

DECRETO N° **4159**

TEMUCO, **23 NOV. 2022**

VISTOS:

- 1.- El Reglamento Interno N° 004 de fecha 27.05.2021, sobre estructuras, funciones y coordinación del Municipio de Temuco.
- 2.- La Ley 18.883, Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales.
- 3.- Las facultades contenidas en la Ley 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.

CONSIDERANDO:

- 1.- Que el Municipio de Temuco, está preocupado de mejorar su gestión interna, como así también aquella que permita mejorar la calidad de los servicios que se entregan a la comunidad.
- 2.- Que existe la necesidad de sistematizar, contextualizar y formalizar el Proceso para Agendar, Rechazar y/o Encomendar las Solicitudes de Audiencia de los Sujetos Pasivos de la Ley del Lobby, de la Municipalidad de Temuco, para contribuir al mejoramiento de los procesos internos institucionales.

DECRETO:

- 1.- Apruébese el Manual de Proceso que a continuación se indica:

NOMBRE DEL MANUAL	AGENDAR, RECHAZAR O ENCOMENDAR UNA SOLICITUD DE AUDIENCIA EN LA PLATAFORMA DE LA LEY DEL LOBBY
OBJETIVO DEL MANUAL	Dar a conocer cómo es el proceso administrativo interno para agendar o encomendar una Solicitud de Audiencia de los Sujetos Pasivos de la Ley del Lobby, ingresada al Municipio de Temuco.
AMBITO DE ACCION	Toda la comunidad de Temuco.

2.- Se hace presente que el referido manual, debidamente refrendado por el Sr. Secretario Municipal, se entiende formando parte integrante del presente decreto, el cual está compuesto de 15 hojas.

ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVASE.


JUAN ARANEDA NAVARRO
SECRETARIO MUNICIPAL


ROBERTO NEIRA ABURTO
ALCALDE



MUNICIPALIDAD DE TEMUCO
DEPARTAMENTO DE CALIDAD Y
MEJORAMIENTO A LA GESTION

JAN/dbe

C.C. Oficina de Partes

Depto. Acreditación, Capacitación y PMG

Todas las unidades




MANUAL DE PROCESOS

“AGENDAR, RECHAZAR O ENCOMENDAR UNA SOLICITUD DE AUDIENCIA EN LA PLATAFORMA DE LA LEY DEL LOBBY”

LEY DEL LOBBY

Elaboró	Revisó	Aprobó
Daniel Hernández Campos Encargado Depto. Transparencia y Lobby	Oriana Castro Dubrenil Encargada Dpto. Acreditación de la Calidad	Juan Araneda Navarro Secretario Municipal

	MANUAL DE PROCESOS	Código: MP- MT
	AGENDAR, RECHAZAR O ENCOMENDAR UNA SOLICITUD DE AUDIENCIA EN LA PLATAFORMA DE LA LEY DEL LOBBY	Revisión: 01
	DEPARTAMENTO DE TRANSPARENCIA	Página 3 de 15
		Fecha: Noviembre 2022

I. ANTECEDENTES

En el año 2014 se publicó la Ley 20.730, conocida como Ley del Lobby. Esta ley regula la publicidad en la actividad de lobby y demás gestiones que representen intereses particulares, con el objeto de fortalecer la transparencia y probidad en las relaciones con los órganos del Estado.

Las actividades reguladas por esta ley en el aspecto Municipal son aquellas destinadas a obtener las siguientes decisiones:

- 1) La elaboración, dictación, modificación, derogación o rechazo de actos administrativos, proyectos de ley y leyes, como también de las decisiones que adopten los sujetos pasivos.
- 2) La celebración, modificación o terminación a cualquier título, de contratos que realicen los sujetos pasivos señalados en esta ley y que sean necesarios para su funcionamiento.
- 3) El diseño, implementación y evaluación de políticas, planes y programas efectuados por los sujetos pasivos señalados en esta ley, a quienes correspondan estas funciones.


Asimismo, se comprenden dentro de las actividades reguladas por esta ley, aquellas destinadas a que no se adopten las decisiones y actos señalados en los numerales precedentes.

Ante la misión de dar cumplimiento a la norma en el Municipio de Temuco, se establece un Administrador Institucional, dentro de la Unidad de Transparencia.

I.1. DEFINICIONES

Para una clara comprensión del presente manual, a continuación se clarifican los conceptos claves que son parte del procedimiento.

Lobby: Aquella gestión o actividad ejercida por personas naturales o jurídicas, chilenas o extranjeras, que tiene por objeto promover, defender o representar

	MANUAL DE PROCESOS	Código: MP- MT
	AGENDAR, RECHAZAR O ENCOMENDAR UNA SOLICITUD DE AUDIENCIA EN LA PLATAFORMA DE LA LEY DEL LOBBY	Revisión: 01
	DEPARTAMENTO DE TRANSPARENCIA	Página 4 de 15
		Fecha: Noviembre 2022

cualquier interés particular, para influir en las decisiones que, en el ejercicio de sus funciones, deban adoptar los sujetos pasivos.

Lobista: La persona natural o jurídica, chilena o extranjera, remunerada, que realiza lobby. Si no media remuneración se denominará gestor de intereses particulares, sean éstos individuales o colectivos.

Gestor de Interés Particular: Aquella gestión o actividad ejercida por personas naturales o jurídicas, chilenas o extranjeras, que tiene por objeto promover, defender o representar cualquier interés particular, para influir en las decisiones que, en el ejercicio de sus funciones, deban adoptar los sujetos pasivos.


Solicitud de Audiencia: Son los requerimientos realizados por Lobistas o Gestores de Interés Particular con objetivo de sostener reuniones que tengan por objeto el lobby respecto de las decisiones que el Sujeto Pasivo pueda tomar o en la cual sea participe de toma de decisiones.

Sujeto Pasivo: Para efectos del Municipio, son Sujetos Pasivos los declarados en el Artículo 4°, punto 1, donde señala "...los consejeros regionales, los alcaldes, los concejales, los secretarios ejecutivos de los consejos regionales, los directores de obras municipales y los secretarios municipales."

Asimismo, se considerarán sujetos pasivos de esta ley los integrantes de las Comisiones Evaluadoras formadas en el marco de la ley N° 19.886, sólo en lo que respecta al ejercicio de dichas funciones y mientras integren esas Comisiones.

Audiencia o Reunión: Acto de oír en el cual un sujeto pasivo de lobby recibe a un lobista o gestor de intereses particulares, en forma presencial o virtual por medio de videoconferencia audiovisual, para tratar alguna de las materias a que alude el artículo 5° de la Ley y posteriores menciones competentes.

Administración Institucional: Personal interno de la institución, que colabora en labores operativas de la plataforma y tiene acceso a toda la información registrada.

	MANUAL DE PROCESOS	Código: MP- MT
	AGENDAR, RECHAZAR O ENCOMENDAR UNA SOLICITUD DE AUDIENCIA EN LA PLATAFORMA DE LA LEY DEL LOBBY	Revisión: 01
	DEPARTAMENTO DE TRANSPARENCIA	Página 5 de 15
		Fecha: Noviembre 2022

Agendar: Es el acto en el que se analiza una Solicitud de Audiencia y se establece una fecha y forma en la que esa Audiencia se realizará.

Encomendar: Se le denomina "encomendar" a la acción que se lleva a cabo cuando una Solicitud de Audiencia es derivada a otro Sujeto Pasivo de Lobby.


Días hábiles o plazo de días hábiles: Es el plazo de días establecido en el artículo 25 de la ley N° 19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de la Administración del Estado, entendiéndose por inhábiles los sábados, los domingos y los festivos.

Plataforma web: Sistema computacional web que provee la SEGPRES, donde se realizan las gestiones y se conforman los expedientes electrónicos de la Agenda Pública de los Sujetos Pasivos del Municipio.

II. FUNCIONES DE LA UNIDAD

El departamento de Transparencia Municipal, pertenece a la Dirección de Secretaría Municipal y tiene, en esta materia, la labor de colaborar, dentro del Municipio, en las labores operativas para dar cumplimiento a la norma, pudiendo registrar, actualizar o modificar la información de los sujetos pasivos, crear usuarios internos, corregir registros y acceder al historial de cambios en la Plataforma Web. A continuación, se detallan las funciones establecidas por Reglamento:

- 1.- Publicar en la página web del municipio, los contenidos y la documentación e información señalada en la ley de transparencia, y mantenerla actualizada.
- 2.- Dar respuestas a la comunidad por las presentaciones y reclamos efectuados dentro de los plazos establecidos.
- 3.- Fiscalizar el cumplimiento de los plazos para dar respuesta a las presentaciones y reclamos hechos por la comunidad.
- 4.- Orientar al usuario mediante la entrega de información acerca de las funciones de la municipalidad y sus unidades, así como respecto de los trámites, beneficios, actividades y/o programas, con que cuenta la municipalidad, pudiendo establecer mecanismos de atención preferencial a favor de mujeres embarazadas, adultos mayores y discapacitados u otros grupos prioritarios.

	MANUAL DE PROCESOS	Código: MP- MT
	AGENDAR, RECHAZAR O ENCOMENDAR UNA SOLICITUD DE AUDIENCIA EN LA PLATAFORMA DE LA LEY DEL LOBBY	Revisión: 01
	DEPARTAMENTO DE TRANSPARENCIA	Página 6 de 15
		Fecha: Noviembre 2022

III. OBJETIVO DEL MANUAL

Dar a conocer cómo es el proceso administrativo de Agenda, Rechazo o Encomienda de una Solicitud de Audiencia ingresada al Municipio de Temuco.

IV. OBJETIVO DEL PROCESO

Establecer el procedimiento para dar correcto cumplimiento a la gestión de agendar, encomendar o rechazar una Solicitud de Audiencia. Estableciendo e identificando los principales actores que intervienen en cada proceso y el correcto operar en la Plataforma de Lobby.

V. ALCANCE DEL MANUAL

El presente Manual está orientado a los usuarios que realicen Solicitudes de Audiencia en esta Municipalidad y a los funcionarios municipales.

VI. CONTROL DEL MANUAL

La Unidad responsable de velar por el cumplimiento y actualización que establece este manual es **El Departamento de Transparencia Municipal** y su revisión estará supervisada por el **Secretaría Municipal**.


Se deberá tener en cuenta que el presente manual tendrá un periodo de vigencia permanente o hasta que el MINISTERIO SECRETARÍA GENERAL DE LA PRESIDENCIA incorpore nuevos procesos para dar cumplimiento a la Ley.

VII. REFERENCIA NORMATIVA

Se establecen las siguientes normas legales en que se sustenta la ejecución del proceso.

Ley 20.730, Regula el lobby y las gestiones que representen intereses particulares ante las autoridades y funcionarios.

Ley 20.285, Sobre Acceso a la Información Pública

	MANUAL DE PROCESOS AGENDAR, RECHAZAR O ENCOMENDAR UNA SOLICITUD DE AUDIENCIA EN LA PLATAFORMA DE LA LEY DEL LOBBY DEPARTAMENTO DE TRANSPARENCIA	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 7 de 15
		Fecha: Noviembre 2022

VIII. DOCUMENTACIÓN

Se establece y define la siguiente documentación para el cumplimiento del objetivo del proceso y su ejecución:

- **Formulario de Solicitud de Audiencia:** Necesario para poder realizar el ingreso de una Solicitud de Audiencia al Municipio

IX. PRODUCTOS

Confección formal y en cumplimiento del expediente electrónico, para la correcta gestión a realizar sobre una Solicitud de Audiencia.

X. USUARIOS

Los entes que intervienen en esta manual son los que a continuación se señalan:

EXTERNOS

Lobista o Gestor de Interés Particular: Quien realiza una Solicitud de Audiencia a un sujeto pasivo en la Municipalidad de Temuco.

INTERNOS

Unidad de Transparencia: Encargada de crear y o modificar sujetos pasivos, colabora en labores operativas de la plataforma y tiene acceso a toda la información registrada.

Sujeto Pasivo: Este actor es quien se encarga de gestionar la solicitud de audiencia recibida, agendar, encomendar y/o rechazar su posterior acción.

Oficina de Partes e Informaciones: Unidad encargada de recepcionar las solicitudes de audiencia cuando éstas no son electrónicas.

XI. PROVEEDORES

Quienes entregan información relevante para la ejecución de este proceso son:

Lobista o Gestor de Interés Particular: Quien manifiesta su necesidad de ser recibido por el sujeto pasivo en el Municipio.

Sujeto Pasivo: Quien gestiona la solicitud de audiencia ingresada.

SEGPRES: Órgano quién facilita la plataforma web donde se gestionan las Solicitudes de Audiencia

Unidad de Transparencia: Colabora en labores operativas de la plataforma y tiene acceso a toda la información registrada.

XII. DESCRPCIÓN DEL PROCESO

Actividades del proceso, responsables y actores de cada una y los documentos necesarios para el óptimo funcionamiento.

RESPONSABLE	N°	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
Unidad de Transparencia	01	Crea o Modifica Sujetos Pasivos	Vía Plataforma web
Lobista o Gestor de Interés Particular	02	Ingresa solicitud de audiencia	Plataforma web o presencial
Sujeto Pasivo o Oficina de Partes e Informaciones	03	Recepción	Acción en Plataforma web o presencial
Sujeto Pasivo	03	Análisis de Solicitud	No Aplica
Sujeto Pasivo	04	Aceptación, Encomienda o rechazo (03 días hábiles)	Acción en Plataforma web
Sujeto Pasivo	05	Agenda y notifica fecha y modalidad de la audiencia	Acción en Plataforma web
Sujeto Pasivo	06	Actualiza la Agenda Pública, con esta acción queda disponible para la ciudadanía	Acción en Plataforma web

XIII. FLUJO SECUENCIAL EN PLATAFORMA.

A continuación, se presenta el diagrama de flujo antes señalado, pero con las imágenes de la operatividad en la Plataforma Web

1.- Ingreso de Solicitud de Audiencia.

Solicitudes de audiencias recibidas + Nueva Solicitud de Audiencia

Búsqueda por folio: Estado: Color: Medio Contacto:

Verde Solicitudes de audiencia que han ingresado y que llevan 1 día en espera de respuesta (vigente)
Amarillo Solicitudes de audiencia que han ingresado y que llevan 2 días en espera de respuesta (vigente)
Rajo Solicitudes de audiencia que han ingresado y que llevan 3 días en espera de respuesta (vigente/último día para pronunciarse)
Azul Solicitudes de audiencia que han ingresado y que llevan 4 días o más en espera de respuesta (vencido)

Folio	Fecha ingreso	Fecha agendada	Medio Contacto	Sujeto Activo Titular	Estado	Acciones
MU315AW1240037	21-11-2022		Email	Daniel César Hernández Campos Representa a: Daniel Hernández Campos	Ingresada	<input type="button" value="Ver Solicitud"/>

Para ver detalle seleccionar “Ver Solicitud”. Al abrir la Solicitud podrá realizar un análisis preliminar, lo que se deducirá en si Acepta, Rechaza y/o Encomienda la Audiencia.

2.- Rechazo de Audiencia.

Si en el análisis el Sujeto Pasivo se percata que no es una Audiencia de tipo Lobby, entonces procederá a rechazarla, previo a la Edición donde degerá fundamentar el motivo del rechazo.

6. Agregue la información adicional que desee ?

7. Especifique detalles de la reunión

Forma

Lugar

Comuna

Fecha y Hora Inicio

Editar Solicitud **Aceptar Solicitud** **Rechazar Solicitud**

Una vez editada y fundamentada deberá “Guardar los cambios”, como se muestra en la siguiente figura.

6. Agregue la información adicional que desee ?

Se rechaza por no ser Lobby

7. Especifique detalles de la reunión

Forma

Lugar

Comuna

Fecha y Hora Inicio

Guardar Cambios **Guardar y Aceptar Solicitud** **Cancelar**

Posterior a ellos deberá abrir nuevamente la Solicitud de Audiencia y seleccionar “Rechazar Solicitud”

6. Agregue la información adicional que desee ?

Se rechaza por no ser Lobby

7. Especifique detalles de la reunión

Forma	Seleccione una ▼	
Lugar	<input type="text"/>	
Comuna	<input type="text"/> ▼	
Fecha y Hora	<input type="text" value="Fecha"/>	<input type="text" value="Hora"/>
Inicio		

Editar Solicitud

Aceptar Solicitud

Rechazar Solicitud

La plataforma le pedirá que confirme la acción con un breve comentario, que en estricto rigor será el mismo por el cual fundamentó el rechazo. Con esta acción el requirente será notificado.

3.- Encomienda de la Audiencia.

Si la materia no es competencia del Sujeto Pasivo requerido, este deberá de encomendarla a quién corresponda (también debe ser Sujeto Pasivo). Previa llamada con el **Sujeto Pasivo a Encomendar** para coordinar fecha y forma que este nuevo Sujeto Pasivo podría atender la audiencia.

Primeramente deberá Editar la Audiencia, donde deberá de llenar los campos concernientes a forma, fecha y hora, que se realizará la audiencia, con una breve señalización que indique que **por ser una materia que no es competencia suya deberá encomendar la audiencia al Sujeto Pasivo X.**

6. Agregue la información adicional que desee

Por ser materia que no es de mi competencia, le derivaremos esta audiencia al Director de Tránsito

7. Especifique detalles de la reunión

Forma Presencial

Lugar Oficina del Director de Tránsito

Comuna Temuco

Fecha y Hora Inicio 2022-11-25

10:00am

Guardar Cambios

Guardar y Aceptar Solicitud

Cancelar

En este paso, como ya se confirmó el lugar, fecha y hora de la audiencia, deberá seleccionar "Guardar y Aceptar Solicitud", con ello la audiencia será notificada al requirente, con los nuevos datos ingresados. Posteriormente deberá abrir nuevamente la audiencia y seleccionar **Encomendar**.

6. Agregue la información adicional que desee

Por ser materia que no es de mi competencia, le derivaremos esta audiencia al Director de Tránsito

7. Especifique detalles de la reunión

Forma Presencial

Lugar Oficina del Director de Tránsito

Comuna Temuco

Fecha y Hora Inicio 2022-11-25


10:00am

Editar Solicitud

Suspender Solicitud

Cancelar Solicitud

Encomendar

	MANUAL DE PROCESOS	Código: MP- MT
	AGENDAR, RECHAZAR O ENCOMENDAR UNA SOLICITUD DE AUDIENCIA EN LA PLATAFORMA DE LA LEY DEL LOBBY	Revisión: 01
	DEPARTAMENTO DE TRANSPARENCIA	Página 13 de 15
		Fecha: 10-11-2020

Seleccione un cargo

Al encomendar se generarán notificaciones vía correo electrónico a:

- Solicitante (en caso que registre correo electrónico como medio de contacto)
- Sujeto pasivo inicial (usted) y sus asistentes técnicos
- Nuevo sujeto pasivo y sus asistentes técnicos

Para encomendar a otra institución siga el siguiente enlace: [Encomendar entre instituciones](#)

Cargo

Al presionar **encomendar**, deberá de seleccionar al Nuevo Sujeto Pasivo que atenderá al requirente, con ello el proceso queda notificado y cerrado.

4.- Aceptar la Audiencia.

Al ser una materia que es competencia del Sujeto Pasivo requerido, éste deberá de repetir lo concerniente al paso N° 3, esto es, abrir la solicitud, ingresar la forma, fecha y hora de la reunión y finalmente “Guardar y Aceptar Solicitud”. Como el proceso no es con derivación, **hay que omitir el fundamentar que será derivado a Otro Sujeto Pasivo**, simplemente se deberá agendar con los datos que el Sujeto Pasivo haya estimado para llevar a cabo la audiencia solicitada.

XIV. DIAGRAMA.

A continuación, se presente el Diagrama de Flujo de la secuencia de las actividades que componen el proceso.

