



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
OFICINA DE INFORMACIONES,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS - OIRS.**

DECRETO ALCALDICIO N° 1.152 /
28 JUL 2022
NANCAGUA,

VISTOS:

- a). La Ley N°18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades;
- b). Ley N° 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado;
- c). Ley N° 19.880 establece Bases de Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado;
- d). Decreto N°680, de fecha 16 de Octubre de 1990, que Aprueba las instrucciones para el Establecimiento de Oficinas de Información para el Público Usuario en la Administración del Estado;
- e). Decreto Alcaldicio N° 1797, de fecha 10 de Noviembre del 2021, que aprueba la Modificación de la Ordenanza de Participación Ciudadana de acuerdo a Certificado N° 481/2021, emitido por la Secretaria Municipal;
- f). Decreto Alcaldicio N°583, de fecha 29 de Junio del 2021, por el cual el Sr. Mario Andrés Bustamante Salinas, asume sus funciones como Alcalde de la comuna de Nancagua hasta el 06 de Diciembre del 2024;

CONSIDERANDO:

Que, el propósito fundamental de este Manual es dar satisfacción, inducción y solución a las demandas de la ciudadanía, expresadas a través de solicitudes, sugerencias, reclamos y felicitaciones, estableciendo canales formales presenciales y análogos de respuestas, en forma y tiempo, y de conocimiento recíproco.

Por lo tanto, es necesario establecer procedimientos en la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias - OIRS de la Ilustre Municipalidad de Nancagua, para que la atención de los usuarios de la comuna y la entrega de la información sea oportuna y de calidad, no discriminatoria, accesible y transparente, tanto en el ejercicio de los derechos como en el cumplimiento de los deberes ciudadanos.





El presente Manual, establece los procedimientos que rigen la interacción entre el Municipio y los ciudadanos, la que se genera a partir de los diversos servicios que se brindan en el marco de las funciones privativas y compartidas que se promueven en el municipio.

1.- OBJETIVOS:

- a). Normar y sistematizar los procesos relacionados con la atención de las demandas de la ciudadanía.
- b). Identificar los problemas del municipio en la prestación de sus servicios, desde la mirada de los vecinos, lo que permitirá enfocar el trabajo hacia su resolución.
- c). Establecer procesos formales al interior de la estructura municipal y de su personal para que responda a una gestión transversal del reclamo.
- d). Llevar sistemas de registro para realizar seguimiento a las solicitudes, sugerencias y reclamos formuladas por la ciudadanía y responder según disposiciones contenidas en la Ley Nro. 19.880.-
- e). Solicitar a las diversas Unidades el envío de información emanada desde sus funciones propias con el propósito de mejorar la atención.

2.- ALCANCE:

Este Manual es transversal a todas las unidades municipales, y afecta a usuarios internos y externos en su aplicación, sin embargo, es de uso interno de la Ilustre Municipalidad de Nancagua.

3.- NORMATIVA APLICABLE:

El presente Manual se sustenta en la siguiente normativa particular y general aplicable a los Municipios:

- LEY N° 18.965, Orgánica Constitucional de Municipalidades; DFL 1, Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley, promulgada el 09 de mayo del 2006 y publicada el 26 Julio del 2006.
- LEY N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado, promulga el 22 de mayo del 2003 y publicada el 29 de mayo del 2003.
- LEY N° 18.883, que Aprueba Estatuto Administrativo Funcionarios Municipales, promulgada el 15 de diciembre de 1969 y publicada el 29 de diciembre de 1969.





4.- DESCRIPCIÓN PROCESO:

El proceso se desarrolla a través de dos canales formales de acceso para los usuarios, e intervienen todas las Direcciones del Municipio, según ámbito de su competencia, centralizándose la articulación general de la Oficina OIRS y Transparencia.

4.1.- CANALES DE ACCESO:

El usuario(a) podrá formular sus requerimientos por dos vías: canal virtual y canal presencial, en ambos casos la presentación deberá ser suscrita por el peticionario o por quién lo represente, con nombre y domicilio completo, número telefónico (si lo tuviese), de aquel y del representante en su caso. A la presentación se deberá adjuntar los antecedentes que la fundamentan.

4.1.1. Canal Virtual.

Mediante el acceso a Página web del Municipio www.municipalidadnancagua.cl, Banner OIRS, en donde se dispondrá de formulario on-line para la presentación de los diversos requerimientos de la ciudadanía.

La articulación y coordinación del proceso, desde el inicio (solicitud usuario/a) hasta el término (respuesta al usuario /a) es de responsabilidad de la Oficina OIRS, interviniendo las Direcciones respectivas en el proceso intermedio de preparación de las respuestas a los usuarios/as, si así correspondiese.

Asimismo, se podrán presentar requerimientos a través del correo electrónico institucional, en cuyo caso, la responsabilidad de todo el proceso será de cada Dirección correspondiente.

4.1.2. Canal Presencial.

Atención presencial; mediante la atención directa en la oficina OIRS, en donde el usuario (a) podrá formular sus requerimientos, en forma y tiempo, acorde a los procedimientos señalados en el presente manual.

4.2.- TIPIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES:

La Tipificación de las solicitudes que se formulen al Municipio serán clasificadas de acuerdo a la siguiente caracterización:

Solicitudes: Información formal demandada por los (as) usuario (a) sobre materias de competencia del Municipio.





Sugerencia: Expresiones emitidas por los usuarios (as) traducidas en proposiciones, ideas o iniciativas, de materias de competencia del Municipio, para incidir o mejorar la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función específica.

Reclamo: Solicitud en la que el usuario(a) manifiesta su descontento y requiere una solución, fundada en la prestación de un servicio deficiente o una mala atención.

Felicitación: Corresponde a la declaración explícita de satisfacción por parte del usuario(a), ya sea porque un servicio ha respondido a su expectativa, y/o por el buen trato recibido.

5.- PROCEDIMIENTO CANAL VIRTUAL:

El procedimiento se inicia con la formulación del requerimiento por parte de usuario (a), a través de la página web www.municipalidadnancagua.cl, banner OIRS, "Formulario Ley 19.880." Una vez descargado el formulario, este puede ser llenado directamente en su computador, sin necesidad de imprimirlo. Una vez rellenado debe ser enviado al correo oirs@municipalidadnancagua.cl

El documento electrónico se visualiza en su totalidad a través de la página web municipal, de acceso restringido, a funcionarios OIRS, responsables de dar curso al trámite.

Todo el proceso de registro, seguimiento y respuesta será de responsabilidad del Encargado (a) de OIRS, y se ajustará a las formas y plazos establecidos en el presente Manual.

5.1.- PROCESO DE REGISTRO Y ANÁLISIS DE LA SOLICITUD:

El funcionario(a) de OIRS, procede a registrar la solicitud e imprime el documento y define el tipo de solicitud de que se trate, de acuerdo a la tipificación establecida en el punto 4.2, del presente Manual.

5.1.1. Solicitud tipificada como "Solicitud".

Si la solicitud se refiere a una consulta, cuya materia es susceptible de responder por parte de funcionarios de la OIRS, por ser de conocimiento general, ésta será respondida directamente por la OIRS, mediante correo electrónico u otro medio que el solicitante haya privilegiado en su solicitud.

Si la solicitud se refiere a temas de dominio específico, que no es posible de responder, ésta es derivada a la Dirección correspondiente. La unidad analiza la solicitud, resuelve y genera la respuesta, la que es remitida a la OIRS, y ésta a su vez al usuario(a) solicitante, finalizando así el ciclo.

Los tiempos de respuesta se deberán ceñir a los plazos establecidos en el presente Manual.





5.1.2. Solicitud tipificada como “Sugerencia”.

Las solicitudes referidas a Sugerencia del usuario(a), serán puestas en conocimiento de la Dirección competente, la que deberá evaluar su viabilidad a fin de responder al usuario(a) respecto de la factibilidad o no de ser implementada. La respuesta al usuario (a) deberá ser canalizada por la OIRS.

Los tiempos de respuesta se deberán ceñir a los plazos establecidos en el presente Manual.

5.1.3. Solicitud tipificada como “Felicitación”

La solicitud referida a Felicitación del usuario (a), será puesta en conocimiento de la Dirección competente, para los fines que estime pertinente.

Si la Felicitación alude en particular a un funcionario o funcionarios de una Dirección, el Jefe Superior comunicará al o los funcionarios de esta misiva.

5.1.4. Solicitud tipificada como “Reclamo”

La solicitud referida a Reclamo de usuario(a), será puesta en conocimiento de la Dirección competente. Esta analizará los alcances de la misma y adoptará las medidas correctivas, si correspondiente, y deberá preparar respuesta fundada al solicitante. La respuesta al usuario (a) deberá ser canalizada por la OIRS.

Los tiempos de respuesta se deberán ceñir a los plazos establecidos en el presente Manual.

5.2. PROCESO DE CIERRE DEL CICLO DE LA SOLICITUD.

Todo tipo de solicitud ingresada: Solicitud, Sugerencia, Felicitación o Reclamo deberá ser respondida al usuario (a) solicitante, con copia a la unidad competente, las que serán canalizadas a través de la OIRS en los plazos establecidos para cada uno de los casos, y registradas y sistematizadas por esta Unidad a fin de concluir con el ciclo de la solicitud.

6. PROCEDIMIENTO CANAL PRESENCIAL.

El procedimiento se inicia con la formulación del requerimiento por parte de usuario (a) que acude presencialmente a las dependencias municipales.

Se dispondrá de un correo de la Oficina oirs@municipalidadnancagua.cl, el que se le indicará al usuario (a) a fin que el usuario ingrese su solicitud.

El procedimiento se ajustará a las siguientes etapas sucesivas:



6.1. PROCESO DE INGRESO, REGISTRO, ANÁLISIS Y DERIVACIÓN INTERNA.

La OIRS dispondrá de Libros (2) empastados para la recepción de Sugerencias, Reclamos y Felicitaciones de parte del usuario(a), uno de los cuales será único y exclusivo para la Dirección de Desarrollo Comunitario y el otro para las otras Direcciones del municipio, además del correo de la misma oficina para el ingreso de solicitudes oirs@municipalidadnancagua.cl

El funcionario(a) de la Oficina OIRS ingresará una copia del escrito en Oficina de Partes, funcionario que recibirá y registrará por medio de un timbre con la fecha y hora de ingreso, y entregará una copia de la solicitud timbrada al funcionario de la Oficina OIRS.

El funcionario/a de la Oficina de Partes hará entrega de las solicitudes ingresadas a la Secretaria Municipal, quien previo análisis de los requerimientos derivará internamente a través de la OIRS al departamento municipal que deberá preparar las respuestas de cada uno de los documentos recibidos.

Si la solicitud no correspondiere a dicha unidad por tratarse de competencia de otra, dicho documento será derivado en forma inmediata.

6.2. PROCESO DE RESPUESTA AL USUARIO (A).

Todo documento recibido deberá ser obligatoriamente respondido al usuario (a) por la Dirección competente.

Si el requerimiento no fuere posible de identificar, por ilegibilidad de la escritura o redacción del mismo, se asumirá por desistido y se activará sólo ante la aclaración del usuario (a).

Los medios a utilizar para proceder a responder al usuario (a), serán los siguientes:

- a) Oficio Ordinario por Correo Electrónico
- b) Oficio Ordinario en domicilio
- c) Oficio Ordinario retirado en OIRS

Lo anterior, en la medida que sea posible dar una respuesta, ya que se dispone de los antecedentes aportados por el usuario (a) en el documento presentado.

Los plazos de respuesta se deberán ceñir a los plazos establecidos en el presente Manual.





6.3 PROCESO DE CIERRE DEL CICLO DE LA SOLICITUD.

Cada Dirección debe velar por resguardar la constancia de entrega de respuestas a la OIRS, a través de la copia de memorándum. Dicho procedimiento, cerrará el ciclo de la solicitud, y los antecedentes de respaldo del proceso se mantendrán en el archivo de la OIRS, ante eventual reclamación del usuario (a).

Lo normado en los puntos anteriores, no excusa de la responsabilidad que le asiste a cada Dirección y funcionarios que la integran, de brindar permanentemente, atención, orientación y tratamientos oportunos y eficaces de las inquietudes planteadas por la comunidad en lo que respecta a las materias de su competencia. Por lo tanto, si un requerimiento no se recibe según lo establecido en el presente Manual de igual forma deberá ser acogido y resuelto a satisfacción del usuario (a).

7. FINAL.

Los plazos de días establecidos en el presente Manual serán de días hábiles administrativos, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, los domingos y los festivos.

Como norma general y cuando las circunstancias así lo ameriten, se podrán ampliar los plazos, comunicando de manera fundada al usuario (a) de tal decisión, la que no excederá de 5 días hábiles, misma que deberá ser comunicada antes del vencimiento del plazo de que se trate.

7.1 PLAZOS CANAL VIRTUAL.

Los plazos comenzarán a regir a partir de la fecha de ingreso al correo electrónico oirs@municipalidadnancagua.cl Estableciendo que el horario de ingreso de solicitudes es de lunes a viernes de 08:00 a 14:00 hrs.

La OIRS derivará las solicitudes a las Unidades que corresponde, dentro de las 24 horas hábiles siguientes a su recepción.

Conforme a las solicitudes los plazos máximos de respuesta serán los siguientes:

- | | |
|----------------|--------------------|
| a) Solicitudes | : 30 días hábiles. |
| b) Sugerencias | : 30 días hábiles. |
| c) Reclamo | : 20 días hábiles. |

Sin desmedro de los plazos establecidos y en la medida que sea posible y dependiendo de la naturaleza de la solicitud se podrán disminuir los tiempos de respuesta, para así dar satisfacción a los usuarios (as) en sus demandas.





7.2. PLAZOS GESTIÓN CANAL PRESENCIAL.

Los plazos comenzarán a correr a partir de la fecha registrada en el documento que presenta el usuario (a) en la oficina.

Conforme al tipo de solicitud, los plazos máximos de respuesta serán los mencionados en los plazos de gestión de canal virtual.

8. SEGUIMIENTO.

El seguimiento de las solicitudes presentadas por los usuarios (as) a través de las diversas vías de acceso descritas en puntos anteriores, constituyen uno de los pilares elementales para dar respuesta a las demandas ciudadanas.

El/los funcionarios de la OIRS revisarán periódicamente el estado de las solicitudes ingresadas y enviadas a las distintas Direcciones, verificando el estado de avance y comunicando cuando el plazo de la respuesta está próximo a vencer.

9. SISTEMA DE REGISTROS E INFORMES.

Los documentos que obligatoriamente se deberán generar y/o elaborar por las distintas Direcciones del municipio, según sea la vía de acceso de la solicitud, son los siguientes:

	TIPO DOCUMENTO	FRECUENCIA	ORIGEN/DESTINO	CANAL DE ACCESO	RESPONSABLE
1	Impresión de solicitud recibida	A su ingreso	OIRS	Virtual	OIRS
2	Recepción de Solicitud	A su ingreso	OIRS / OF. PARTES	Presencial	Of. Partes
3	Derivación de Solicitud	Diariamente	Of. Partes/Dirección	Presencial	Of. Partes
4	Respuesta usuario(a) e-mail u oficio	En plazo según su tipo.	Dirección-OIRS/usuario	Presencial-Virtual	Dirección/OIRS
5	Copia constancia recepción de respuesta	En plazo según su tipo.	Dirección-OIRS.	Presencial	Dirección/OIRS
6	Registro general de solicitudes	Mensual los primeros 5 días hábiles	OIRS	Presencial/Virtual	OIRS





9.1. INFORMES

Los Informes que contempla el sistema serán por la Oficina OIRS, conforme se especifican a continuación:

- a) Informe Mensual de las solicitudes por medio del Canal Virtual.
- b) Informe Mensual de las solicitudes por medio del Canal Presencial.
- c) Informe Semestral de las solicitudes por medio del Canal Virtual y Presencial, será derivado al Sr. Alcalde.

10. RESPONSABILIDADES.

Cada uno de los funcionarios que participan de los procesos de gestión de las solicitudes o reclamos, a través de los canales virtual y/ presencial, tienen responsabilidades conforme lo establece la normativa legal vigente aplicable a los funcionarios municipales y por tanto podrán ser objeto de las sanciones administrativas que se deriven de su accionar.

11. CONSIDERACIONES GENERALES.

Las solicitudes relacionadas con trámites o gestiones de mayor complejidad, cuya resolución lleve implícita la coordinación y/o informes de otros servicios, se atenderá a los plazos establecidos en la legislación que le sea aplicable.

Los sistemas de Registro e Informes consignados en el punto N°9, se constituirán en los documentos bases y mínimos de la Gestión del reclamo, sin embargo, podrán elaborarse o requerirse otros de similar naturaleza, conforme a las necesidades del servicio.

Todas aquellas situaciones no contempladas en el presente Manual y que demanden ajustes o modificaciones a éste, serán resueltas y comunicadas por la Secretaria Municipal.



Ilustre Municipalidad de
NANCAGUA

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE



ANGELINA BUSTAMANTE MONTECINOS
Secretaría Municipal



MARIO ANDRÉS BUSTAMANTE SALINAS
Alcalde

MABS/ABM/lbs

Distribución:

- Secretaría Municipal
- SECPLAN
- Dirección de Administración y Finanzas
- DIDECO
- Dirección de Obras
- Dirección de Tránsito
- Juzgado de Policía Local
- Ley de Transparencia
- Oficina de Partes

