

VISTOS:

1.- El Reglamento Interno N° 04 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 entregados a otras unidades y a la comunidad.

2.- Que existe la necesidad de sistematizar, contextualizar y formalizar el "Procedimientos para solicitud de requerimientos" de la Municipalidad de Temuco, para contribuir al mejoramiento de los procedimientos internos institucionales.

DECRETO:

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

NOMBRE DEL MANUAL	MANUAL DE PROCESOS SOLICITUDES DE REQUERIMIENTOS PARA ACTIVIDADES PROTOCOLARES DE DIRECCIONES MUNICIPALES
OBJETIVO DEL MANUAL	El objetivo general de este nuevo documento es mejorar la coordinación entre las Direcciones y la Unidad de RRPP, este procedimiento para coordinar actividades desde la unidades, con el departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas, tomando los resguardos de tiempo y ejecución de tareas con la debida antelación para no

	entorpecer las múltiples tareas que cumple este departamento.
AMBITO DE ACCION	Todas las Direcciones y Unidades Municipales

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 8 hojas.

**ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVASE.**

  
**JUAN ARANEDA NAVARRO**  
**SECRETARIO MUNICIPAL**

  
**MAURICIO CRUZ COFRE**  
**ALCALDE (S)**

**RTH/JMA/.**

**Distribución:**

- Dirección de Asesoría Jurídica
- Dirección de Control
- Depto. Comunicaciones
- Depto. de Abastecimiento
- Oficina de Partes

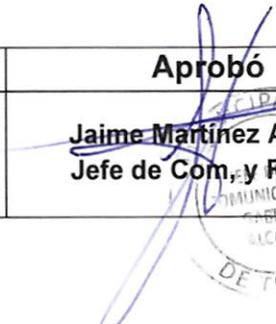


	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SOLICITUDES DE REQUERIMIENTOS PARA ACTIVIDADES PROTOCOLARES DE LAS DIRECCIONES MUNICIPALES DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 1 de 8
		Fecha: octubre 2023



# MANUAL DE PROCESOS

## “SOLICITUDES DE REQUERIMIENTOS PARA ACTIVIDADES PROTOCOLARES DE LAS DIRECCIONES MUNICIPALES”

Elaboró	Revisó	Aprobó
Fernanda Sánchez Guzmán Javier Millar Lazo	Oriana Castro	 <b>Jaime Martínez Antivil</b> <b>Jefe de Com. y RR.PP</b>



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SOLICITUDES DE REQUERIMIENTOS PARA ACTIVIDADES PROTOCOLARES DE LAS DIRECCIONES MUNICIPALES DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 2 de 8
		Fecha: octubre 2023

	<b>CONTENIDOS</b>	<b>Pág.</b>
I	<b>ANTECEDENTES</b>	<b>1</b>
II	<b>FUNCIONES DE LA UNIDAD</b>	<b>2</b>
III	<b>OBJETIVO DEL MANUAL</b>	<b>2</b>
IV	<b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>	<b>3</b>
V	<b>ALCANCE DEL MANUAL</b>	<b>3</b>
VI	<b>CONTROL DEL MANUAL</b>	<b>3</b>
VII	<b>REFERENCIA NORMATIVA</b>	<b>3</b>
VIII	<b>DOCUMENTACIÓN</b>	<b>3</b>
IX	<b>PRODUCTOS</b>	<b>4</b>
X	<b>USUARIOS</b>	<b>4</b>
XI	<b>PROVEEDORES</b>	<b>4</b>
XII	<b>PROCESOS</b>	<b>4</b>
XIII	<b>DIAGRAMA</b>	<b>5</b>
XIV	<b>ANEXOS Y FORMULARIOS</b>	<b>5</b>



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SOLICITUDES DE REQUERIMIENTOS PARA ACTIVIDADES PROTOCOLARES DE LAS DIRECCIONES MUNICIPALES DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 3 de 8
		Fecha: octubre 2023

## I. ANTECEDENTES

El departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas tiene como uno de sus objetivos asesorar a los distintos departamentos y direcciones para velar por el buen funcionamiento y ejecución de sus actividades que involucren a los distintos públicos con los que se vinculan.

Para lograr el correcto desarrollo de estas actividades es necesario seguir una serie de procedimientos, que nos permitan planificar, hacer las solicitudes de requerimientos técnico, redacción de minutas y subproductos de ésta como lo son el Programa, libreto y vocativo.

Para los requerimientos técnicos se debe proveer un tiempo determinado y revisar los días previos la solicitud y correcto agendamiento.

### I.1. DEFINICIONES

**Solicitudes:** Generar la comunicación que indique la necesidad que debe ser formal por la vía estipulada como institucional, entiéndase por mail corporativo al departamento de RR.PP.

**Insumos técnicos:** Elementos específicos los que deben ser detallados en relación a las necesidades técnicas de la puesta en escena de la ceremonia a realizarse.

**Insumos físicos:** Se refiere a la necesidad de elementos físicos necesarios para la puesta en escena de una actividad, elementos con los que cuenta el Departamento de Comunicaciones y RR.PP, como pódium, banderas, mástiles, escenarios, pendones, etc.

**Minutas:** La minuta es un documento entregado y validado por Comunicaciones y RR.PP, que pretende jerarquizar la información necesaria para el exitoso desarrollo de las actividades, documento que entrega los antecedentes descriptivos de la actividad la que debe contener la información necesaria y el responsable de la actividad, independiente del director o jefe del departamento.

**Encargados:** Cada Dirección deberá designar a través de comunicación formal un responsable de establecer contacto con el Departamento de Relaciones Publicas, quien será el único /a responsable de mantener la comunicación formal con la unidad.



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SOLICITUDES DE REQUERIMIENTOS PARA ACTIVIDADES PROTOCOLARES DE LAS DIRECCIONES MUNICIPALES DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 4 de 8
		Fecha: octubre 2023

## II. FUNCIONES DE LA UNIDAD

Referir las funciones que competen a la unidad, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento N°004 de fecha 27.05.2021.

ARTICULO 10: Al Departamento de Relaciones Públicas les corresponderá las siguientes funciones:

- a) Mantener oportunamente informada a la comunidad, sobre las actividades municipales y otras materias que sean de su interés.
- b) Informar al alcalde sobre planteamientos sobre la administración de la comuna que se publiquen a través de medios de comunicación local o directamente por parte de los habitantes.
- c) Asesorar al alcalde en todas las materias relativas a relaciones publicas comunicación social y actividades protocolares.
- d) Administrar las reuniones del alcalde con otros órganos de la administración pública o con organizaciones sociales.
- e) Mantener un archivo actualizado de todas las publicaciones relacionadas a la administración municipal.
- f) Otorgar audiencias a funcionarios con el alcalde que deseen realizar planteamientos sobre la administración municipal.
- g) Organizar periódicamente reuniones del alcalde con directivos municipales y funcionarios municipales, sobre temas institucionales.

## III. OBJETIVO DEL MANUAL

El objetivo general de este nuevo documento es mejorar la coordinación entre las direcciones y la unidad de RR. PP, este procedimiento coordinar actividades desde las unidades, con el departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas, tomando los resguardos de tiempo y ejecución de tareas con la debida antelación para no entorpecer las múltiples tareas que cumple el este departamento.



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SOLICITUDES DE REQUERIMIENTOS PARA ACTIVIDADES PROTOCOLARES DE LAS DIRECCIONES MUNICIPALES DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 5 de 8
		Fecha: octubre 2023

#### **IV. OBJETIVO DEL PROCESO**

El propósito de la ejecución de las etapas y ejecución del proceso es lograr desarrollar actividades impecables, que cumplan en fondo y forma en su desarrollo y en su contenido con los diversos públicos que son los beneficiarios de las actividades determinadas.

#### **V. ALCANCE DEL MANUAL**

El alcance del manual es el universo Municipal, es decir todas las Direcciones municipales que requieren realizar actividades protocolares.

#### **VI. CONTROL DEL MANUAL**

En la actual administración municipal existe este diseño estratégico que contempla al departamento de Comunicaciones y RRPP como el responsable del buen funcionamiento de las actividades municipales que emanan de las direcciones, quienes son los responsables de ponerse en contacto con la encargada de RRPP del departamento para tomar las decisiones en conjunto de cómo se realizarán las actividades.

Se establecerá como periodo de revisión por parte de la jefatura de Comunicaciones y RR.PP un año calendario desde la aprobación del presente manual para realizar los balances y posibles modificaciones al procedimiento.

#### **VII. REFERENCIA NORMATIVA**

Respecto de las referencias normativas que puedan sustentar el presente procedimiento solo descansa en la norma interna que establece la definición y obligaciones de la unidad de Comunicaciones y RR. PP, reglamento interno N°004 de fecha 27.05.2021.

#### **VIII. DOCUMENTACIÓN**

El documento oficial de requerimiento es la Minuta de Actividades Municipales que se adjunta.



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SOLICITUDES DE REQUERIMIENTOS PARA ACTIVIDADES PROTOCOLARES DE LAS DIRECCIONES MUNICIPALES DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 6 de 8
		Fecha: octubre 2023

## IX. PRODUCTOS

El producto final es una actividad que cierra el proceso completo de este organizado trabajo entre unidades que se desarrolla en tiempo y forma estimada, que es capaz de proveer imprevistos, que solicita con tiempo sus requerimientos, que hace organiza con el encargado de avanzada, que logra cumplir el objetivo propio de la dirección solicitante y donde las autoridades se sienten respetadas por el orden y cumplimiento del protocolo.

## X. USUARIOS

Usuarios: Los usuarios que se definen en cada actividad y están vinculados a la dirección solicitante.

## XI. PROVEEDORES

Los proveedores que se utilizan usualmente en las actividades producciones que incorporen servicios de amplificación, pantallas e imágenes aéreas, para el registro y buen desarrollo de las actividades, lo anterior de manera administrativa se gestiona a través de la norma de contratación o compra de servicios.

## XII: PROCESOS

El proceso de solicitudes de requerimiento para el desarrollo de actividades protocolares se describe a continuación.

1. Unidad solicitante: si la dirección o el departamento tiene un encargado de comunicación o un relacionador público, debe ser este quien se contactará con el departamento para solicitar una reunión presencial o virtual con la encargada de RRPP del municipio (3 semanas previas al día "d")
2. A partir de esta reunión donde se explica el objetivo de la actividad se definen estrategias y acciones para su desarrollo.
3. Se agenda con el funcionario de gabinete responsable de la agenda del alcalde.
4. Se envían al correo de Relaciones públicas los requerimientos técnicos de la actividad para su correcto desarrollo, esta solicitud debe detallar todos los elementos propios de la actividad, como día, hora, lugar, encargados, solicitud, hora de llegada de los requerimientos y la minuta de actividades municipales
5. Se envía minuta y programa de la actividad a la encargada de agenda.

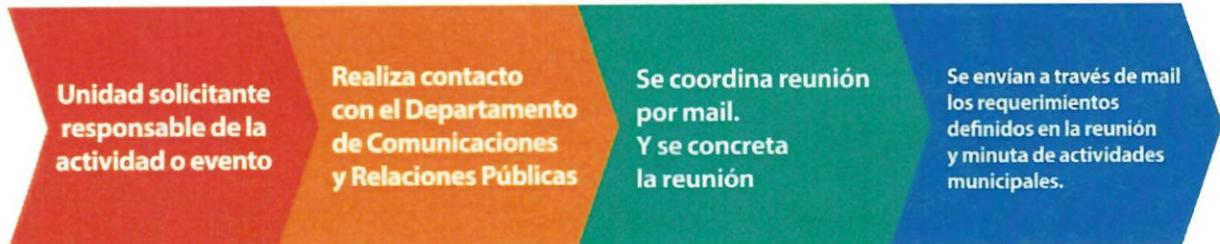


### XIII: Diagrama de Flujo

## Protocolo de requerimientos para actividades

Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas

Noviembre 2023



### XIV: ANEXOS Y FORMULARIOS.

Como anexo se adjunta la Minuta de actividades municipales

#### MINUTA

Fecha actividad:	
Hora convocatoria asistentes (según invitación):	
Hora Inicio:	
<b>Hora llegada Alcalde</b>	
Hora Término:	
Lugar:	
Unidad responsable: Funcionario a cargo:	
Contacto día actividad: (nombre y teléfono)	

<u>DESCRIPCIÓN</u>



**ANTECEDENTES**

entre otras.

**IDEAS FUERZA**

**PARTICIPANTES**

**AUTORIDADES INVITADAS**

**SALUDOS**

**POSIBLES PREGUNTAS Y RESPUESTA DEL TEMA**

**SOLICITUD**

1.- Locutor	Si No
2.- Amplificación	Si No
3.- Pendones de la municipalidad	Si No
4.- Enviar invitación a concejales y autoridades de la comuna	Si No
5.- Coffe	Si No
6.- Sillas	Si No Cant.
7.- Mesas	Si No Cant.
8.- Otros _____	

