REPÚBLICA DE CHILE
PROVINCIA DE CURICÓ
MUNICIPALIDAD DE SAGRADA FAMILIA
SECRETARÍA MUNICIPAL

DECRETO ALCALDICIO N°645

Sagrada Familia, 12 de octubre de 2021

V I S T O S

1.- Los Artículos N°118 al 126 del Decreto Supremo N°100 de fecha 17 de Septiembre de 2005, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado la Constitución Política de la República de Chile.
2.- Ley N°18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades y sus modificaciones.
3.- Ley N°19.880 que establece las Bases de Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.
4.- El Decreto Alcaldicio N° 466/2021 de fecha 28 de junio de 2021, mediante el cual se establece la asunción del Alcalde Titular de la Comuna de Sagrada Familia, don MARTIN ARRIAGADA URRUTIA, a contar del día 28/06/2021 y hasta el 06/12/2024. . La Sentencia de Proclamación de Alcalde y Concejales de la Municipalidad de Sagrada Familia, de fecha 04 de junio de 2021, pronunciada por el Tribunal Electoral Región del Maule, Causa Rol N°195-2021, que declara elegido Alcalde a don Martín Arriagada Urrutia.

C O N S I D E R A N D O

1.- La creación de la O.I.R.S (Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias), en la municipalidad de Sagrada Familia.

2.- La necesidad de normar el funcionamiento de la O.I.R.S. (Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias) he acordado y

D E C R E T O

1.-APRUÉBASE: el reglamento del funcionamiento interno de la O.I.R.S. (Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias) de la municipalidad de Sagrada Familia, el que forma parte del presente decreto.

2.- El presente reglamento entrará en vigencia a partir de la fecha de aprobación del decreto.

REGLAMENTO DEL FUNCIONAMIENTO INTERNO DE LA O.I.R.S. (OFICINA DE INFORMACIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA MUNICIPALIDAD DE SAGRADA FAMILIA

TÍTULO I

DISPOSICIONES LEGALES

ARTÍCULO 1: el funcionamiento de la O.I.R.S. Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias de la Municipalidad de Sagrada Familia, se regirá por las normas contenidas en el presente reglamento, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 97 de la ley n°18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades; ley n°19.880 de Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos del Estado.

ARTÍCULO 2: la O.I.R.S. (Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias es una oficina de línea que depende directamente de la Secretaría Municipal, la que enmarcada en la modernización del Estado y la participación ciudadana, tiene por objeto transformarse en la unidad que permita interactuar con la comunidad como un canal de atención a los usuarios que concurren a la municipalidad, ya sea en el ejercicio de sus derechos o en cumplimiento de sus deberes, orientándolos, informándolos y atendiendo sus reclamos y sugerencias, los que permitirán retroalimentar la gestión.

TÍTULO II

DE SUS FUNCIONES

ARTÍCULO 3: La O.I.R.S. Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias de la Municipalidad de Sagrada Familia, se obligará a desarrollar las siguientes funciones:

- INFORMAR: a los usuarios sobre la organización, competencia y funcionamiento; los requisitos, formalidad de plazos de las prestaciones o solicitudes de los servicios otorgados por las diversas Direcciones, Unidades u Oficinas de la Municipalidad de Sagrada Familia; la documentación y antecedentes que se deben acompañar; los procedimientos, tramitación y las demás indicaciones necesarias con el fin que el público usuario tenga un expedito y oportuno servicio, especialmente cuando uno de ellos presente alguna dificultad en la tramitación de sus asuntos, dentro de esta Municipalidad.

- RECEPCIONAR Y PLANTEAR LAS SUGERENCIAS: que la comunidad usuaria presenten y que tengan por objeto un mejoramiento en el funcionamiento de los servicios otorgados por esta municipalidad.

- RECEPCIONAR LOS RECLAMOS: en relación a la Institución o de algunos funcionarios que por objeto representan deficiencias, faltas, omisiones o cualquier otra irregularidad que afecten el interés propio y legítimo del reclamante.

TÍTULO III

DE SU FUNCIONAMIENTO

DE LA INFORMACIÓN:

ARTÍCULO 4: toda persona que concurre a la municipalidad demanda bienes y servicios, por tanto tiene el derecho a ser tratado con igualdad, oportunidad y accesibilidad en la información.

ARTÍCULO 5: el funcionario que tuviere el cometido de brindar la información deberá otorgar una atención personalizada y oportuna, con un lenguaje claro y contextualizado al consultor con una actitud respetuosa y deferente.

Toda la información debe ser fidedigna, veraz y actual.

ARTÍCULO 6: la información será proporcionada en forma verbal o mediante material gráfico el que deberá ser elaborado por cada Dirección, de los servicios o beneficios otorgados, especificando la destinación de beneficiarios sean persona u organizaciones, modalidad, requisitos y plazos.

DE LOS RECLAMOS:

ARTÍCULO 7: toda persona podrá hacer presentaciones o reclamos a la Municipalidad. Los reclamos pueden ser simples reclamos o reclamos de ilegalidad, en caso de duda se tramitarán como reclamos de ilegalidad.

Todo reclamo debe ser hecho en términos respetuosos y convenientes para ser considerado.

ARTÍCULO 8: el reclamo simple debe contener:

a).- Individualización del solicitante indicando a lo menos, nombre y domicilio. Si la presentación la hiciere una persona en representación de otra deberá individualizarse tanto el representante como el representado e indicar la naturaleza de la representación.

b).- Exposición clara de la materia de la presentación y de sus fundamentos.

c).- La petición o consideración de la persona, con indicación de domicilio, teléfono o fax donde la Municipalidad pueda notificar o comunicar las resoluciones que al respecto se adoptan, si fuere distinta del reclamante.

d).- Identificación de la persona, con indicación de domicilio, teléfono o correo electrónico donde la Municipalidad pueda notificar o comunicar las resoluciones que al respecto se adoptan, si fuere distinta del reclamante.

e).- Fecha y lugar de la presentación o reclamo.

f).- Firma del reclamante o acreditación de la autenticidad de su voluntad expresada con cualquier medio habilitado.

g).- Dirección, Unidad u Oficina al que dirige su presentación o reclamo.

Se recomendará al peticionario que señale un número de teléfono donde comunicarle la respuesta de la municipalidad.

Será responsabilidad del solicitante que su presentación sea conforme a los términos de este reglamento.

ARTÍCULO 9: la presentación debe ingresarse en la O.I.R.S. Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias de la Municipalidad.

La distribución de las presentaciones y reclamos será hecha por la Secretaria Municipal a la Dirección que corresponda el presente reclamo, previo conocimiento del señor alcalde, respuesta que debe ser remitida a la Secretaria Municipal en un plazo no superior a diez días hábiles administrativos.

La Dirección correspondiente está obligada a responder a la Secretaria Municipal en forma oportuna y adecuada en el plazo señalado.

ARTÍCULO 10: en la eventualidad de presentaciones o reclamos incompletos la Secretaria Municipal tendrá un plazo de cinco días para solicitar que el peticionario aclare o complete su solicitud. En este caso, el plazo de treinta días correrá desde que el peticionario subsane o complete los antecedentes.

ARTÍCULO 11: el plazo de treinta días podrá prorrogarse hasta treinta y cinco días por motivos calificados. La Secretaria Municipal deberá comunicar al interesado la prórroga del plazo antes de su vencimiento. Esta comunicación deberá hacerse vía teléfono, o correo electrónico.

ARTÍCULO 12: la respuesta se dará a través de correo electrónico o por escrito, o se pondrá a disposición en la O.I.R.S. (Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias) de la municipalidad.

DE LAS SUGERENCIAS:

ARTÍCULO 13: toda persona en su interés de ser partícipe en un régimen democrático y bajo la necesidad de exponer sus opiniones, podrá hacerlas presentes a través de sugerencias, las que constituirán un fortalecimiento y retroalimentación a la gestión.

ARTÍCULO 14: las sugerencias se remitirán al señor alcalde las que se estudiarán y considerarán.

ARTÍCULO 15: la sugerencia debe contener:

a).- Individualización del sugerente indicando a lo menos, nombre, domicilio, correo electrónico y número de teléfono. Si la sugerencia la hiciere una persona en representación de otra deberá individualizarse tanto el representante como el representado e indicar la naturaleza de la sugerencia.

b).- Exposición clara de la materia de la sugerencia y de sus fundamentos.

c).- la sugerencia que se pone en conocimiento y la decisión que se pretendiere.

d).- Identificación de sugerente, con indicación de domicilio, correo electrónico y número de teléfono, donde la municipalidad puede notificar o comunicar la resolución que al respecto se adopten, si fuere distinta del sugerente.

e).- Lugar y fecha de la sugerencia.

f).- Firma del sugerente o acreditación de la autenticidad de su voluntad expresada con cualquier medio habilitado.

g).- Departamento, Unidad u Oficina al que dirige su sugerencia.

Será responsabilidad del sugerente que su presentación sea conforme a los términos de este reglamento.

ARTÍCULO 16: la sugerencia debe ingresarse en la O.I.R.S. (Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias) de la municipalidad, de la cual se entregará un comprobante que estipule el día y la fecha de la presentación.

I. MUNICIPALIDAD DE SAGRADA FAMILIA SECRETARIA MUNICIPAL

BLANCA RUZ AGUILERA
SECRETARIA MUNICIPAL
MINISTRO DE FE
DEL
CONCEJO MUNICIPAL

I. MUNICIPALIDAD DE SAGRADA FAMILIA ALCALDE

MARTÍN ARRIAGADA URRUTIA
ALCALDE
y
PRESIDENTE
DEL CONCEJO MUNICIPAL

MAU/BRA/ach

Distribución:

- Oficina de Partes y Archivos
- Secretaría Municipal
- Administrador Municipal
- Departamentos Municipales.