

MUNICIPALIDAD DE LOS MUERMOS

SECRETARIA MUNICIPAL



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Nº 02/21 OFICINA OIRS.

I. Municipalidad de Los Muermos

El presente Manual de Procedimientos se refiere a la Oficina de Información y Reclamos "OIRS" y los procedimientos más relevantes que en ella se realizan. El encargado de OIRS deberá informar los reclamos y sugerencias recibidas, así como los planes de mejora pertinentes. La Municipalidad debe responder a través de OIRS todas las Solicitudes Ciudadanas presentadas por los usuarios. La OIRS se relaciona con todas las Direcciones recibiendo desde esta instancia la información diaria de los permisos y ausencias transitorias o licencias médicas para entregar la información a los usuarios internos y externos.

OBJETIVO GENERAL

El presente Manual de Procedimientos de la Oficina de Información, reclamos y sugerencias, "OIRS", tiene como objetivo general conocer las formas que tiene el usuario de acceder a estas instancias de canalización e inquietudes ciudadanas con el objeto de mejorar la comunicación entre el Municipio y los usuarios propendiendo a mejorar la atención a los usuarios.

Las herramientas de canalización que se mencionan en este Manual tienen como foco principal identificar rápidamente los problemas que pueda tener el Municipio desde la perspectiva de los usuario/as, para que el trabajo de mejoramiento sea focalizado en aquellas falencias que detectan los usuarios/as, que finalmente son la razón de ser del Municipio.

El rápido y eficiente manejo de las diferentes situaciones expresadas debe ser un incentivo adicional a contribuir en los cambios que se deben llevar a cabo, haciendo así que la solución del reclamo o sugerencia se convierta en una medida de avance para lograr nuestra visión, y la satisfacción para los usuarios internos y

externos, como también la motivación a seguir identificando situaciones que ayuden a mejorar el servicio en general, tanto para los usuarios internos como para los externos.

La OIRS tiene como objetivo orientar a la población acerca del funcionamiento del Municipio, de sus servicios y programas tramitando RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES respecto del funcionamiento, organización y atención general otorgada por el Municipio, que incluye atención a los usuarios y procesos administrativos y de infraestructura, con el objeto de que puedan ser utilizados por la Institución para procurar y/o definir planes de mejora en las áreas determinadas por la autoridad, en vías de mejorar la satisfacción del usuario.

Es así que las líneas de acción apuntan a la identificación temprana de los RECLAMOS, SUGERENCIAS y FELICITACIONES para tratarlos de manera rápida, eficiente y transversal en conjunto con los distintos departamentos.

DEFINICIONES:

- **Solicitudes Ciudadanas:** Son todas aquellas expresiones y/u opiniones de los usuarios respecto del funcionamiento del Municipio, direcciones o unidades municipales.
- **Felicitación:** Manifestación Concreta de agradecimiento o felicitación a un funcionario o equipo de funcionarios del municipio por la calidad del servicio prestado. Al igual que las sugerencias, es importante sea de conocimiento de los directivos, equipos y funcionarios involucrados.
- **Consulta:** Corresponde a demandas de orientación e información sobre derechos y beneficios, trámites, puntos de acceso, etc. Pueden resolverse en forma inmediata en la propia OIRS.
- **Solicitud:** Solicitudes específicas de ayuda que permiten solucionar un problema de necesidad o carencia puntual. Requiere una gestión específica del funcionario de la OIRS, y, eventualmente en coordinación con otra Unidad o servicio.
- **Sugerencia:** Es aquella proposición, idea o iniciativa, que ofrece o presenta un ciudadano para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio. Es importante difundirla a los directivos para ser considerada en la toma de decisiones sobre modificaciones técnicas y administrativas orientadas a mejorar la calidad de los servicios y la satisfacción usuaria.
- **Denuncia:** Es la manifestación de descontento o disconformidad frente a una conducta irregular desde uno o varios funcionarios de la institución, la que obligará a una respuesta

formal de la institución. Por ejemplo, malos actos, robos, extravío de documentos, maltrato y/o otros actos de falta de probidad administrativa. En algunos casos, además de los directivos, será necesaria la actuación de un procedimiento administrativo, se llevará a cabo sumario interno o investigación sumaria u otros procedimientos dependiendo de la naturaleza de la denuncia.

- **Reclamo:** Es aquella solicitud en donde el ciudadano exige, reivindica o demanda una solución a una situación en que considera se han vulnerado sus derechos ciudadanos. Ej.: Calidad de Atención, Acceso, Demora en tramitación prestación indebida de un servicio, atención inoportuna de una solicitud, otros. La complejidad de cada reclamo es variable y depende de si el funcionario a cargo de OIRS tiene la capacidad de dar respuesta satisfactoria a ésta. OIRS resuelve la mayor cantidad de reclamos directos, no obstante, aquellas de mayor complejidad que superan la capacidad se derivan a la Unidad o Servicio responsable. Los reclamos se clasifican con las siguientes tipificaciones:
 1. **Trato:** Se clasifica en esta categoría a aquel reclamo de usuarios que se refiera a la actitud de los funcionarios en relación con el trato, lenguaje, respeto a la privacidad y confidencialidad, identificación de funcionarios, acogida, atención, entrega de información y comunicación.
 2. **Competencia:** Se clasifica dentro de esta categoría el reclamo de usuarios relacionados con los procedimientos administrativos, técnicos o decisiones adoptadas por cualquier funcionario que perjudiquen los derechos de los usuarios del municipio.
 3. **Infraestructura:** Se clasifica a aquellos reclamos que realicen los usuarios referente a las condiciones estructurales y de ambiente del municipio y sus dependencias con relación a accesos, condiciones de seguridad, baños públicos, condiciones de temperatura y ventilación, condiciones higiénicas y estéticas de los edificios. También se consideran las condiciones de la infraestructura administrada por el municipio, tales como; plazas, áreas verdes, juegos infantiles, luminarias, caminos, veredas, ferias y cualquier otro espacio de bien nacional de uso público administrado por el municipio.
 4. **Tiempo de espera:** Se clasifican los reclamos que realicen los usuarios relacionados con los márgenes de espera subjetivamente evaluados por los usuarios.
 5. **Información:** Se clasifican los reclamos y opiniones relacionadas con la transmisión de información y acciones comunicacionales a los usuarios, tanto a los contenidos como a la forma utilizada en la entrega de la información. Se consideran elementos como el lenguaje, oportunidad, comprensión y capacidad de respuesta a los requerimientos del usuario, considerando las características personales del individuo.

6. **Procedimiento Administrativo:** Se clasifican todos los reclamos de usuarios relacionados con procesos, procedimientos o funcionamiento administrativo como los siguientes; Procedimientos o trámites durante la atención en el Municipio; Funcionamiento del municipio con relación a horarios de atención y en general todo proceso que involucre el funcionamiento de la Institución.
7. **Probidad Administrativa:** Observar una conducta funcionaria intachable y un desempeño honesto y leal de la función o cargo, con preeminencia del interés general sobre el particular (Definición Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional sobre Bases Generales de la Administración del Estado). Se clasifican los reclamos relacionados con los procedimientos o decisiones adoptadas por cualquier funcionario con relación a la dignidad en el desempeño de su cargo.
8. **Ley N° 20.285 de Transparencia:** Es la ley que regula el principio de transparencia de la función pública, el derecho de acceso a la información de los órganos de la Administración del Estado, los procedimientos para el ejercicio del derecho y para su amparo, y las excepciones a la publicidad de la información, basada en los siguientes principios; Principio de la relevancia, Principio de la libertad de la información, Principio de Apertura o Transparencia, Principio de Máxima Divulgación, Principio de la Oportunidad, Principio de Gratuidad.
9. Es de suma importancia destacar que al catalogar un reclamo en esta categoría solo se está aceptando que desde el punto de vista del usuario, con la información que posee y desde su conocimiento, esta disconforme con la actitud, procedimiento o acción que ha efectuado ese o esa funcionario/a. Esto no necesariamente implica un juicio o auditoria del actuar del funcionario, aunque si puede dar origen a ella.

ALCANCE

Este Manual es transversal a todas las unidades del municipio, y afecta a usuarios internos y externos en su aplicación.

DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA, MARCO REGULATORIO:

- Ley base de Procedimiento Administrativo N°19.880 Art. 1 que establece las bases de los procedimientos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; (29 de mayo 2003).
- La ley N° 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades
- Código Civil.

- Carta de Deberes y Derechos promulgada por la Ley N° 20.584 entrada en vigencia el 01 de octubre del año 2012.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública N° 20.285.
- Odenanza de participación ciudadana.
- Ley de Probidad Administrativa aplicable de los órganos de la Administración del Estado N° 19.563
- Decreto N°680, del 21 de Septiembre de 1990, del Ministerio del Interior, en el cual en su Artículo N.º 1 establece que los Servicios Públicos deberán establecer Oficinas de Información.

REGISTRO INTERNO DE LAS SOLICITUDES CIUDADANAS:

1. Asignación de N° correlativo por Formularios de Solicitudes Ciudadanas en OIRS.
2. El encargado (a) de OIRS da lectura, revisa las Solicitudes Ciudadanas, ingresa en una base de datos, tipificadas de acuerdo con la clasificación de RECLAMO O SUGERENCIA que corresponda, prioriza, categoriza y/ gestiona hacia la Dirección.
3. Los formularios de consultas ciudadanas se mantendrán foliadas en la oficina de la OIRS y en la oficina de partes.
4. El encargado de la OIRS recolectará los reclamos generados en estas unidades a diario.
5. El encargado de la oficina de partes sera responsable de entregar las solicitudes que se reciban al encargado de la OIRS.

RESPUESTA A LAS SOLICITUDES CIUDADANAS:

Plazos de acuerdo con Ley de Bases de Procedimiento Administrativo N° 19.880:

- Respuesta de ACUSO DE RECIBO de inmediato entregando copia de reclamo.
 - Respuesta de RECLAMOS en 15 días hábiles; FELICITACIONES y SUGERENCIAS en 20 días hábiles.
 - Respuesta de RECLAMOS Y SUGERENCIAS que vinculen Sumario o Investigación Sumaria en 180 días hábiles.
- La Respuesta a DENUNCIAS se avisará al Encargado OIRS y el sr. Alcalde, quienes además de acoger la solicitud orientarán al usuario acerca de la canalización de ésta y tomarán las medidas administrativas internas de acuerdo con la gravedad de la situación. (Auditoría, solicitud de investigación sumaria, otros)
- Respuesta de SOLICITUDES de Ley de Transparencia. La Ley, Autoridad, Jefatura, Jefe Superior del órgano o servicio de la Administración del Estado, requerido y competente, deberá pronunciarse de la solicitud, en un plazo máximo de 20 días hábiles, contado desde la recepción de la solicitud que cumpla con los requisitos del

art. 28. Este plazo podrá ser prorrogado excepcionalmente por otros diez días hábiles, cuando existan circunstancias que hagan difícil reunir la información solicitada.

INFORMES DE GESTIÓN DE RECLAMOS O SUGERENCIAS:

El encargado (a) de OIRS realizará reportes de las Solicitudes Ciudadanas clasificados como RECLAMOS Y SUGERENCIAS tipificados en Trato, Tiempo de Espera, Informaciones, Probidad Administrativa, Procedimiento Técnico o Infraestructura de acuerdo con los respectivos procesos.

- La información es entregada a la Dirección que le compete y al Alcalde, con la sugerencia de Planes de mejoramiento.

El presente manual será de aplicación inmediata y se informará a todas las unidades municipales una vez decretado por la autoridad edilicia.



TATIANA MOYA LEIVA
SECRETARIA MUNICIPAL



SERGIO HAEGER YUNGE
ALCALDE