

UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACION PUBLICA

SECRETARIA MUNICIPALIDAD DE OVALLE Y
CONCEJO MUNICIPAL REPERCUSIONES Y EFECTOS
PARA LA COMUNIDAD

TRABAJO PARA OPTAR AL TITULO DE
ADMINISTRADOR PUBLICO Y AL GRADO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACION PUBLICA

ALUMNO
JOSUE SANTIANA LLANCA

PROFESOR GUÍA
CAROLINA BRAVO MANTEROLA

VALPARAISO, DICIEMBRE 2009

T
885
2009



UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

***“SECRETARÍA MUNICIPAL DE QUILICURA Y CONCEJO
MUNICIPAL, REPERCUSIONES Y EFECTOS PARA LA
COMUNIDAD”***

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

2.7462

ALUMNO

JAIME SANTANA LLAUCA

PFOFESOR GUÍA

Carolina Bravo Manterola

VALPARAÍSO DICIEMBRE 2009

AGRADECIMIENTOS

Primero que todo quiero agradecer a Dios por haberme dado la sabiduría, las fuerzas y haberme permitido vivir plenamente estos 26 años de mi vida y haber llegado a esta instancia de ser profesional y poder seguir desarrollándome en la vida.

En segundo lugar pero no menos importante a mis padres María Llauca y Diego consuegra, son lo más importante en mi vida. Mamá sé que sorteamos grandes adversidades, muchas veces las fuerzas faltaron, pero gracias a tu perseverancia y ganas de salir adelante de una u otra forma siempre salimos airoso, por esta razón este logro es tanto tuyo como mío. Diego, llegaste a nuestras vidas en un momento crucial para mi futuro, nunca te cuestionaste nada y siempre has estado ahí, tanto para mí como mi mamá, te lo agradezco de corazón ya que sin ti nada de esto hubiera sido posible. A mi nanita y tía Sandra, ya que sin esas constantes horas de estudio que me hicieron pasar nada de esto estaría sucediendo.

También a mi polola Natalia, que me ha brindado todo su apoyo y a mi futuro hijito(a) que viene en camino, esto es por ustedes.

Y en general a todos mis amigos y personas que han sido una influencia positiva en mi vida.

A todos ustedes gracias de corazón.

Jaime Santana Llauca

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se desarrolló en la Ilustre Municipalidad de Quilicura, específicamente en la Secretaría Municipal, en temas relacionados a la tramitación de información y documentación, entre ésta y el Concejo Municipal.

El interés por abordar este tema se origina en la necesidad de relacionar el problema de las comunicaciones formales entre dos unidades de un municipio (Secretaría Municipal y Concejo Municipal), y sus consecuencias en las necesidades de las personas o habitantes de la comuna y sus representantes u organizaciones de base.

En función de lo anterior se describe fundamentalmente el efecto del incumplimiento legal de los plazos de tramitación, así como la carencia de un sistema de seguimiento de la documentación capaz de garantizar una respuesta oportuna y eficiente a las necesidades de las personas y organizaciones de base existentes en la comuna y a través de ello, de la calidad de servicio proporcionado por el Municipio a las demandas de sus habitantes, en el contexto de la Modernización del Estado.

Se desarrollan asimismo problemas administrativos y organizacionales asociados a las tramitaciones, para finalmente identificar fortalezas y debilidades del sistema existente, para en base a éstas describir una propuesta técnica susceptible de optimizar el sistema de tramitación y a través de ello, satisfacer en forma eficaz y oportuna las demandas de los habitantes de la comuna analizada.

ÍNDICE

RESUMEN	2
INTRODUCCIÓN.....	6

CAPÍTULO I

MUNICIPALIDAD DE QUILICURA, INSTITUCIONALIDAD Y ÁMBITOS DE ACCIÓN

1 Definición de Municipalidad según Ley 18.695	8
1.2 Breve reseña histórica de la Municipalidad de Quilicura	8
1.3 Objetivos y funciones de la Municipalidad de Quilicura	9
1.4 Departamentos que componen la Municipalidad de Quilicura	10
1.4.1 Secretaría Municipal de Quilicura.....	11
1.4.1.2 Definición de Secretaría Municipal según Ley 18.695	11
1.4.1.2.1 Objetivos y Funciones de la Secretaría Municipal de Quilicura.....	11
1.4.1.2.2 Oficinas que componen la Secretaría Municipal de Quilicura.....	12
1.4.1.2.3 Organigrama Secretaría Municipal.....	12
1.4.2 Concejo municipal	13
1.4.2.1 Definición de Concejo según Ley 18.695	13
1.4.2.2 Requisitos para ser elegido Concejal.....	13
1.4.2.3 Objetivos y Funciones del Concejo	14
1.4.2.4 Personas que integran el Concejo Municipal de Quilicura	15

CAPÍTULO II

SISTEMAS DE COMUNICACIÓN Y TRAMITACIÓN DE DATOS AL INTERIOR DE SECRETARIA MUNICIPAL DE QUILICURA

2. Sistemas de Comunicación al interior de la Organización.	16
2.1 Comunicación Interna	16
2.1.2 Herramientas de la comunicación interna	17
2.1.3 Canales y tipos de comunicación interna	18
2.1.3.1 Comunicación Formal.....	18
2.1.3.2 Comunicación Informal	19

2.2 Sistemas de tramitación de datos en Secretaría Municipal de Quilicura	20
2.2.1 Tipo de tramitación de datos.....	20
2.2.2 Ejemplos de sistema de libro existente en Secretaría Municipal de Quilicura	21
2.2.3 Documentos tramitados en Secretaría Municipal de Quilicura enfocados a Concejo Municipal.....	22

CAPÍTULO III

INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS GENERADOS EN EL CONCEJO MUNICIPAL

3 Sesiones del Concejo Municipal	24
3.2 Documentos generados en el concejo municipal.....	25
3.3 Pasos en la generación de un oficio	26
3.4 Organigrama de generación de un oficio.....	27

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4. Planteamiento del problema	28
4.1 Objetivos del trabajo	28
4.2 Hipótesis	28
4.3 Diagnostico de la situación actual	29
4.4 Organigrama de pasos para la generación del oficio	29
4.5 Descripción de las variables	30
4.7 Diseño de la investigación	31
4.8 Instrumentos de recopilación de la información	31
4.9 Formatos de la encuesta.....	32

CAPÍTULO V

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN RECOPIADA

5. Calidad de la información.....	38
5.1 Fortalezas que posee el actual sistema de tramitación	41
5.2 Debilidades que posee el actual sistema	41

CAPÍTULO VI

PROPUESTA TÉCNICA

6. Organigrama actual Secretaría Municipal de Quilicura.....	43
6.1 Secciones que componen Secretaría Municipal de Quilicura.....	44
6.2 Fases de implementación de las mejoras.....	44
6.3 Organigrama de Secretaría Municipal de Quilicura con posible mejora a implementar.....	46
 CONCLUSIONES	48
CITAS BIBLIOGRÁFICAS.....	51
BIBLIOGRAFÍA.....	53
ANEXOS.....	54

INTRODUCCIÓN

El rol cumplido por las municipalidades como gobiernos autónomos con patrimonio y personalidad jurídica propia, se ha ido incrementando con los años. Esto sumado a los nuevos ámbitos de acción y atribuciones que se generaron con la reforma municipal de principio de los 90, que sitúan a la municipalidad como un agente estratégico en el desarrollo de la economía local, el desarrollo social y cultural.

El desafío actual de las municipalidades es poder satisfacer de manera proactiva todos los problemas que puedan presentarse en la comunidad, poniendo énfasis en mejorar la calidad de vida, el desarrollo local, resaltar la identidad local, seguridad, educación, empleo, producción, entre otros.

El análisis de nuestra investigación se centrará en Secretaría Municipal de Quilicura, que es la oficina encargada de dirigir las actividades de secretaría administrativa del alcalde y desempeñarse como ministro de fe en todas las actuaciones municipales. Se compone de tres departamentos OIRS, oficina de partes y su propia secretaría, en lo relativo a los efectos de las tramitaciones de la Municipalidad de Quilicura, especialmente en lo que concierne a Concejo Municipal.

La importancia de llevar a cabo esta investigación se ve justificada por el impacto que pueden llegar a tener las tramitaciones del concejo municipal, entendiendo a que éste organismo constituye el nexo entre el Alcalde y las personas, quienes expresan sus solicitudes e inquietudes de manera más directa hacia la Alcaldía, a través de los concejales.

De acuerdo a lo expresado precedentemente el Objetivo General de la presente investigación consistirá en “Analizar los efectos de las tramitaciones realizadas por la Secretaría Municipal de Quilicura en las solicitudes efectuadas por el Concejo Municipal” y los objetivos específicos los siguientes:

- Describir el sistema existente en Secretaría Municipal de Quilicura para el trámite de solicitudes efectuadas por el Concejo Municipal.
- Identificar fortalezas y debilidades del actual sistema, en función del tiempo de tramitación.

- Identificar el impacto del sistema actual en la tramitación de las solicitudes del Concejo Municipal.
- Proponer un mecanismo de tramitación eficiente y eficaz, inherente a la realidad Municipal de Quilicura.

De acuerdo con lo anterior, la hipótesis de trabajo para el presente estudio, consistirá en: “La no existencia de un adecuado sistema de tramitación de correspondencia entre la secretaría municipal y el concejo municipal de Quilicura significa el no cumplimiento de los plazos requeridos para con el trámite”.

Así entonces, a través del presente estudio se desarrolla un primer capítulo, orientado a realizar una definición del concepto de municipalidad, analizando sus ámbitos de acción, las diferentes direcciones que la componen, centrándonos específicamente en Secretaría Municipal y Concejo Municipal, luego en el capítulo segundo se realiza una descripción de los sistemas de tramitación de datos existentes en Secretaría Municipal de Quilicura, poniendo especial énfasis en los que se generan a través del Concejo Municipal, en el capítulo tercero se describe y definen los tipos de documentación tramitados a través del Concejo municipal, para desarrollar posteriormente la metodología del trabajo, el análisis e interpretación de la información recopilada, el desarrollo de la propuesta técnica y finalmente las conclusiones.

Del trabajo entonces, se proyecta la posibilidad de sistematizar lo aprendido a través de la formación profesional como Administrador Público, en temas relacionados con la administración de las comunicaciones formales en organismos públicos y su influencia en la percepción de los servicios, en el contexto de la modernización del estado, desarrollando una propuesta técnica capaz de satisfacer unas necesidades locales específicas (para este caso el Municipio de Quilicura), susceptible de adecuar y aplicar a cualquier realidad de características similares.

CAPÍTULO I

MUNICIPALIDAD DE QUILICURA, INSTITUCIONALIDAD Y ÁMBITOS DE ACCIÓN

1 Definición de Municipalidad según Ley 18.695

Según lo establecido en la LOC 18.695 en su artículo 1º “Las municipalidades son corporaciones autónomas de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuya finalidad es satisfacer las necesidades de la comunidad local y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural de las respectivas comunas”. (1)

Las municipalidades estarán representadas por su máxima autoridad que es el Alcalde junto al Concejo municipal

1.2 Breve reseña histórica de la Municipalidad de Quilicura

La comuna de Quilicura en sus comienzos fue un apartado pueblo rural al norte de Santiago que tenía un movimiento principalmente agrícola. Su crecimiento demográfico se originó alrededor de la vía férrea y las actividades que esta generaba, logrando de esta forma atraer nuevos habitantes.

El origen del nombre de la comuna viene de la lengua Mapuche "kila" = tres, "kura" = piedra, por lo que se deduce que "Tres Piedras" es el nombre que hicieron los primeros habitantes de este valle en referencia a los tres cerros que son perfectamente visibles y que dividen la comuna de Quilicura con la comuna de Renca. Su historia data desde casi la fundación de la ciudad de Santiago del nuevo extremo.

Durante el siglo XX evolucionó rápidamente desde una condición predominantemente rural a su actual carácter urbano, ya que fue rápidamente alcanzada por la marcha urbana de la ciudad de Santiago.(2)

1.3 Objetivos y funciones de la Municipalidad de Quilicura

Las municipalidades, en el ámbito de su territorio, deben cumplir una serie de objetivos y funciones dentro de las que se destacan y enumeran a continuación las siguientes **(3)**:

- Elaborar, aprobar y modificar el plan comunal de desarrollo cuya aplicación deberá armonizar con los planes regionales y nacionales.
- La planificación y regulación de la comuna y la confección del plan regulador comunal, de acuerdo con las normas legales vigentes.
- La promoción del desarrollo comunitario.
- Aplicar las disposiciones sobre transporte y tránsito públicos, dentro de la comuna, en la forma que determinen las leyes y las normas técnicas de carácter general que dicte el ministerio respectivo.
- Aplicar las disposiciones sobre construcción y urbanización, en la forma que determinen las leyes, sujetándose a las normas técnicas de carácter general que dicte el ministerio respectivo.
- El aseo y ornato de la comuna.

1.4 Departamentos que componen la Municipalidad de Quilicura

Por tratarse de una comuna que posee alrededor de 126.000 habitantes la Municipalidad de Quilicura se rige por lo establecido en Artículo 16 de la Ley 18.695 que señala lo siguiente “En las comunas cuya población sea superior a cien mil habitantes, las municipalidades incluirán en su organización interna la Secretaría Municipal, la Secretaría Comunal de Planificación, y a lo menos, las unidades encargadas de cada una de las funciones genéricas” **(4)**

Por esta razón la Municipalidad de Quilicura cuenta con los siguientes Departamentos o Direcciones:

- Dirección de Desarrollo Comunitario (Dideco)
- Dirección de Salud.
- Dirección de Tránsito.
- Dirección de Planificación (Secplac)
- Dirección de Educación
- Dirección de Administración y Finanzas.
- Dirección de aseo y Emergencias.
- Secretaria Municipal.
- Dirección de Obras.
- Dirección de Recursos Humanos
- Dirección Jurídico
- Dirección de Control
- Administración Municipal

1.4.1 Secretaría Municipal de Quilicura

1.4.1.2 Definición de Secretaría Municipal según Ley 18.695

Según lo establecido en la Ley 18.695, la Secretaría Municipal queda definida de la siguiente manera "La Secretaría Municipal estará a cargo de un secretario municipal que tendrá las siguientes funciones (5):

- a) Dirigir las actividades de secretaría administrativa del alcalde y del concejo;
- b) Desempeñarse como ministro de fe en todas las actuaciones municipales, y
- c) Recibir, mantener y tramitar, cuando corresponda, la declaración de intereses establecida por la Ley N°18.575".

1.4.1.2.1 Objetivos y Funciones de la Secretaría Municipal de Quilicura

La Secretaría Municipal de Quilicura tiene como objetivo apoyar la gestión administrativa del Alcalde y del Concejo. Deberá además cumplir las siguientes funciones:

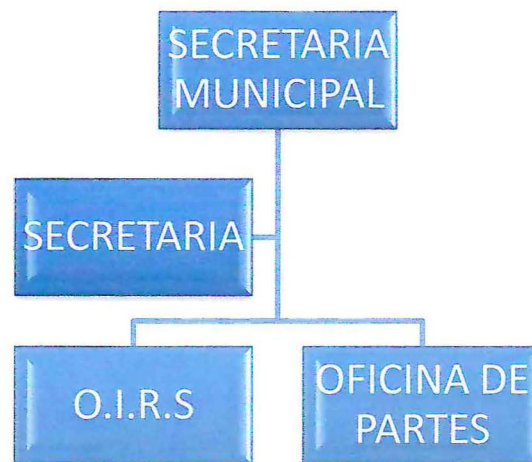
- Oficiar como ministro de Fe en todas las actuaciones Municipales
- Dirigir la oficina de informaciones, reclamos y sugerencias (OIRS)
- Realizar el ingreso, distribución y despacho de toda la documentación que entra y sale de la Municipalidad.
- Confeccionar las resoluciones Alcaldías
- Certificar la Documentación para otorgar Personalidad Jurídica a las organizaciones territoriales y funcionales de la comuna.
- Elaborar oficios
- Redactar los acuerdos del Concejo
- Desarrollar todas aquellas actividades específicas que le encomiende la Ley Orgánica de Municipalidades respecto a la constitución del Concejo Económico y Social
- Recibir, mantener y tramitar, cuando corresponda la declaración de intereses establecida por la Ley N° 18.575

1.4.1.2.2 Oficinas que componen la Secretaría Municipal de Quilicura

La Secretaría Municipal de Quilicura está constituida por las siguientes oficinas:

- Oficina de información, reclamos y sugerencias (O.I.R.S), que es un espacio de atención ciudadana destinado a orientar, informar y recepcionar las inquietudes de los vecinos.
- Oficina de partes, cuya principal función es servir de canal entre la ciudadanía y el Alcalde, puesto que acá la comunidad pide diferentes tipos de servicios. (ayuda en alimentos, transportes, viajes, etc.)
- Y también cuenta con su propia secretaria que es la encargada de realizar distintos tipos de trámites administrativos y de distinta índole.

1.4.1.2.3 Organigrama Secretaría Municipal



1.4.2 Concejo municipal

1.4.2.1 Definición de Concejo según Ley 18.695

Según lo establecido en la Ley 18.695 “En cada Municipalidad habrá un Concejo de carácter normativo, resolutivo y fiscalizador, encargado de hacer efectiva la participación de la comunidad local y de ejercer las atribuciones que señala esta ley” **(6)**

Su composición se regirá de acuerdo a lo señalado en la Ley 18.695 donde señala lo siguiente “Los Concejos estarán integrados por concejales elegidos por votación directa mediante un sistema de representación proporcional, en conformidad con esta ley. Durarán cuatro años en sus cargos y podrán ser reelegidos”. **(7)**

Por tratarse de una Comuna que posee más de 70.000 electores, el Concejo Municipal de la Comuna de Quilicura está compuesto por 6 Concejales

1.4.2.2 Requisitos para ser elegido Concejel

Según lo establecido en la Ley 18.695 en su artículo 73 señala que para ser elegido Concejel se necesita cumplir con los siguientes requisitos:

- Ser ciudadano con derecho a sufragio
- Saber leer y escribir
- Tener residencia en la región a que pertenezca la respectiva comuna o agrupación de comunas, según corresponda, a lo menos durante los últimos dos años anteriores a la elección;
- Tener su situación militar al día
- No tener dependencia de sustancias o drogas estupefacientes o sicotrópicas ilegales, a menos que justifique su consumo por un tratamiento médico.
- No haber sido condenado a pena aflictiva

1.4.2.3 Objetivos y Funciones del Concejo

El Concejo Municipal podría considerarse o ser visto desde cierta perspectiva como “La Cámara de Diputados” guardando los alcances y atribuciones que esta posee. Esto debido que entre sus funciones se encuentran Fiscalizar, recomendar proyectos, aprobar acuerdos, etc.

Dentro de sus funciones las más importantes o relevantes son las siguientes **(8)**:

- Fiscalizar el cumplimiento de los planes y programas de inversiones municipales y la ejecución del presupuesto municipal, analizar el registro público mensual de gastos detallados que lleva la Dirección de Administración y Finanzas.
- Fiscalizar las actuaciones del alcalde y formularle las observaciones que le merezcan, las que deberán ser respondidas por escrito dentro del plazo máximo de quince días.
- Pronunciarse respecto de los motivos de renuncia a los cargos de alcalde y de concejal.
- Recomendar al alcalde prioridades en la formulación y ejecución de proyectos específicos y medidas concretas de desarrollo Comunal.
- Citar o pedir información, a través del alcalde, a los organismos o funcionarios municipales cuando lo estime necesario para pronunciarse sobre las materias de su competencia. La facultad de solicitar información la tendrá también cualquier concejal, la que deberá formalizarse por escrito al concejo. El alcalde estará obligado a responder el informe en un plazo no mayor de quince días.
- Fiscalizar las unidades y servicios municipales
- La fiscalización que le corresponde ejercer al concejo comprenderá también la facultad de evaluar la gestión del alcalde, especialmente para verificar que los actos municipales se hayan ajustado a las políticas, normas y acuerdos adoptados por el concejo, en el ejercicio de sus facultades propias

1.4.2.4 Personas que integran el Concejo Municipal de Quilicura

- Claudia Donoso Plaza (UDI)
- Jorge Godoy Soto (PDC)
- Miriam Bazáez Guerra (PPD)
- Héctor Ponce Gutiérrez (PDC)
- Mario Alvear Gilberto (RN)
- Mario Calderón González (PRI)

CAPÍTULO II

SISTEMAS DE COMUNICACIÓN Y TRAMITACIÓN DE DATOS AL INTERIOR DE SECRETARÍA MUNICIPAL DE QUILICURA

2. Sistemas de Comunicación al interior de la Organización.

La comunicación o sistemas de comunicación al interior de la organización están considerados como una herramienta de gestión y son un signo de modernidad como se define como el modelo de mensajes compartidos entre los miembros de la organización; además es la interacción humana que ocurre dentro de las organizaciones y entre los miembros de las mismas. **(1)**

La comunicación debe ser fluida, precisa, motivante, estimulante y eficaz en sí misma, puesto que es a través de esta se realiza la interacción entre los miembros de la organización.

2.1 Comunicación Interna

La comunicación interna es la comunicación dirigida al cliente interno, es decir, al trabajador. Nace como respuesta a las nuevas necesidades de las compañías de motivar a su equipo humano y retener a los mejores en un entorno empresarial donde el cambio es cada vez más rápido. **(2)**

Entre sus principales objetivos persigue contar a sus clientes internos lo que la propia organización hace (objetivos empresariales, etc.), para lograr un clima de implicación e integración de las personas en sus respectivas empresas, dicho de otro modo lograr que la gente se sienta identificada con su organización, también pretende incrementar la motivación y la productividad. Todo esto en el contexto de alcanzar la máxima optimización de los recursos de las empresas e instituciones, realizando los proyectos con mayor eficacia y al menor costo posible, que es lo que principalmente se busca en los servicios públicos, puesto que las necesidades son muchas y los recursos son escasos.

2.1.2 Herramientas de la comunicación interna

Estas son las herramientas de comunicación más usadas en las empresas e instituciones

(3):

- Notas internas operativas
- Reuniones con los miembros del equipo
- Tablones de anuncios
- Seminarios
- Cursos
- Memos para informar sobre asuntos de la empresa
- Grupos de trabajo interdepartamentales
- Reuniones con otras divisiones
- Presentaciones económicas / nuestros servicios
- Actos o eventos internos
- Manual de bienvenida
- Memoria
- Grupos de mejora
- Plan de comunicación interna
- Revista Interna
- Video o CD Corporativo
- Encuesta de Clima laboral
- Buzón de sugerencias
- Intranet
- Círculos de Calidad
- Auditoria de comunicación
- Teléfono de información y otros.

2.1.3 Canales y tipos de comunicación interna

Según el tipo de información y dependiendo del tipo de persona con que se esté teniendo la interacción, el tipo de comunicación variará e irá teniendo diversas relevancias o implicancias según sea el caso.

De esta manera nos encontramos al interior de la organización con dos tipos de comunicación:

- Comunicación Formal: con los subordinados, con los colegas, con los jefes.
- Comunicación Informal: con los seguidores, con los amigos, con los líderes.

2.1.3.1 Comunicación Formal

Este tipo de comunicación es la encargada de transmitir los mensajes desde la cúspide de la organización, vale decir, sigue la cadena de mando de la organización formal.

Generalmente este tipo de comunicación se encuentra prescrita y está estipulada, pero en algunos casos se encuentra en los planes de acción de ésta, en la información sobre técnicas para el propósito de la toma de decisiones de la compañía, en las políticas sobre procedimientos y también en las reglas que fijan los manuales institucionales de cada compañía u organización.

La realidad formal de una organización está compuesta por dos aspectos fundamentales a tener en cuenta en la comunicación, estas son: **(4)**

- Una organización funcional
- Una organización jerárquica.

La organización funcional es aquella que se basa esencialmente en analizar por separado cada una de las diferentes tareas o funciones que en ella se realizan, con el fin de que todas interactúen de manera armónica para de esta manera conseguir un funcionamiento global óptimo al interior de la organización. Es también la que se conoce como el tipo de organización que se deriva de la “división del trabajo”.

La organización jerárquica nos muestra las líneas de autoridad que se trazan en la empresa a través de una organización formal de sus tareas de arriba a abajo, desde la más alta dirección hasta el último y más sencillo colaborador dentro de la compañía.

La comunicación formal que se deriva de una organización funcional y jerárquica se plasma de forma grafica en las líneas horizontales y verticales del organigrama las que a su vez nos conectan directamente con los distintos tipos de comunicación interna que transcurren por esos canales. (5)

- La comunicación descendente :Teniendo como funciones principales, las de coordinar, informar, motivar y controlar
- La comunicación ascendente :Dentro de sus funciones se encuentra la de comprobar la recepción del mensaje, evaluar, informar y sugerir
- La comunicación horizontal: Aquí la función primordial es la de intercambio, coordinación y apoyo entre el personal de la misma posición jerárquica.

2.1.3.2 Comunicación Informal

Este tipo de comunicación no está planificada, vale decir, surge de las relaciones sociales que se desarrollan entre los miembros de la organización y constituye una parte importante de toda la comunicación que se genera en todas las organizaciones. Esta información que se emite y genera es de forma no oficial.

La principal forma de comunicación informal es el rumor, que se genera cuando los canales de comunicación formal no otorgan la suficiente información a los miembros de la organización sobre el funcionamiento y vida de la misma, por ende recurren a otras fuentes para obtenerla.

Los rumores también poseen y transportan diversos contenidos que son de interés para los integrantes de la empresa, ya que a través de estos se dice lo que se está haciendo y los cambios que se producen y que se van a producir, etc. En síntesis se pueden definir como “información vaga y confusa, que procede de fuentes no claramente identificadas, que corre a través de los canales informales, dando lugar a un conocimiento generalizado sobre temas que afectan a una organización. (6)

2.2 Sistemas de tramitación de datos en Secretaría Municipal de Quilicura

2.2.1 Tipo de tramitación de datos

Antiguamente el sistema de tramitación de datos y la forma en cómo estos se trataban tanto en Secretaría Municipal como en toda la Municipalidad de Quilicura consistía en una red interconectada, donde si se precisaba de un documento en particular, ya fuese algún contrato celebrado con alguna empresa, algún decreto alcaldicio, alguna resolución, etc. se ingresaba desde la respectiva estación de trabajo al interior de la Municipalidad de Quilicura y una vez ingresado el código(ID o REG), podía verse el historial de este, su ubicación respectiva, las personas que lo habían solicitado, las fechas de las consultas, etc.

Aun así y a pesar de todas las ventajas que ofrecía este sistema, poseía grandes desventajas también. Puesto que como se trataba de un sistema interconectado, una vez que se caía el sistema o el servidor se desconectaba, se retrasaba el ingreso de información al sistema o simplemente no se podía ingresar, llegando incluso a pasar muchas horas en su restauración, lo que generaba retraso en la solicitud y despacho de información por parte de los departamentos y también retraso en la solución a las solicitudes por parte del público en general.

Este sistema de información dejó de implementarse el año pasado aproximadamente desde Diciembre de 2009.

Actualmente el sistema de información que se ocupa en la Municipalidad de Quilicura es el "Sistema del Libro"

Este sistema consiste en anotar cada documento que se genera en el respectivo departamento en un libro, donde se le otorga un número, fecha en que se emite o genera, la materia de que trata el documento en cuestión y el destino que tendrá el documento.

2.2.2 Ejemplos de sistema de libro existente en Secretaría Municipal de Quilicura

DECRETOS EXENTOS AÑO 2009				
Nº	Fecha	Materia	Dirección	Id.
3301				
3302				
3303				

OFICIO SECRETARIA MUNICIPAL AÑO 2009				
Nº	Fecha	Destino	Materia	Reg.
1053				
1054				
1055				

MEMO SECRETARIA MUNICIPAL AÑO 2009				
Nº	Fecha	Destino	Materia	Reg.
1				
2				
3				

2.2.3 Documentos tramitados en Secretaría Municipal de Quilicura enfocados a Concejo Municipal

Secretaría Municipal de Quilicura debe ser ministro de fe en todas las tramitaciones que se efectúan en la Municipalidad de Quilicura, vale decir, de todos los documentos de índole relevante o importante que se efectúen en todos los departamentos que componen e integran la Municipalidad (Decretos, resoluciones, oficios, etc.), incluidos todos los documentos y tramitaciones efectuados por el Concejo Municipal.

Los principales documentos que se tramitan en Secretaría Municipal de Quilicura y que se enfocan a Concejo Municipal se detallan a continuación:

Los Oficios, que corresponden a instrucciones dictadas por los jefes del servicio que cuando están destinadas a un funcionario toman el nombre de oficios.

Ejemplo: se solicita información en concejo acerca de la Dirección de obras, esta pasa a través de Secretaría Municipal y se deriva a la Dirección en cuestión.



Las Citaciones, que corresponden a instrucciones dictadas por el Secretario Municipal de Quilicura que están destinadas a informar a los Concejales acerca de los horarios y fechas de realización de las sesiones ordinarias y extra ordinarias de concejo.

Ejemplo: Secretaría Municipal informa a los Concejales acerca de la realización del próximo Concejo Municipal.



CAPÍTULO III

INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS GENERADOS EN EL CONCEJO MUNICIPAL

3 Sesiones del Concejo Municipal

Según lo establecido en el artículo 84 de la ley 18.695 el Concejo Municipal se reunirá en sesiones ordinarias y extraordinarias, y sus acuerdos se adoptarán en sala legalmente constituida.

Las sesiones ordinarias de concejo se efectuarán a lo menos tres veces al mes (los tres primeros miércoles de cada mes), en días hábiles y en ellas podrá tratarse cualquier materia que sea de competencia del concejo. Entre las materias que generalmente se tratan en estas sesiones destacan las siguientes: **(1)**

- Aprobación del acta anterior: Que es un proceso donde se aprueban los temas que han sido tratados en el concejo anterior.
- Cuentas: Donde se ven el informe de contrataciones y adjudicaciones del período si es que las hubiere.
- Varios: Este es el punto final de todas las sesiones de concejo, en el los concejales hacen sus peticiones al alcalde sobre temas en específico.

Las sesiones extraordinarias serán convocadas por el Alcalde o por un tercio de los Concejales en ejercicio. En ellas solo se tratarán aquellas materias indicadas en la convocatoria. Generalmente estas sesiones como su nombre lo indica, se hacen en casos especiales. Por ejemplo, en caso de necesitar aprobar algún presupuesto en particular por fiestas patrias, de fines de año, etc. **(2)**

También este tipo de sesiones se hacen luego de conformarse las comisiones respectivas encabezadas por el Concejal que preside dicha comisión. En estas se tratan los diversos temas como, salud, finanzas, medio ambiente, educación, etc.

3.2 Documentos generados en el concejo municipal

Una vez tratados los temas del Concejo en cuestión se pasa al tema varios, que es donde los Concejales hacen sus peticiones al alcalde sobre temas específicos. Por ejemplo sobre contratos celebrados con ciertas empresas, adquisiciones que se hayan realizado (muebles, vehículos, etc.), dineros gastados en ayuda social e inversiones de distinta índole (social, urbana, etc.)

Cada Concejal tiene su turno para expresar sus inquietudes y solicitar la información que estime conveniente al Alcalde.

El Secretario Municipal como ministro de fe debe tomar nota de cada uno de los requerimientos solicitados por cada Concejal y llevar un exhaustivo seguimiento de cada una de las peticiones de los Concejales.

Existe un tiempo establecido por ley para dar respuesta a las peticiones de los Concejales, este no debe exceder los quince días, de igual modo existen excepciones de casos calificados en que el tiempo pueda prorrogarse por un tiempo razonable a criterio del Concejo

El documento generado en este proceso tiene el nombre de oficio.

3.3 Pasos en la generación de un oficio

Por ejemplo el concejal Juan bustos solicita información sobre contratos celebrados con la empresa de alimentos "Carmini" realizados en el periodo de junio y diciembre de 2008.

- Paso 1: Concejal solicita información sobre empresa de alimentos.
- Paso 2: Secretaría Municipal elabora y genera el oficio en secretaria.
- Paso 3: Se despacha el oficio a la dirección respectiva.
- Paso 4: Secretaría Municipal recibe respuesta de la dirección correspondiente en un plazo no superior a los 15 días.
- Paso 5: Se despacha el oficio de respuesta a la petición del Concejal.

3.4 Organigrama de generación de un oficio



CAPÍTULO IV METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4. Planteamiento del problema

Problema

“Efecto de las tramitaciones realizadas por la Secretaría Municipal de Quilicura en las solicitudes efectuadas por el Concejo Municipal”

4.1 Objetivos del trabajo

El objetivo general del presente estudio consiste en:

“Analizar los efectos de las tramitaciones realizadas por la Secretaría Municipal de Quilicura en las solicitudes efectuadas por el Concejo Municipal”

Y los objetivos específicos los siguientes:

- Describir el sistema existente en Secretaría Municipal de Quilicura para el trámite de solicitudes efectuadas por el Concejo Municipal.
- Identificar fortalezas y debilidades del actual sistema, en función del tiempo de tramitación.
- Identificar el impacto del sistema actual en la tramitación de las solicitudes del Concejo Municipal.
- Proponer un mecanismo de tramitación eficiente y eficaz, inherente a la realidad Municipal de Quilicura.

4.2 Hipótesis

“La no existencia de un adecuado sistema de tramitación de correspondencia entre la Secretaría Municipal y el Concejo Municipal de Quilicura significa el no cumplimiento de los plazos requeridos para con el trámite”

4.3 Diagnostico de la situación actual

El sistema de tramitación de datos de Secretaría Municipal de Quilicura en materia de despacho de oficios consta de cinco pasos o etapas:

- Paso 1: Concejal solicita y requiere información sobre materias que el estime son de relevancia (contratos ya celebrados, informe de avances de proyectos, etc.)
- Paso 2: El Secretario Municipal toma nota de los requerimientos por parte del concejal en el concejo municipal, para posteriormente derivarlo a la dirección correspondiente para lo cual elabora y genera el oficio en secretaria municipal
- Paso 3: Una vez generado el oficio y especificando las materias de que trata, se despacha a la dirección respectiva.
- Paso 4: Secretaría Municipal recibe respuesta del oficio cursado por parte de la dirección correspondiente, en un plazo no superior a los 15 días.
- Paso 5: Se despacha desde Secretaría Municipal el oficio de respuesta a la petición de los requerimientos del Concejal.

4.4 Organigrama de pasos para la generación del oficio



4.5 Descripción de las variables

Es importante tener ciertas consideraciones al momento de analizar las variables, ya que los pasos en la generación de los oficios se componen de dos etapas o momentos.

El primero va desde Concejo Municipal hacia Secretaría Municipal y el segundo va desde Secretaría Municipal hacia Concejo Municipal y se detallan a continuación:

- Tramitación de datos desde Concejo Municipal hacia Secretaría Municipal de Quilicura: se entenderá como tramitación de datos para efecto del trabajo a aquellos que se generan y abocan a todo lo concerniente a Concejo Municipal, ya sea oficios o citaciones.

Esta información se maneja de manera descendente, ya que dentro de sus funciones se encuentra la de comprobar la recepción del mensaje, evaluar, informar y sugerir.

- Tramitación de datos desde Secretaría Municipal de Quilicura hacia Concejo Municipal: se entenderá como tramitación de datos para efecto del trabajo a aquellos que se generan y abocan a todo lo concerniente a Concejo Municipal, ya sea oficios o citaciones.

Esta información se maneja de manera descendente, ya que dentro de sus funciones se encuentra la de comprobar la recepción del mensaje, evaluar, informar y sugerir.

Habiendo analizado las etapas o procesos en la generación de los oficios, se procede a, ver el análisis de las variables del trabajo de investigación, que son las siguientes:

- Calidad de la información: se entenderá como calidad de la información para efecto del trabajo a aquella que se genera en Concejo Municipal y en la que el Secretario Municipal toma nota de las peticiones que efectúan los concejales.
- Tiempo de despacho de la solicitud: se entenderá como tiempo de despacho de la solicitud para efectos del trabajo a aquel periodo que transcurre entre la petición

del Concejal y el posterior despacho del oficio de respuesta a este a través de Secretaría Municipal.

- Cantidad de información tramitada: se entenderá como cantidad de información tramitada para efectos del trabajo a aquellos trámites que efectúa Secretaría Municipal paralelamente al despacho de los oficios de los Concejales.

4.6 Muestra

Se encuestará a todo el universo correspondiente al problema de estudio y que corresponde a cada miembro del Concejo Municipal (seis personas) más el Secretario Municipal, es decir un total de siete (7) personas.

4.7 Diseño de la investigación

La presente investigación posee diseño de carácter descriptivo, por cuanto relaciona el tipo de trámite de solicitudes entre el Concejo y la Secretaría Municipal de la Ilustre Municipalidad de Quilicura, en términos de tiempo de tramitación, cantidad y calidad de la información tramitada y su influencia en las relaciones entre ambos organismos, en función del impacto de éstas en los miembros de la comunidad a quienes afecta dicha tramitación.

4.8 Instrumentos de recopilación de la información

Para recopilar la información requerida para los fines del presente trabajo, se diseñaron dos encuestas, la primera de las cuales orientada a recoger la opinión de los Concejales, y la segunda orientada a la opinión del Secretario Municipal.

Ambas encuestas se orientaron a evaluar la percepción de las tramitaciones efectuadas por cada estamento, en materia de procedimientos de despacho y recepción de la documentación, cantidad y calidad de la misma, por parte de cada actor involucrado en el proceso de tramitación, en el Concejo y Secretaría respectivamente.

La encuesta orientada a los miembros del Concejo consistió en ocho preguntas semiestructuradas, de acuerdo a la siguiente estructura:

Variables de la encuesta	Preguntas de la encuesta
Calidad de la información	Nº2
Tiempo de despacho de la solicitud	Nº 3, Nº4 ,Nº5,Nº6
Cantidad de información tramitada	Nº7

La encuesta orientada al Secretario Municipal consistió en diez preguntas semiestructuradas, de acuerdo a la estructura que se presenta en el siguiente cuadro:

Variables de la encuesta	Preguntas de la encuesta
Calidad de la información	Nº2,Nº3
Tiempo de despacho de la solicitud	Nº4 ,Nº5,Nº7,Nº8
Cantidad de información tramitada	Nº9

4.9 Formatos de la encuesta

Encuesta aplicada a Secretario Municipal de Quilicura

La presente encuesta recopila información relacionada con la tramitación de oficios entre Concejales y la Secretaría Municipal de Quilicura.

La información anterior se utilizará en la confección de un trabajo de tesis para optar al título profesional de Administrador Público.

Se agradecerá sinceridad en sus respuestas.

Instrucciones para responder

Marque con una "X" la alternativa que estime conveniente y justifique aquellas en que se solicite hacerlo en el espacio asignado para ello.

1.- ¿Cómo consideraría el actual sistema de correspondencia existente en Secretaría Municipal de Quilicura?

- a) Bueno
- b) Regular
- c) Malo

¿Por qué?

2.- ¿Considera que capta toda la información (idea principal) al momento de redactar la petición del Concejal en el Concejo Municipal?

- a) si
 - b) A veces
 - c) No
- ¿Por qué?

3.- En su concepto ¿Qué factores le afectan para interpretar mejor los deseos o información que se le entrega?

- a) El vocabulario utilizado
- b) El exceso de información
- c) La forma en que se hacen las peticiones

4.- ¿Cómo calificaría el tiempo de despacho a las peticiones efectuadas en el Concejo Municipal?

- a) Bueno
- b) Regular
- c) Malo

¿Por qué?

5.- ¿Cuál consideraría es un tiempo óptimo para despachar el oficio a la dirección respectiva?

- a) 0 – 3 días
- b) 4 – 7 días
- c) 8 – 10 días

6.- Una vez despachado el oficio a la dirección correspondiente ¿Cómo consideraría el seguimiento que se le efectúa a estos oficios?

- a) Bueno
- b) Regular
- c) Malo

¿Por qué?

7.- Una vez recibida la respuesta por parte de la dirección correspondiente ¿Cómo calificaría el tiempo de respuesta a los Concejales?

- a) Bueno
- b) Regular
- c) Malo

¿Por qué?

8.- ¿Cuál considera es un tiempo óptimo para dar respuesta a las peticiones de los Concejales?

- a) 0 – 5 días
- b) 6 – 10 días
- c) 11 – 15 días

9.- ¿Considera que el actual sistema de tramitación de información existente en Secretaría Municipal de Quilicura satisface todas las tramitaciones que se efectúan en ésta?

- a) Si
- b) A veces
- c) No

¿Por qué?

10.- ¿Qué solución implantaría para mejorar el actual sistema de tramitación de información existente en Secretaría Municipal de Quilicura?

- a) Creación de una oficina enfocada a todo lo concerniente a Concejo municipal
- b) Capacitar a personal de la Municipalidad
- c) Contratar personal externo
- d) Otro ¿Cuál? _____

Encuesta aplicada a Concejales de Quilicura

La presente encuesta recopila información relacionada con la tramitación de oficios entre Concejales y la Secretaría Municipal de Quilicura.

La información anterior se utilizará en la confección de un trabajo de tesis para optar al título profesional de Administrador Público.

Se agradecerá sinceridad en sus respuestas.

Instrucciones para responder

Marque con una "X" la alternativa que estime conveniente y justifique aquellas en que se solicite hacerlo en el espacio asignado para ello.

1.- ¿Cómo consideraría el actual sistema de correspondencia existente en Secretaría Municipal de Quilicura?

- a) Bueno
- b) Regular
- c) Malo

¿Por qué?

2.- Para una mejor tramitación y redacción de sus oficios usted consideraría:

- a) Otra persona adicional al Secretario municipal
- b) Llevar por escrito sus peticiones
- c) Otro ¿Cuál? _____

3.- ¿Cuál consideraría es un tiempo óptimo para despachar el oficio a la dirección respectiva?

- a) 0 – 3 días
- b) 4 – 7 días
- c) 8 – 10 días

4.- Una vez despachado el oficio a la dirección correspondiente ¿Considera que se efectúa un seguimiento a estos?

- a) Si
- b) A veces
- c) No

¿Por qué?

5.- ¿Cómo calificaría el tiempo de respuesta a las peticiones efectuadas en Concejo Municipal?

- a) Bueno
- b) Regular
- c) Malo

¿Por qué?

6.- ¿Cuál considera es un tiempo óptimo para dar respuesta a las peticiones de los Concejales?

- a) 0 – 5 días
- b) 6 – 10 días
- c) 11 – 15 días

7.- ¿Considera que el actual sistema de tramitación de información existente en Secretaría Municipal de Quilicura satisface todas las tramitaciones que se efectúan en ésta?

- a) Si
- b) A veces
- c) No

¿Por qué?

8.- ¿Qué solución implantaría para mejorar el actual sistema de tramitación de información existente en Secretaría Municipal de Quilicura?

- a) Creación de una oficina enfocada a todo lo concerniente a Concejo municipal
- b) Capacitar a personal de la Municipalidad
- c) Contratar personal externo
- d) Otro ¿Cuál? _____

CAPÍTULO V

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN RECOPIADA

En el presente apartado, se analizará e interpretará la información recopilada a través de las encuestas efectuadas a Concejales y Secretario municipal de Quilicura, relacionado con algunos de los aspectos tratados en el marco conceptual del trabajo; de acuerdo a la siguiente estructura según las variables consideradas en el estudio y que son:

- a) Calidad de la información
- b) Tiempo de despacho de la solicitud
- c) Cantidad de información tramitada

Para finalizar, analizando en términos globales, las fortalezas y debilidades del proceso de tramitación entre Secretaría Municipal y Concejo, de acuerdo a las variables precedentes:

5. Calidad de la información

Definida como aquella que se genera en Concejo Municipal y en la que el Secretario Municipal toma nota de las peticiones que efectúan los Concejales, esta variable se midió a través de la pregunta N°2 de cada encuesta, obteniéndose los siguientes resultados:

Con relación a la calidad de la información y según lo respondido por los Concejales podemos afirmar que a modo de generar una mejor tramitación y redacción de los oficios que se generan en el Concejo Municipal se necesitaría otra persona adicional al Secretario Municipal para poder llevar de mejor manera el proceso de redacción, tramitación y redacción de los oficios, por su parte el Secretario Municipal respondió que a modo de interpretar mejor las peticiones que efectúan los Concejales es necesario analizar la forma en que se hacen las peticiones, puesto que en muchos casos las ideas expresadas por los Concejales a veces no son claras.

De esta forma se condicen ambas respuestas aludiendo a que el actual sistema posee ciertas deficiencias para poder generar una mejor tramitación y redacción de los oficios. Sumado a que en algunas ocasiones el Secretario Municipal no capta toda la información,

en cuanto a cantidad de la misma, así como a la transmisión del mensaje en forma idónea al significado original del mismo.

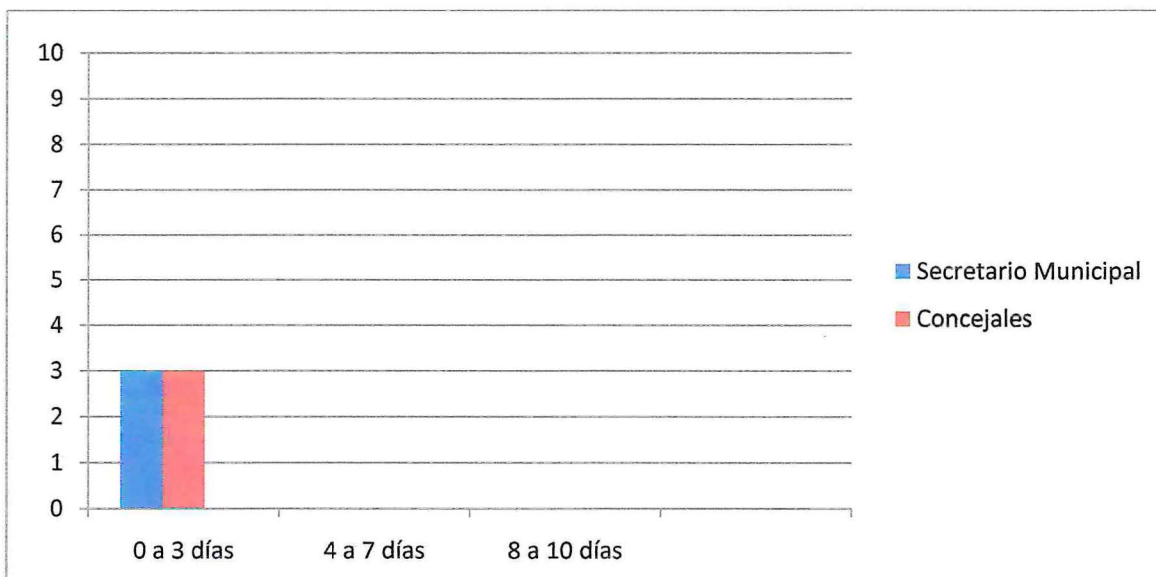
b) Tiempo de despacho de la solicitud

Definido como a aquel periodo que transcurre entre la petición del Concejal y el posterior despacho del oficio de respuesta a este a través de Secretaría Municipal, esta variable se midió a través de las preguntas N°3 y N°6 de la encuesta efectuada a Concejales y a través de las preguntas N° 5 y N°8 de la encuesta efectuada al secretario municipal de Quilicura obteniéndose los siguientes resultados:

Con relación al tiempo de despacho de la solicitud desde Secretaría Municipal hacia la dirección correspondiente y según lo respondido por los Concejales podemos afirmar que el tiempo óptimo para el despacho del oficio a la dirección respectiva va de 0 a 3 días, concordando con la respuesta del Secretario Municipal.

Lo anterior se grafica a continuación:

Gráfico N°1 “Tiempo de despacho de oficios desde Secretaría Municipal hacia la dirección correspondiente”

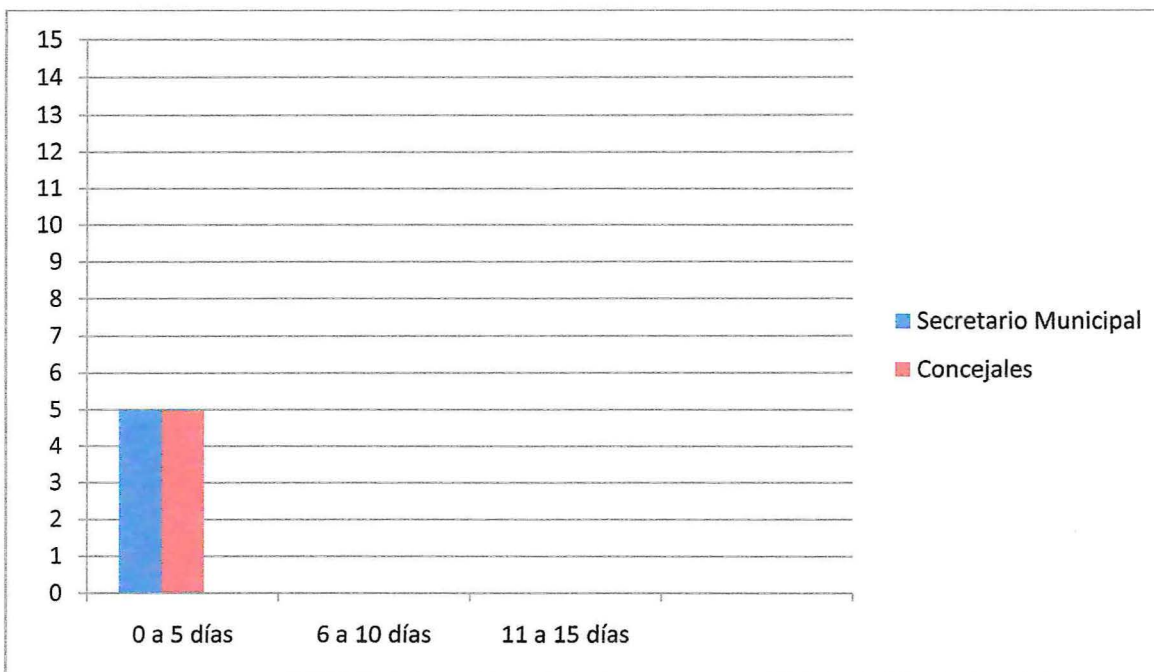


Con relación al tiempo óptimo para dar respuesta a las peticiones de los Concejales abarcando todo el proceso que este conlleva (redacción del oficio, despacho a la dirección

respectiva, respuesta por parte de la dirección respectiva, posterior respuesta al concejal) y según lo respondido por los concejales podemos afirmar que el tiempo óptimo para dar respuesta a las peticiones efectuadas por los Concejales va de 0 a 5 días, concordando con la respuesta del Secretario Municipal.

Lo anterior se grafica a continuación:

Gráfico N°2 “Tiempo de respuesta a las peticiones de los Concejales”



Si analizamos ambos gráficos y vemos los tiempos que se proponen como óptimos, podemos ver que se encuentran en los parámetros que la ley 18.695 propone como límite, ya que el plazo máximo para dar respuesta a los oficios por parte del Alcalde es de 15 días.

c) Cantidad de información tramitada

Definida como aquellos trámites que efectúa Secretaría Municipal paralelamente al despacho de los oficios de los Concejales, esta variable se midió a través de la pregunta N°7 de la encuesta efectuada a los Concejales y a través de la pregunta N°9 de la encuesta efectuada al Secretario Municipal de Quilicura obteniéndose los siguientes resultados:

Con relación a si el actual sistema de tramitación existente en Secretaría Municipal de Quilicura satisface todas las tramitaciones que se efectúan en ésta y según lo respondido por los concejales podemos afirmar que satisface en algunos casos las tramitaciones que se efectúan en ésta, esto debido a que en algunos casos no se entrega la información completa, o bien no existe un seguimiento adecuado de las peticiones o simplemente porque falta personal y recursos técnicos. El Secretario Municipal por su parte afirmó que el actual sistema de tramitación de información existente en Secretaría Municipal de Quilicura no satisface todas las tramitaciones que se efectúan en esta, ya sea por falta de procedimientos adecuados o por falta de personal.

De lo anterior podemos afirmar que el actual sistema de tramitación de información, posee serias falencias en cuanto a tramitación y despacho de la misma.

5.1 Fortalezas que posee el actual sistema de tramitación

- a) El Secretario Municipal como ministro de fe y participe en los Concejos Municipales, escribe y representa fidedignamente las peticiones que realizan los Concejales.
- b) Adicional al Alcalde, Concejo Municipal y Secretario Municipal, al Concejo asisten los jefes de todas las direcciones que integran la Municipalidad de Quilicura, lo que permite que los Concejales puedan aclarar sus dudas preguntando a éstos, solicitándoles información, etc. con respecto a algún tema en particular.

5.2 Debilidades que posee el actual sistema

- a) Al no tener una propuesta escrita por parte del Concejel de sus peticiones y requerimientos, a veces no se logra captar la idea principal de las peticiones, teniendo que esperar a que la actuario o estafeta redacte el acta correspondiente a cada Concejo, para poder elaborar el oficio.
- b) Al despachar el oficio a la dirección respectiva, se espera que la respuesta de ésta no supere los 15 días como máximo, en algunos casos la espera supera este tiempo límite, puesto que no existe un sistema de seguimiento de los oficios.

c) Al recibir la respuesta por parte de la dirección, generalmente y dependiendo del grado de importancia el oficio no se despacha de manera inmediata, ya sea por exceso de trabajo por parte de la Secretaría o simplemente por tramites más relevantes.

De lo anterior y según las respuestas obtenidas en la encuesta y su posterior interpretación podemos concluir lo siguiente:

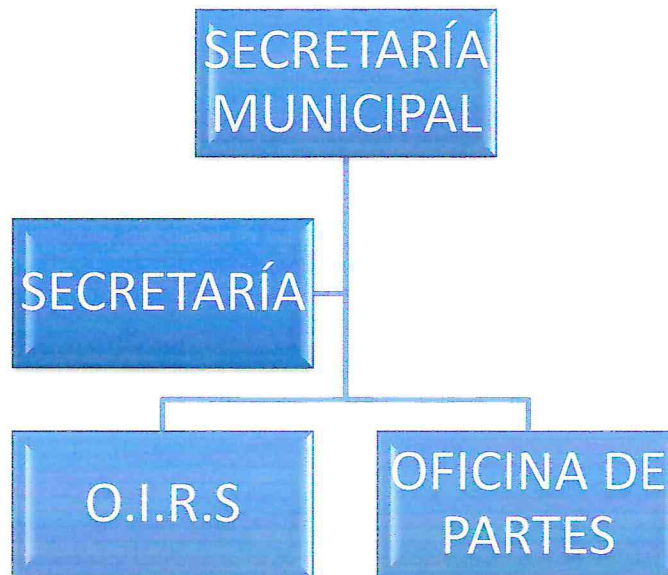
Los principales problemas que se generan vienen dados por las siguientes razones:

- Rigidez en los procesos
- Falta de personal
- Falta de coordinación entre las direcciones
- No existe seguimiento de las peticiones
- La no existencia de un sistema adecuado

CAPÍTULO VI PROPUESTA TÉCNICA

En el siguiente apartado y de acuerdo a la información y datos obtenidos en el capítulo anterior, se realizará una propuesta de posibles mejoras al actual sistema de tramitación de información existente en Secretaría Municipal de Quilicura. Se comenzará por analizar las diversas unidades que componen la Secretaría Municipal de Quilicura para posteriormente ver las mejoras a implementar.

6. Organigrama actual Secretaría Municipal de Quilicura



6.1 Secciones que componen Secretaría Municipal de Quilicura

Secretaría Municipal de Quilicura está constituida por los siguientes departamentos:

En primer lugar por la oficina de información, reclamos y sugerencias (O.I.R.S), que es un espacio de atención ciudadana destinado a orientar, informar y recepcionar las inquietudes de los vecinos.

En segundo lugar por la oficina de partes, cuya principal función es servir de canal entre la ciudadanía y el Alcalde, puesto que acá la comunidad pide diferentes tipos de servicios. (Ayuda en alimentos, transportes, viajes, etc.)

En tercer lugar por su propia secretaría, que es la encargada de realizar distintos tipos de trámites administrativos y de distinta índole.

De acuerdo a lo anterior podemos ver que no hay ninguna oficina que se aboque netamente a lo que es Concejo Municipal, la cual se hace necesaria dada los resultados arrojados por las encuestas donde tanto concejales como Secretario Municipal de Quilicura concuerdan en que hace falta personal abocado a lo que es la tramitación, redacción, seguimiento y posterior despacho de oficios a los Concejales o netamente la creación de una oficina encargada de llevar a cabo todos estos procesos.

6.2 Fases de implementación de las mejoras

El plan de mejoras a implementar en el sistema de tramitación de información actual existente en Secretaría Municipal de Quilicura se compone de 2 etapas:

- a) La primera de ellas consiste en la implementación de una oficina encargada de los asuntos del concejo municipal, con la presencia de a lo menos un funcionario encargado de todo lo concerniente los asuntos del concejo.
- b) La segunda, orientada a la modificación del Organigrama actual del Municipio, en atención a que éste constituye una representación gráfica de la manera de articular el quehacer de esta oficina con las demás unidades del Municipio.

De acuerdo a los antecedentes expuestos a través del análisis e interpretación de la información recopilada a través del presente estudio, se tiene que para efecto de optimizar el actual funcionamiento del quehacer del Concejo Municipal, y de la articulación de sus funciones con la Secretaría y a través de ello del cumplimiento de algunos de los principios básicos de una administración pública eficiente y eficaz a este nivel, se propone que esta Oficina se oriente a las siguientes tareas o funciones de acuerdo a los plazos que a continuación se consignan para cada tarea:

- Formulación y redacción de los oficios, los que deberán ser despachados a la dirección respectiva en un plazo no superior a los dos (2) días, desde la fecha de realización del concejo municipal.
- Seguimiento de los oficios, tratando de recibir respuesta de la dirección respectiva en un plazo no superior a los tres (3) días de despachado el oficio.
- Poner especial énfasis en aquellos oficios de carácter importante y cuya respuesta requiera del menor tiempo posible.
- Una vez recibida la respuesta por parte de la dirección respectiva, despachar el oficio de respuesta al concejal en un plazo no superior a dos (2) días.
- La tramitación del oficio en su totalidad no debiera llevar más allá de ocho (8) días, considerando que en la actualidad la principal limitación para minimizar éstos plazos de tiempo, lo constituye el tiempo de respuesta por parte de la dirección a la que fue despachado el oficio, razón por la cual se coloca especial énfasis en su seguimiento.
- El proceso en su totalidad se enmarca dentro de los marcos legales de la ley 18.695, donde se señala que el Alcalde debe dar respuesta a las solicitudes efectuadas por los concejales en un plazo no superior a los 15 días.
- Adicional a todo lo concerniente al Concejo Municipal, la oficina de asuntos del concejo también servirá de apoyo administrativo a todos los requerimientos que puedan presentarse en la Secretaría Municipal.

Por otra parte, la Oficina de Asuntos del Concejo Municipal deberá contar con los siguientes requisitos mínimos de recursos humanos y materiales, para su implementación:

Como recurso humano, una persona encargada de los asuntos del concejo municipal, la que deberá poseer los siguientes requisitos:

- Poseer conocimientos acerca de la Municipalidad de Quilicura
- Estar en posesión de un título profesional acorde al perfil de lo que se busca
- Poseer conocimiento técnico y entender el funcionamiento del concejo municipal
- Poseer habilidades de comunicación
- Poseer habilidades computacionales

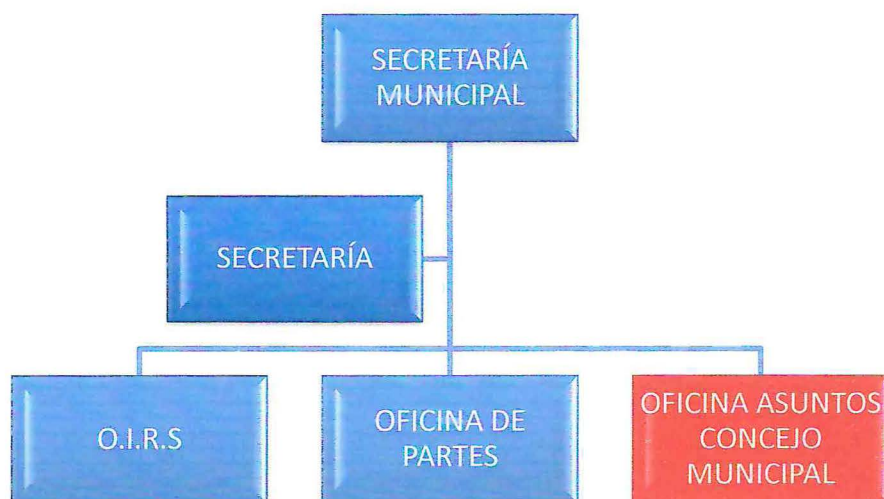
Y en el aspecto de recursos materiales:

- Contar con un espacio físico al interior de la misma Secretaría Municipal
- Poseer una estación de trabajo adecuada con los requerimientos mínimos para poder desempeñar de mejor manera las demandas que pudiesen presentarse.

6.3 Organigrama de la Secretaría Municipal de Quilicura, con las posibles mejoras a implementar

De acuerdo al punto anterior referido a etapas a implementar para la realizar las mejoras al actual sistema de tramitación de información existente en la Secretaría Municipal de Quilicura, la siguiente etapa sería establecer un nuevo organigrama que represente los niveles de dependencia y articulación con las demás unidades del Municipio, de la Oficina que se propone

Lo anterior se ve reflejado en el siguiente organigrama:



De acuerdo entonces al Organigrama precedente, la Oficina en cuestión, quedaría en un nivel jerárquico de dependencia de la Secretaría Municipal, al mismo nivel de la Oficina de Partes y de la OIRS, las que se encargarían de las tramitaciones de los diferentes asuntos propios de la naturaleza de cada una, a efectuarse a través de la Secretaría Municipal.

CONCLUSIONES

1.- En el marco de la Modernización del Estado, las Municipalidades han cobrado con el pasar de los años un rol fundamental en el proceso de desarrollo comunal, asumiendo un rol proactivo en lo que respecta al desarrollo económico, social y cultural de la comunidad, razón que fundamenta el aumento de atribuciones y funciones, las que se expresan asimismo en el aumento de departamentos orientados a asumir las responsabilidades derivadas de éstas.

2.- La importancia de la Secretaría Municipal radica en que su rol consiste en actuar como ministro de fe de todas las actuaciones que se realicen al interior del Municipio, además entre otras funciones, de ser la encargada de todo lo concerniente al Concejo Municipal en materia de la tramitación de las solicitudes que emanen y se dirijan hacia ésta.

3.- El Concejo Municipal, es el mecanismo representativo que tiene la comunidad para poder hacer llegar sus inquietudes al Alcalde, de una manera más rápida y sin tener que pasar por todo el conducto regular que significa generar una solicitud en la oficina de partes. Por esta razón es indispensable contar con un adecuado funcionamiento de todo lo que tenga relación con él, a modo de generar mayor eficacia y eficiencia en toda materia relativa a la adecuada y oportuna atención a las personas de la comunidad que lo demanden, acorde a los lineamientos de calidad de atención de los servicios públicos.

4.- El administrador público como profesional dotado de capacidades y conocimientos en las áreas de Ciencias Sociales, Política, Administración, Derecho y Economía, con una visión estratégica e integradora y con capacidad de gestión en los órganos e instituciones del aparato público y con una competencia que le permita asesorar a las autoridades en la toma de decisiones y en la generación de soluciones alternativas, constituye un especialista idóneo para diagnosticar, enfrentar y dar solución a problemas del sistema público o privado, como el que se trató a través del presente trabajo.

5.- Las principales debilidades identificadas respecto del actual sistema de tramitación de información y documentación entre la Secretaría Municipal y el Consejo Comunal de la Ilustre Municipalidad de Quilicura, fueron rigidez en los procesos; falta de personal; carencia de coordinación entre los diferentes direcciones del municipio y carencia de un sistema de seguimiento de las tramitaciones efectuadas.

6.- Un importante problema detectado a través del presente estudio, consiste en los tiempos que transcurren en la Secretaría Municipal entre la tramitación del oficio, hasta su posterior despacho de respuesta, los que en algunos casos superan los quince (15) días, lo que se contrapone a lo establecido para esta materia, a través de la ley 18.695.

7.- Problemas como la demora en los tiempos de generación y posterior despacho de los oficios de respuesta por parte de Secretaría Municipal de Quilicura a las peticiones de los Concejales, se traducen además de un incumplimiento legal, en la sensación de malestar de los concejales quienes no pueden desarrollar de buena forma sus funciones de fiscalización del quehacer de las direcciones municipales, de las actuaciones del Alcalde, de peticiones de la comunidad, entre otros temas, afectando directamente a la capacidad de respuesta de este estamento a los requerimientos de la comunidad, de manera eficiente y oportuna.

8.- La necesidad declarada en materia de mecanismo de tramitación eficiente y eficaz, inherente a la realidad Municipal de Quilicura, por los concejales y el Secretario Municipal, consistió en la implementación de una oficina encargada de todos los asuntos del concejo municipal.

9.- Coherentemente con lo anterior los Concejales y Secretaría Municipal concordaron en la necesidad de contar con una persona adicional a las existentes, para asumir las responsabilidades que implica la tramitación de oficios, en función de mejorar los tiempos de tramitación y respuesta a las peticiones de los concejales.

10.- Los encuestados estimaron que sería posible reducir el tiempo de despacho de la tramitación de documentación de los quince (15) días que la ley establece como plazo máximo a ocho (8) días, de acuerdo a la realidad del Municipio, si es que existiera una correcta coordinación entre las direcciones y un adecuado seguimiento a los oficios por parte de Secretaría Municipal de Quilicura.

11.- En función de la hipótesis formulada al inicio del presente trabajo: “La no existencia de un adecuado sistema de tramitación de correspondencia entre la Secretaría Municipal y el Concejo Municipal de Quilicura significa el no cumplimiento de los plazos requeridos para con el trámite”, se obtuvo que efectivamente en la Ilustre Municipalidad de Quilicura en materia de tramitación de documentos y/o información entre el Concejo y la Secretaría

Municipal, en la mayoría de los casos, no se cumple con los plazos legales para este efecto.

CITAS BIBLIOGRÁFICAS

CAPÍTULO PRIMERO

(1) Ley orgánica de Municipalidades 18.695, artículo 1º, promulgada el 25 de Junio de 2006.

(2) Página web <http://www.quilicura.cl/la-comuna-quilicura.html>

y <http://es.wikipedia.org/wiki/Quilicura> , Fecha de visita 15 de Junio de 2009

(3) Ley orgánica de Municipalidades 18.695, artículo 3º, promulgada el 25 de Junio de 2006.

(4) Ley orgánica de Municipalidades 18.695, artículo 16º, promulgada el
25 de Junio de 2006.

(5) Ley orgánica de Municipalidades 18.695, artículo 20º, promulgada el
25 de Junio de 2006.

(6) Ley orgánica de Municipalidades 18.695, artículo 71º, promulgada el
25 de Junio de 2006.

(7) Ley orgánica de Municipalidades 18.695, artículo 72º, promulgada el
25 de Junio de 2006.

(8) Ley orgánica de Municipalidades 18.695, artículo 80º, promulgada el
25 de Junio de 2006.

CAPÍTULO SEGUNDO

(1) Pagina web <http://www.rrppnet.com.ar/comunicacioninterna.htm> , Fecha
de visita 23 de Agosto de 2009.

(2) Idem op cit.

(3) Idem op. cit.

(4) Idem op. cit.

(5) Idem op.cit.

(6) Idem op. cit.

CAPÍTULO TERCERO

(1) Ley orgánica de Municipalidades 18.695, artículo 84º, promulgada el
25 de Junio de 2006.

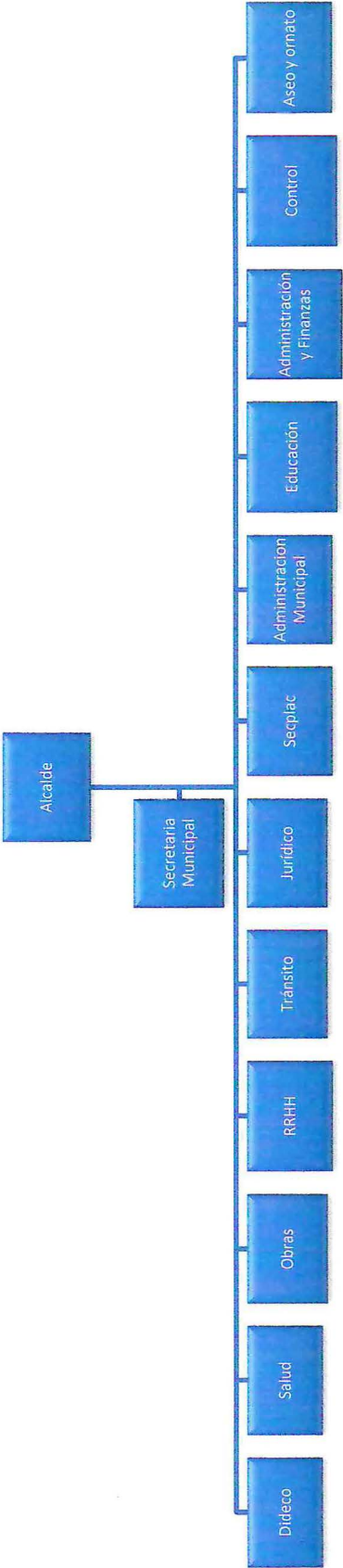
(2) Idem. Op.cit.

BIBLIOGRAFÍA

- CHIAVENATTO, Idalberto **“Introducción a la Teoría General de la Administración”**, Editorial McGraw-Hill, España, 2005
- Ley N° 18.695 ,Orgánica constitucional de municipalidades
- HERNÁNDEZ R; SAMPIERI R Y BAPTISTA P. **“Metodología de la Investigación Social”** Editorial McGraw-Hill, México, 2005.
- <http://www.monografias.com/trabajos15/direccion/direccion.shtml>
- <http://www.quilicura.cl/>

ANEXO N°1

Organigrama Ilustre Municipalidad de Quilicura



ANEXO N°2

Tabla de vaciado de encuesta efectuada a Concejo Municipal y Secretario Municipal de Quilicura

PREGUNTAS DE LA ENCUESTA	1			2			3			4			5			6			7			8			9			10		
	A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C			
1	X			X						X				X					X											
2		X			X						X			X						X										
3		X		X			X					X		X					X											
4		X		X			X			X			X						X											
5		X			X		X			X			X						X											
6		X				X						X		X						X										
SUBTOTAL	1	5	0	3	0	3	5	1	0	0	3	3	0	5	1	4	1	1	4	1	3	2	0	1						
SUBTOTAL %	17%	83%	0%	50%	0%	50%	83%	17%	0%	0%	50%	50%	0%	83%	17%	67%	17%	17%	67%	17%	50%	33%	0%	17%						
ENCUESTA SECRETARIO MUNICIPAL	1			2			3			4			5			6			7			8			9			10		
1	A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C			
		X			X				X				X					X			X					X				

ANEXO N°3

Organigrama Ilustre Municipalidad de Quilicura con nueva oficina Asuntos Concejo Municipal

