades superiores de la Universidad. Le corresponderá, además, ejercer las facultades y cumplir los deberes específicos, de carácter administrativo, que se indican a continuación:

- a) Asesorar al Rector y al Prorector cuando éstos, expresamente se los soliciten.
- b) Dirigir las relaciones públicas de la Universidad.
- c) Tener a su cargo la redacción de la correspondencia oficial de la Rectoría y de la Prorectoría, cuando se le encomiende.
- d) Mantener las relaciones de la Rectoría con los alumnos en el ámbito cultural, deportivo y organizativo.
- e) Supervigilar y controlar las actividades de salud y de bienestar de los estudiantes y de bienestar del personal, y proponer las innovaciones que estime convenientes para mejorar las prestaciones pertinentes.
- f) Supervisar la postulación, tramitación de la documentación respectiva y demás diligencias conducentes al otorgamiento del crédito fiscal a los alumnos de la Universidad, debiendo remitir al Prorector los antecedentes del caso una vez concluidos los trámites relativos a la concesión de dicho beneficio.

ESTRUCTURA D.U. N° 480/83



- **Debilidades encontradas**

De las funciones descritas anteriormente referente a las funciones de la Secretaría General, en ningún momento el Reglamento Orgánico hace alusión a que la Secretaría General sea la encargada de la Oficina de Partes, sin embargo esta dependencia es efectiva ya que tanto el funcionario a cargo de la Oficina de Partes como el propio Secretario General afirman que la Oficina de Partes de la Universidad de Valparaíso depende de esta entidad.

Tampoco en el Reglamento Orgánico se hace alusión a la Oficina de Partes, no se señalan sus funciones ni se habla de su existencia, ni siquiera dentro de las funciones de la Secretaría General.

Además, no sólo en el reglamento no se hace alusión a la Oficina de Partes sino que no existe ningún decreto que establezca cuales son las funciones, objetivos y procedimientos de la oficina. Esta falta de descripción de las funciones y procedimientos de la Oficina de Partes es asociada a los inicios que tuvo la oficina ya que hace unos 17 años atrás sólo existían unas pequeñas Oficinas de Partes tanto en la Rectoría como en cada una de las nueve Facultades de la Universidad de Valparaíso las cuales desarrollaban pocas funciones y al mismo tiempo básicas, es por esto que no se las reglamentaba como correspondía. La Oficina de Partes que se ubicaba en la Rectoría cumplía labores relacionadas con la transcripción de documentos para la rectoría y no con labores relacionadas con la correspondencia.

Desde hace unos 10 años que se creó la Oficina de Partes Central, con esta creación desapareció la Oficina de Partes de la Rectoría y fue reemplazada por la oficina central ubicada igualmente en la Rectoría, con la nueva oficina se mejoraron y ampliaron las funciones y servicios que realizaba la Oficina de Partes de la rectoría. Es así como se le asignó mayor tecnología para llevar a cabo las nuevas funciones que desempeñaba, sin embargo a pesar de estas mejoras no se reglamentó las funciones y procedimientos de esta nueva Oficina de Partes.

- **Funciones**

Con el diagnóstico realizado a la Oficina de Partes central de la Universidad de Valparaíso se pudo observar la forma como ésta desarrolla sus actividades diarias, las cuales se enmarcan dentro de las funciones básicas que realizan las Oficinas de Partes en instituciones públicas y privadas de nuestro país (Ministerios, Servicios públicos, Municipalidades, Universidades, Empresas públicas y privadas, por nombrar algunas), estas funciones consisten principalmente en administrar, organizar, coordinar, archivar, custodiar, registrar, y distribuir los documentos y correspondencia que llegan a estas oficinas para que sean entregados a sus destinatarios.

De esta manera la Oficina de Partes de la Universidad está realizando las operaciones necesarias para mantener un constante flujo de comunicación, siendo el nexo o canal entre los distintos emisores internos y externos de la universidad, y los receptores que en su mayoría son las distintas unidades académicas de la universidad como también entidades externas a ella.

Para desarrollar estas actividades y cumplir con su rol, la Oficina de Partes del nivel central de la Universidad cuenta con un funcionario a cargo, quien tiene la responsabilidad de planificar, coordinar, dirigir y ejecutar los procedimientos relacionados con la recepción, procesamiento, registro, despacho, archivo y resguardo de la documentación y correspondencia que ingresa a la Oficina de Partes. Además ésta oficina dispone de once estafetas que es el personal encargado de la entrega de la correspondencia tanto a las unidades correspondientes de la universidad, a las otras Oficinas de Partes de la universidad como también hacia la Oficina de Partes central. Esta oficina en un día aproximadamente puede recibir hasta sesenta documentos y correspondencias, los cuales deben ser clasificados y entregados oportunamente.

Las funciones mencionadas fueron recolectadas de la entrevista realizada a los funcionarios de la Oficina de Partes central, ya que no existen otros medios para obtener esta información. Sin embargo, la entrevista fue un medio bastante certero para conocer las funciones diarias que se realizan en la oficina, ya que a través de la entrevista se pudo tener una mayor cercanía y ser parte del trabajo diario de los funcionarios.

CAPÍTULO III: PROPUESTA

Frente al análisis de la situación actual de la Oficina de Partes central de la Universidad de Valparaíso antes descrito, se han elaborado dos propuestas que ayudarían a establecer las funciones, los procedimientos y la descripción de cargos de esta oficina:

- **Primera Propuesta**

Para esta labor se realizó en primer lugar un Decreto Exento donde se describen las funciones del funcionario a cargo de la Oficina de Partes central.

- **Segunda Propuesta**

En segundo lugar se elaboró un Manual de Procedimientos donde se describe en una tabla paso a paso las funciones que se deben desarrollar en la Oficina de Partes, finalizando este manual con la incorporación de un diagrama de flujo que facilita la secuencia de actividades del proceso descrito detalladamente en la tabla.

A continuación se da a conocer el Decreto Exento realizado con el fin de proveer de una descripción de cargos para la Oficina de Partes central de la Universidad de Valparaíso. Este Decreto fue elaborado sobre la base de decretos exentos realizados en relación a la descripción de cargos que se hace en la propia Universidad.

DECRETO EXENTO N° 00

VALPARAISO, 3 de enero de 2008.-

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

1. Las facultades que se me otorgan en el Decreto con Fuerza de Ley N° 147 de 11 de diciembre de 1981, sobre Estatuto de la Universidad de Valparaíso.

2. Lo dispuesto en el Artículo 25 del D.U. 480 que establece la estructura orgánica de la Universidad de Valparaíso.

3.- La necesidad de establecer la definición de cargos, funciones y facultades de los mismos, correspondiente a la Oficina de Partes central de la Universidad de Valparaíso.

Y vistos, además, lo dispuesto en el D. F. L. Nros. 1 y 6, de 1981; en el D.F.L. N° 147, de 1982; el D.S. N° 140 de 2003 del Ministerio de Educación; el DS N° 250 de 2004 del Ministerio de Hacienda y en el D.U. N° 480, de 1983.

DECRETO:

1.- **APRUÉBASE** la siguiente descripción de cargos y funciones para los funcionarios que desempeñen los cargos que se indican en la Oficina de Partes central de la Universidad de Valparaíso:

1. Encargado Oficina de Partes central:

La Oficina de Partes central estará a cargo del Encargado de la Oficina de Partes central, quien depende directamente del Secretario General de la Universidad de Valparaíso, y tendrá como objetivo principal el de mantener constante el flujo, control, archivo y conservación de toda la documentación que ingresa y egresa de la

Universidad, proporcionando en forma rápida y expedita la información que se requiera para el accionar de las distintas unidades de la Universidad.

En el cumplimiento de la referida función y sin que la enumeración sea taxativa, el Encargado de la Oficina de Partes central tendrá entre sus principales funciones las siguientes:

- a) Dirigir la Oficina de Partes central.
- b) Cumplir con las normas y/o instrucciones relativas al registro, foliación, despacho, entrega y recepción de la documentación interna y externa que se tramita, envía o recibe en la Universidad.
- c) Instruir en forma precisa al Estafeta sobre el traslado, entrega y recepción de la correspondencia.
- d) Proponer al Secretario General los mecanismos que permitan optimizar la tramitación de la correspondencia interna y externa.
- e) Supervigilar el desempeño de los diversos encargados, de la recepción, registro, resguardo, despacho y distribución de la correspondencia y documentación, designados en las distintas Facultades de la Universidad.
- f) Llevar ordenados y actualizados, entre otros, los siguientes elementos necesarios:
 - Carpetas de Registro de Recepción de correspondencia para las diferentes Unidades y Servicios.
 - Libro (s) de despacho local.
 - Libro (s) de despacho nacional.
 - Libro (s) de despacho de correspondencia al extranjero.
 - Libro (s) de despacho de encomiendas.
 - Libros de correspondencia interna por unidad o servicio.
 - Timbres de registro y foliación.

- Valija (s) de correspondencia, etc.

g) Cumplir con las demás funciones que le encomiende el Secretario General.

**TÓMESE RAZÓN,
REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE**

**JUAN RIQUELME ZUCCHET
RECTOR**

Con esta fecha la Rectoría de la Universidad de Valparaíso, ha expedido el siguiente Decreto:

Lo que transcribo a Ud. para su conocimiento

**PATRICIO GARCÍA LETELIER
SECRETARIO GENERAL**

**DISTRIBUCIÓN:
RECTORÍA – SECRETARÍA GENERAL – CONTRALORÍA INTERNA – FISCALÍA GRAL. – DIVISIÓN GRAL. DE
ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS – OFICINA DE PARTES.**

En referencia a la segunda propuesta, se describe paso a paso el procedimiento desde la recepción de los documentos y correspondencia, su clasificación, hasta su entrega. Esta descripción corresponde al diseño del Manual de Procedimientos propuesto, donde su objetivo es describir las actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de la Oficina de Partes central de la Universidad. En este manual se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de la oficina señalada.

El manual incluye, además, los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación. A su vez permite conocer el funcionamiento interno en relación a la descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los responsables de su ejecución.

Y como tarea fundamental se dirige a aumentar la eficiencia de los empleados de la Oficina de Partes, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo, ayudando a la coordinación de actividades y así evitar duplicidades.

Al mismo tiempo, el Manual de Procedimientos ha sido la base para la elaboración de un Diagrama de Flujo que refleja de manera más breve y a la vez didáctica la secuencia de actividades del proceso descrito detalladamente en el manual.

TABLA 1. Manual de procedimientos para la Oficina de Partes central de la Universidad de Valparaíso.

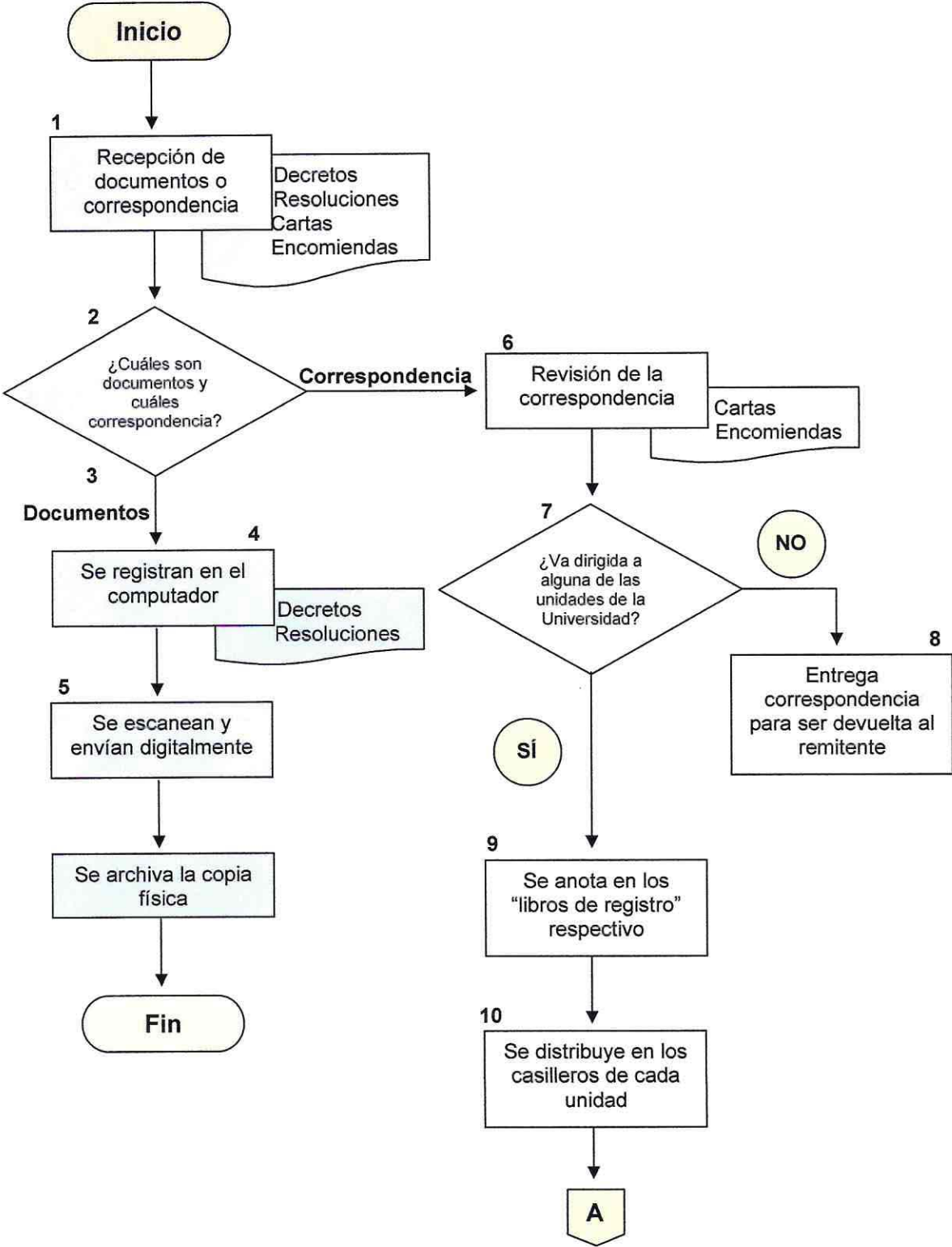
Paso	Responsable	Descripción de la actividad
1	Oficina de Partes	Recibe documentos o correspondencia.
2	Oficina de Partes	Selecciona en documentos y correspondencia. ¿Cuáles son documentos y cuáles correspondencia?
3	Oficina de Partes	Si son documentos , estos son seleccionados de acuerdo a su importancia y de ahí se procesan.
4	Oficina de Partes	Los decretos tienen un tratamiento especial, ya sean exentos o con toma de razón, como también las resoluciones. Una vez seleccionados, estos son registrados en un computador se anota el número, la fecha, una breve descripción del contenido, quien lo realizó y hacia que unidad va dirigido.
5	Oficina de Partes	Finalmente se escanean y envían digitalmente, a través del correo electrónico a las unidades o autoridades correspondientes. Se archiva la copia física del documento. FIN DEL PROCEDIMIENTO
6	Oficina de Partes	Si es correspondencia , revisa datos generales verificando si corresponden a alguna de las diferentes unidades de la Universidad de Valparaíso.
7	Oficina de Partes	¿La correspondencia va dirigida a alguna de las diferentes unidades de la Universidad?
8	Oficina de Partes	No. Entrega correspondencia para que sea devuelta al remitente.

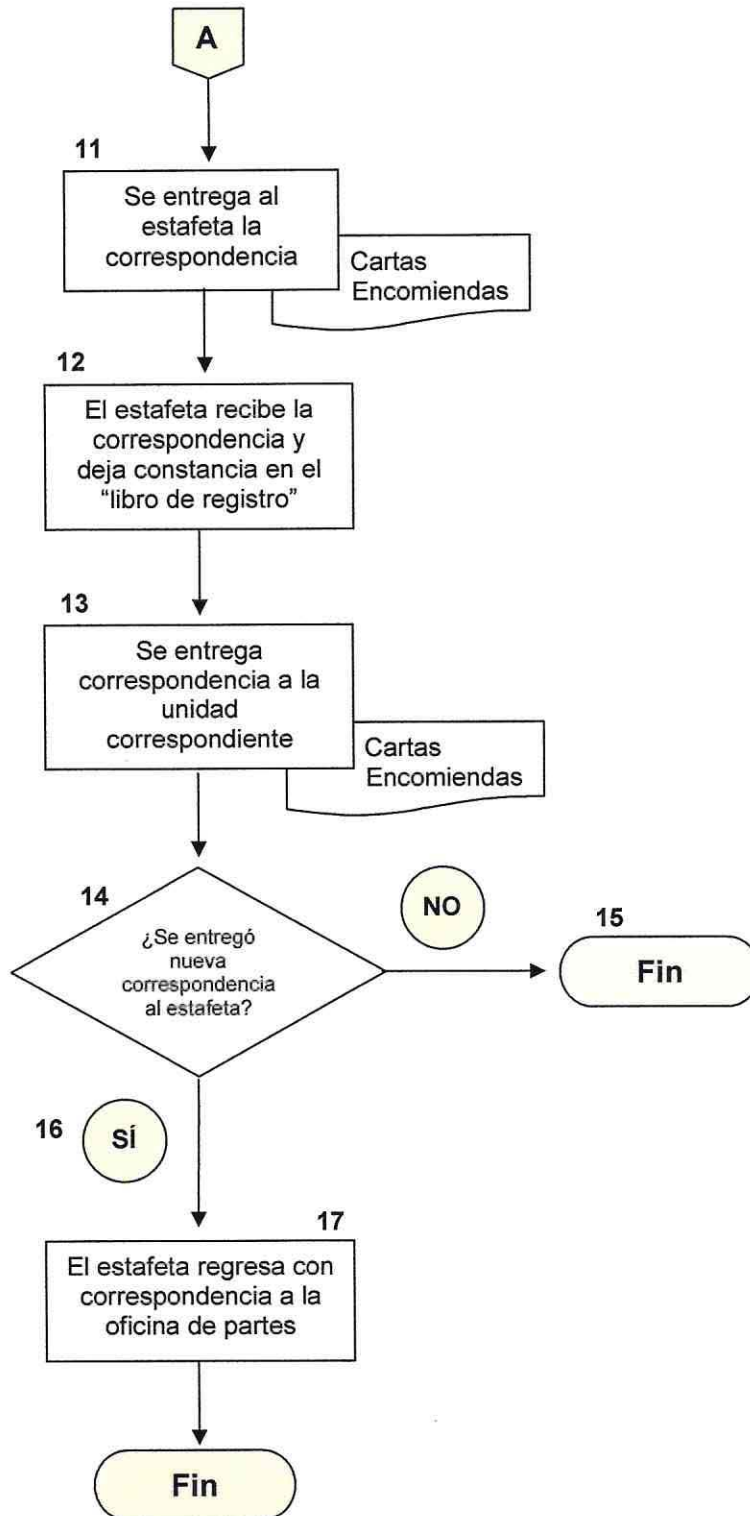
Paso	Responsable	Descripción de la actividad
9	Oficina de Partes	Sí. La correspondencia se registra en cada uno de los "libros de registro" ¹ asignados para cada unidad, en ellos se anotan la fecha de ingreso, el remitente, una breve descripción de la correspondencia, y hacia que unidad va dirigida.
10	Oficina de Partes	Distribuye la correspondencia a la unidad respectiva según los casilleros dispuestos para ese fin.
11	Oficina de Partes	Entrega al estafeta ² la correspondencia y libro de registro.
12	Estafeta	Recibe correspondencia y firma el libro de registro respectivo para dejar constancia de la entrega.
13	Unidad a la cual fue entregada la correspondencia	Recibe correspondencia. Además de recibir, el área también puede entregar nueva correspondencia al estafeta para que este lo entregue a la oficina de partes.
14	Unidad a la cual fue entregada la correspondencia	¿Se entregó nueva correspondencia al estafeta?
15	Estafeta	No. Término del procedimiento.
16	Estafeta	Sí. Recibe la correspondencia nueva.
17	Oficina de Partes	El estafeta regresa con más correspondencia para ser entregada a otras áreas. Se regresa al paso 6 en adelante. FIN DEL PROCEDIMIENTO

¹ Estos "Libros de Registro" han sido asignados a distintas unidades de manera unilateral, los cuales a su vez cuentan con sus propios casilleros donde son distribuidos junto con la correspondencia respectiva. Estas unidades son Rectoría, Secretaría General, Contraloría y Aranceles, cada una de las Direcciones Generales y cada una de las Facultades.

² Las distintas unidades a las que se les asigna un libro de registros, también cuentan con determinados estafetas, quienes tienen la responsabilidad de entregar la correspondencia. La oficina de partes cuenta con once estafetas asignados para esta función.

FIGURA 1. Diagrama de Flujo del Manual de procedimientos de la Oficina de Partes de la Universidad de Valparaíso.





CONCLUSIONES

A lo largo de esta investigación se ha desarrollado una solución administrativa para los problemas y dificultades que enfrenta la Oficina de Partes central de la Universidad de Valparaíso. Se ha realizado a través de la definición de un marco teórico lo que ha llevado finalmente a la elaboración de una propuesta que servirá como una herramienta administrativa que permitirá hacer más eficiente el trabajo realizado.

Esta herramienta y el trabajo que en torno a ella se ha desarrollado, ha permitido observar la estrecha relación y cohesión que debe existir al interior de cualquier organización. Objetivos claramente definidos, cargos específicamente descritos, procedimientos debidamente establecidos, comunicación y compromiso de la alta dirección y de los funcionarios; son algunas de las variables que se deben tener en cuenta a la hora de implementar un manual de procedimientos y de descripción de cargos, para el buen funcionamiento en este caso de la Oficina de Partes. Las organizaciones se construyen sobre la base del trabajo, pero aun más si es sobre el trabajo ordenado y bien definido.

Es justamente eso lo que se ha podido encontrar en esta herramienta, una serie de pasos estructurados que han llevado a la creación de manuales que permitirán a futuro medir por ejemplo la evaluación de desempeño de los funcionarios que trabajen en la Oficina de Partes.

BIBLIOGRAFÍA

Libros

- Chiavenato, Idalberto. "Administración de recursos humanos", Santafé de Bogotá McGraw-Hill, 2000.
- Estatuto Administrativo de la Universidad de Valparaíso. Decreto con Fuerza de Ley N° 147 de 11 de diciembre de 1981.
- Hernández Sampieri, Roberto. "Metodología de la investigación", México McGraw-Hill, 2006.
- Matterlart, Armand. "La invención de la comunicación", México. Siglo Veintiuno Editores, 1995.
- Rediseño Organizacional de la Universidad de Valparaíso de 2005.
- Reglamento Orgánico de la Universidad de Valparaíso. Decreto Universitario N° 480 de 1983.

Direcciones de Internet

- <http://www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/26/manproc.htm>, accedido el 02/01/2008.
- <http://www.gestiopolis.com/recursos3/docs/rh/andescarpvz.htm>, accedido el 30/12/2007.