

Manual de Proceso y Procedimientos Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS)

Ejecutado por : Paola Inzulza Molina
Oficina : OIRS
Fono : 45 2 206540
Correo : oirs@munivillarrica.cl

Contenido

Introducción.....

Funciones.....

Normativa Vigente.....

Conceptos Básicos.....

Procesos y Procedimientos.....



INTRODUCCION

El presente manual de procesos y procedimientos de la Oficina de informaciones, reclamos y sugerencias (OIRS) de la Ilustre Municipalidad de Villarrica, da cuenta de los aspectos más relevantes del funcionamiento de esta Oficina. Siendo la OIRS uno de los canales primordiales de participación y acercamiento de la ciudadanía con su municipio es importante conocer las formas de acceso de los usuarios a estas instancias como una mejor manera de canalizar sus inquietudes, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

Además esta oficina deberá informar respecto de cualquier antecedente o documento que se gestione en cualquiera de las direcciones, departamentos o unidades del municipio a la cual puedan tener acceso los usuarios.

FUNCIONES

La OIRS de la I. Municipalidad de Villarrica estará a cargo de las siguientes funciones:

- Atender a la ciudadanía
- Recibir los reclamos, sugerencias y felicitaciones en las siguientes modalidades;
 1. Forma presencial en la Oficina Ubicada en la Municipalidad, Pedro de Valdivia N°810.
 2. A través de la página web munivillarrica.cl, cuyo formulario está en la página, para ser llenado y enviado.
 3. A través del correo electrónico, oirs@munivillarrica.cl
- Recibir reclamos y sugerencias para ser derivados a las Unidades correspondientes, para dar respuesta al usuario.
- Entregar información del servicio que presta cada Departamento, Unidad u Oficina Municipal.
- Entregar información sobre documentos y antecedentes que deben acompañar las solicitudes dependiendo del trámite a realizar.
- Ser un espacio en el cual se difunda la ley de derechos y deberes de los ciudadanos.



NORMATIVA VIGENTE

- Ley base de Procedimientos Administrativos N°19.880
- Carta de deberes y Derechos promulgada por la Ley 20.584
- Ley de Transparencia y Accesos a la Información Pública 20.285
- Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades N° 18.695.
- Estatutos Administrativos para funcionarios municipales N° 18.883



CONCEPTOS BASICOS

Solicitudes de la ciudadanía

Son todas aquellas expresiones y/u opiniones de los usuarios respecto del funcionamiento del municipio, las cuales serán definidas de la siguiente manera:

FELICITACIONES; manifestación concreta de agradecimiento o felicitación a una Oficina, Departamento/Dirección municipal o a un funcionario/a por la calidad del servicio prestado.

CONSULTA; corresponde a demandas de orientación e información sobre derechos y beneficios, tramites, puntos de acceso, etc. Pueden resolverse en forma inmediata en la propia OIRS.

SOLICITUD; solicitudes específicas de ayuda asistencial concreta que permiten solucionar un problema de necesidad o carencia puntual. Requiere una gestión específica del funcionario/a de la OIRS y eventualmente una coordinación interna entre oficinas, departamentos u/o direcciones municipales.

SUGERENCIAS; es aquella preposición, idea o iniciativa, que ofrece o presenta un ciudadano para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la presentación de un servicio. Es importante difundirla a los directivos y jefaturas de servicio 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/as de la municipalidad; por ejemplo, malos actos, robos, extravió de documentos, probable negligencia, falta de probidad administrativa. En algunos casos además de los directivos, será necesaria la actuación de investigación interna, por lo cual podría efectuarse un sumario interno o investigación sumaria u otros procedimientos dependiendo de la naturaleza de la denuncia.

RECLAMO; es aquella solicitud en donde el usuario exige, reivindica o demanda una solución a una situación en que considera se ha vulnerado sus derechos ciudadanos. La complejidad de cada reclamo es variable y depende de si el funcionario/a a cargo de la OIRS tiene la capacidad de dar respuesta satisfactoria a esta. OIRS resuelve la mayor cantidad de reclamos directos, no obstante aquellas de mayor complejidad que supera la capacidad, se derivan a la unidad municipal correspondiente.

PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Para dar inicio a cualquier proceso o procedimiento, en especial los que requieren respuesta, se solicitará al usuario su identificación (cedula de identidad o pasaporte), dirección, correo electrónico o número celular, para dar respuesta.

A) Solicitudes ciudadanas

A.1 Consultas, solicitudes y orientaciones

- Surge la necesidad de usuario/a de presentar solicitud de consulta u orientación en la OIRS del municipio.
- Cuando el proceso se inicia de manera presencial, es el usuario/a quien acude a la Oficina de OIRS.
- El encargado/a debe solicitar al usuario su identificación (cedula de identidad)
- En el caso de que el encargado/a de OIRS, no cuente con la información en el momento se solicitará al Departamento y/o Dirección que corresponda vía telefónica y/o correo electrónico para dar respuesta al usuario lo antes posible a su consulta y/o reclamo.
- Encargado/a OIRS debe tomar contacto con la unidad encargada del procedimiento en cuestión para resolver dudas.
- Entregar respuesta.
- Fin de Procedimiento.

A.2 Sugerencias y Felicidades

- Surge la necesidad de usuario/a de presentar una sugerencia para la mejora del servicio o una felicitación a unidad o funcionario/a que otorgo servicio.
- Para esto el encargado/a debe solicitar identificación a usuario y debe indicar que debe escribir su sugerencia o felicitación en el Libro OIRS, indicando datos personales; la sugerencia o felicitación debe ser escrita en el libro.
- El Libro de sugerencias y felicitaciones se debe encontrar de manera física a la vista de usuarios.
- Una vez concluido el ingreso de la sugerencia o felicitación en el Libro OIRS debe ser firmado por encargado/a y usuario/a.
- Encargado/a debe hacer llegar la copia de la sugerencia o felicitación hecha por usuario/a a través de un oficio conducto o correo electrónico a la unidad municipal pertinente (Dirección o Departamento) y al funcionario/a indicado.
- Las respuestas de las sugerencias deberán ser transmitidas a encargado/a OIRS a través de correo electrónico.
- Una vez recibida respuesta por el Encargado/a OIRS este enviara por correo electrónico respuesta al usuario/a que realizado la sugerencia. En el caso del que el usuario no cuente con correo electrónico se le informara vía telefónica.
- Fin de Procedimiento.

A.3 Reclamos y/o Denuncias

Las solicitudes ciudadanas tipificadas como reclamo que requieran una gestión interna de las unidades deben realizarse, ingresando a la plataforma Ventanilla Única.

- Surge la necesidad del usuario el realizar un reclamo formal.
- Cuando el proceso se inicia de manera presencial, es el usuario/a quien acude a la Oficina de Informaciones Reclamos y Sugerencias.
- El encargado/a debe solicitar a usuario su identificación (Cedula de identidad).



DECRETO ALCALDICIO N° 1851.
VILLARRICA, 23 NOV. 2022

VISTOS:

1. El Manual de Funciones y Procedimientos, elaborado por Oficina O.I.R.S.
2. El Decreto Alcaldicio N° 834 de fecha 29 de Junio del año 2021, que nombra Alcalde a German Vergara Lagos.
3. Las facultades que me confiere el DFL N° 1 de 2006, del Ministerio del Interior, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional del Estado.

CONSIDERANDO:

La necesidad de contar con un Manual de Funciones y Procedimientos para dar a conocer las funciones de la Oficina O.I.R.S en forma ágil, clara y sencilla, de los Procedimientos que se llevan a cabo cuando se realiza un trámite a través de esta Oficina.

DECRETO:

1. **APRUEBASE**, el Manual de Funciones y Procedimientos de la Oficina de O.I.R.S a fin de contar con un instrumento que facilite la labor y sea conocido por los contribuyentes y funcionarios que requieren realizar trámites con esta Oficina, pasa a formar parte integrante del presente Decreto.
2. **REMITASE**, copia a las unidades de Alcaldía, Administración, Dirección de Aseo y Ornato, Dirección de Tránsito, Dirección de Obras, Rentas y patentes y Seguridad Pública.

ANÓTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVESE.



NESTOR BURGOS RIQUELME
SECRETARIO MUNICIPAL



GERMAN VERGARA LAGOS
ALCALDE

GVL/NBR/paim.

Distribución:

- Alcaldía
- Administración
- SECMUN
- Dirección de Aseo y Ornato.
- Dirección de Tránsito.
- Dirección de Obras.
- Rentas y Patentes.
- Seguridad Pública.