

Honorable Concejo Municipal De la Sección Capital Sucre

Sucre Capital de la República de Bolivia



REGLAMENTO INTERNO PARA LA VENTANILLA UNICA EN EL GOBIERNO MUNICIPAL DE SUCRE

**Resolución Municipal: Nº 178/09
Fecha: 07 de abril 2009**

Sucre – Bolivia

REGLAMENTO INTERNO PARA LA VENTANILLA ÚNICA EN EL GOBIERNO MUNICIPAL DE SUCRE

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La atención de los trámites de correspondencia administrativa externa en el Gobierno Municipal de Sucre no cuenta con una metodología ágil y sistemática, motivo por el cual, es necesario encontrar un mecanismo que permita una mayor eficiencia en la atención de dicha correspondencia presentada por el público usuario.

Por otra parte, el Gobierno Municipal de Sucre no se encuentra acorde con la normativa vigente, para sustentar lo expuesto mencionamos los siguientes aspectos legales:

- I. El Artículo 44, inciso 7 de la **Ley Nº 2028 de Municipalidades** dice: dentro de las atribuciones del Alcalde Municipal está el “**supervisar por la eficiente prestación de servicios a la comunidad**”.
- II. El Artículo 16 de la Sección Segunda de la **Ley Nº 2341 de Procedimiento Administrativo** indica que dentro de los derechos de las personas en su relación con la Administración Pública tenemos: d) A conocer el estado del procedimiento en que sea parte; i) A exigir que las actuaciones se realicen dentro de los términos y plazos de procedimiento; l) A ser tratados con dignidad, respeto, igualdad y sin discriminación; y, m) A exigir que la autoridad y servidores públicos actúen con responsabilidad en el ejercicio de sus funciones.
- III. El Artículo 8 de la **Ley 2027 del Estatuto del Funcionario Público** dentro de los deberes menciona en sus incisos b y e los siguiente: b) Desarrollar sus funciones, atribuciones y deberes administrativos, con puntualidad, celeridad, economía, eficiencia, probidad y con pleno sometimiento a la CPE, las leyes y el ordenamiento jurídico nacional. e) Atender con diligencia y resolver con eficiencia los requerimientos de los administrados y el Artículo 12 dentro de los principios de la Ética Pública dice “La actividad pública deberá ser inspirada en principios y valores éticos de integridad, imparcialidad, probidad, transparencia, responsabilidad y eficiencia funcionaria que garanticen un adecuado servicio a la colectividad.
- IV. **El Artículo 28 de la Ley 1178 de Administración y Control Gubernamentales (SAFCO)** dice que: Todo servidor público responderá de los resultados emergentes del desempeño de las funciones, deberes y atribuciones asignados a su cargo.
- V. **El Decreto Supremo Nº 27330 del 31 de enero de 2004 de Simplificación de Trámites** en su Artículo 1º declara como prioridad e interés público la Simplificación de Trámites, con la finalidad de agilizar, optimizar tiempos y reducir costos de los mismos.
- VI. **El Reglamento Interno del Municipio aprobado mediante Resolución Municipal 096/2006 de fecha 27 de marzo de 2006**, el cual menciona lo siguiente:
Capítulo II DE LOS DEBERES en el Art. 17, inc. c) Demostrar en todo momento eficiencia, sentido de responsabilidad, honestidad y total dedicación en las labores que corresponden a cada servidor. **Inc. h)** Mantener el trabajo al día, observar conducta intachable y las buenas maneras que garanticen la absoluta normalidad en el trabajo. **Art. 69** todo servidor, sin excepción alguna es responsable por toda acción u omisión que implique la inobservancia de leyes, decretos, estatutos, reglamentos, manuales y demás disposiciones normativas, debiendo someterse a lo que prescribe le ley 1178, conforme queda establecido en el artículo 3 del presente reglamento. **Artículos 73, 74, 75 y 76** relacionados a las sanciones aplicables.

Por lo expuesto anteriormente, el Gobierno Municipal de Sucre, deberá contemplar dentro de su estructura orgánica la creación de una Ventanilla Única que le permita organizar y desburocratizar el ingreso de toda la correspondencia administrativa externa, procurando la eficiencia en términos de agilidad, transparencia y mejor atención a los usuarios de los servicios públicos prestados en la Institución.

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- El presente Reglamento es de orden público y tiene por objetivo establecer los lineamientos para la operación y funcionamiento de la Ventanilla Única de los Trámites de Correspondencia Externa, así como establecer las obligaciones para el personal asignado a la Ventanilla Única, que tiene por objeto coordinar, controlar y supervisar de manera oportuna y eficaz todo el movimiento de correspondencia externa, convirtiéndose en el enlace principal entre la ciudadanía y las unidades internas del Gobierno Municipal de Sucre.

Artículo 2.- Para los efectos del artículo anterior se crea la Ventanilla Única de Trámites de Correspondencia Administrativa Externa que dependerá de Secretaría General para lo conducente. Le Ventanilla Única tiene como función la orientación, recepción, simplificación y seguimiento de la correspondencia gestionada por el Usuario, velando siempre por una atención ágil y transparente.

Artículo 3.- La Ventanilla Única tendrá su domicilio en la ciudad de Sucre, en dos edificios del Gobierno Municipal de Sucre, estos son: el Edificio Central y dependencias del Ex Hotel Municipal.

Artículo 4.- El Gobierno Municipal de Sucre, a través de la Máxima Autoridad Ejecutiva, deberá satisfacer los requerimientos económicos de la Ventanilla Única de Trámites de Correspondencia Administrativa Externa, de acuerdo al presupuesto anual aprobado.

CAPÍTULO II

OBJETIVOS DE LA VENTANILLA ÚNICA

Artículo 5.- Para los efectos del presente Reglamento, Ventanilla Única es la unidad a la que el ciudadano puede dirigirse para solicitar información o tramitar correspondencia relacionada con atribuciones y competencias de la Administración del Ejecutivo Municipal.

Artículo 6.- Los objetivos del Sistema de Ventanilla Única son:

- a) Brindar un mejor servicio a los Usuarios del Gobierno Municipal.
- b) Mejorar el control de la documentación mediante el Sistema Informático.
- c) Uniformar y ordenar los procedimientos e instrumentos del manejo documental.
- d) Posibilitar el seguimiento de la documentación a través del Sistema Informático.

- e) Ofrecer información oportuna y precisa sobre el estado de la documentación a todos los Usuarios.

Artículo 7.- Para el cumplimiento de dichos objetivos el Sistema de Ventanilla Única llevará a cabo las siguientes funciones:

- a) La recepción, verificación, clasificación, registro informático y correcto encaminamiento de la Correspondencia Administrativa Externa ingresada al Gobierno Municipal.
- b) La elaboración de Reportes Mensuales en base a los datos registrados, dirigidos al Secretario General.
- c) La capacitación permanente al personal del Gobierno Municipal, previa presentación de cronograma concordado con la Jefatura de Recursos Humanos y aprobado por el Secretario General.
- d) Velar por el uso correcto del sistema Informático de Correspondencia, controlando que todos los usuarios lo utilicen correctamente.
- e) Reportar posibles demoras y negligencias detectadas en el uso inadecuado del Sistema Informático ante la Secretaría General

CAPÍTULO III

VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA ADMINISTRATIVA EXTERNA

Artículo 8.- La Ventanilla Única tiene las siguientes funciones:

1.- Registrar en el sistema informático y derivar la correspondencia administrativa externa a las instancias del ejecutivo municipal, debiendo verificar de manera periódica el movimiento de la correspondencia derivada a las unidades involucradas.

2.- Controlar y supervisar de manera oportuna y eficaz la atención a la ciudadanía, debiendo elevar informes al Secretario General en caso de irregularidades detectadas o denunciadas por el usuario.

Artículo 9.- La Ventanilla Única contará con:

- I. Un Responsable.
- II. Dos Auxiliares Administrativos para la recepción y registro de la correspondencia ingresada.
- III. Dos Conserjes responsables de entregar físicamente la correspondencia a las unidades internas que corresponda.

Artículo 10.- Son facultades del Responsable:

- a) Conocer, ejecutar y realizar el seguimiento al procedimiento de la Ventanilla Única.
- b) Recibir y registrar la correspondencia en el sistema informático, asignando a cada documento la Hoja de Ruta respectiva.
- c) Identificar los asuntos y derivarlos a la unidad que corresponda.
- d) Supervisar la correcta aplicación de los instrumentos diseñados para la Ventanilla Única (Hoja de Ruta).
- e) Atender y orientar a los usuarios con diligencia y eficiencia, sobre la información que se necesite relacionada al trámite específico.
- f) Brindar atención cordial y responsable al público usuario, demostrando siempre transparencia, agilidad y eficiencia.
- g) Supervisar, coordinar y controlar las actividades de la Ventanilla Única.
- h) Realizar el seguimiento de la correspondencia administrativa ingresada por esa instancia.
- i) Apoyar y asesorar técnica y operativamente a los funcionarios a su cargo.
- j) En caso de demora o incumplimiento por parte de alguna unidad dependiente del ejecutivo municipal en la entrega oportuna de la respuesta o solución requerida por el usuario, el Responsable deberá notificar a la Unidad de Coordinación General, para que el Coordinador coadyuve en la agilización de la o las respuestas requeridas.
- k) Proponer la Introducción de las medidas correctivas necesarias en el sistema para su mejor funcionamiento, previa aprobación del Coordinador General.
- l) Realizar el seguimiento de la correspondencia, verificando que la misma esté siendo encaminada de manera correcta y oportuna.
- m) Programar y ejecutar capacitaciones sobre el manejo del sistema de la Ventanilla Única para todo el personal involucrado en el mismo, debiendo informar de ello a Coordinación General y la jefatura de Recursos Humanos.
- n) Realizar reportes mensuales sobre el movimiento de correspondencia, siendo específico en la cantidad por tipo de correspondencia (Resoluciones, Denuncias, Solicitudes, etc.).
- o) Recibir las sugerencias y posibles alternativas de ajuste al sistema por parte de los funcionarios involucrados en los procesos, analizar el grado de utilidad de las mismas y coordinar con el Jefe de Sistemas, previa aprobación del Coordinador General.

Artículo 11.- Son facultades de los Auxiliares Administrativos:

- a) Conocer, ejecutar y realizar el seguimiento al procedimiento de la Ventanilla Única.
- b) Registrar la correspondencia en el Libro de Correspondencia Administrativa.
- c) Verificar que el Libro de Correspondencia Administrativa tenga todos los requisitos en la entrega de la correspondencia (sello, fecha, foliación, hora de recepción, nombre de la persona receptora de la documentación).
- d) Brindar asistencia al Responsable de Ventanilla Única en el seguimiento a la documentación ingresada por la Ventanilla Única.
- e) Apoyar en el registro informático de la correspondencia administrativa externa.
- f) Informar al Responsable de la Ventanilla Única sobre irregularidades detectadas en el manejo del sistema informático de la correspondencia en cualquier unidad interna del GMS.
- g) Apoyar en la elaboración de los datos estadísticos, destinados a verificar el movimiento de correspondencia recibida por las unidades internas del Gobierno Municipal.
- h) Apoyar en la programación y ejecución de las capacitaciones sobre el manejo del sistema de la Ventanilla Única destinada a todo el personal involucrado.
- i) Brindar atención cordial, responsable y oportuna al público usuario, demostrando en todo momento eficiencia y transparencia en la información otorgada.

Artículo 12.- Son facultades de los conserjes:

- a) Conocer, ejecutar y realizar el seguimiento al procedimiento de la Ventanilla Única.
- b) Entregar la correspondencia a todas las Unidades Internas del Gobierno Municipal, debiendo asegurarse que la entrega esté respaldada con sellos y firmas correspondientes en el Libro de Correspondencia Administrativa Externa.
- c) Apoyar al auxiliar en el registro de la correspondencia en el Libro de Correspondencia Administrativa Externa.
- d) Apoyar en las capacitaciones relacionadas al manejo del sistema informático de la Ventanilla Única al personal involucrado en los procesos de manejo de correspondencia.
- e) Brindar atención cordial y responsable al público usuario, demostrando en todo momento agilidad, eficiencia y transparencia.

CAPÍTULO IV

DE LA ADMINISTRACIÓN Y MANEJO DE LOS DOCUMENTOS

Artículo 13.- El control y seguimiento de la correspondencia serán realizados por el personal de la Ventanilla Única, debiendo estar sujeto a las siguientes disposiciones:

1.- Serán responsables del registro y correcto encaminamiento de la correspondencia al destinatario que tenga competencia para la revisión de la documentación.

2.- Los documentos deberán ser entregados con diligencia, debiendo priorizar aquella correspondencia que tenga carácter de urgencia.

3.- Por ser la Ventanilla Única la primera y única receptora de la documentación externa, los funcionarios de la Ventanilla Única, a través del Responsable de la misma, deberán reportar cualquier reclamo realizado por los usuarios debido a la demora en la respuesta a las solicitudes presentadas.

Artículo 14.- Los Funcionarios Públicos receptores de la documentación proveniente de la Ventanilla Única serán responsables de:

a) Recibir la correspondencia proveniente de la Ventanilla Única, registrar el ingreso de la misma tanto en libros como en el Sistema Informático. (Ver Manual de Usuario)

b) Priorizar aquella documentación que tiene plazos de entrega.

c) Vaciar los proveídos y encaminar la documentación en el Sistema Informático, asegurándose siempre de tener al siguiente destinatario correctamente identificado. (Ver Manual de Usuario).

CAPÍTULO V

DE LAS OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE TODOS LOS FUNCIONARIOS PÚBLICOS INVOLUCRADOS EN EL MANEJO DE CORRESPONDENCIA DE LA VENTANILLA ÚNICA

Artículo 15.- De acuerdo a lo establecido en el artículo 8 del Estatuto del Funcionario Público que, en cuanto a los deberes se menciona lo siguiente:

Inc. b.- Desarrollar sus funciones, atribuciones y deberes administrativos con puntualidad, celeridad, economía, eficiencia, probidad y con pleno sometimiento a la Constitución Política del Estado, las leyes y el ordenamiento jurídico nacional.

Inc. e.- Atender con diligencia y resolver con eficiencia los requerimientos de los administrados.

CAPÍTULO VI DE LAS SANCIONES

Artículo 16.- Las sanciones serán aplicadas a todos los Funcionarios Públicos involucrados en el manejo de correspondencia de la Ventanilla Única de acuerdo a lo que establece los artículos 73, 74, 75 y 76 del Reglamento Interno del Municipio, aprobado mediante Resolución Municipal N° 096/2006 en fecha 27 de marzo de 2006.

ARTÍCULO TRANSITORIO:

PRIMERO.- Un Manual de Usuario puesto en vigencia a partir de la aprobación del presente Reglamento servirá de guía práctica para la correcta aplicación del sistema del manejo de correspondencia en la Ventanilla Única.