



COQUIMBO

Puerto Lindo
DECRETO

Coquimbo,

21 FEB. 2018

DECRETO EXENTO Nº: 422

Vistos:

Lo dispuesto en Artículos 3, 4, 20, 25, 26, 56, 63 y otras aplicables de la Ley Nº 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades; el Reglamento Interno Municipal sancionado por Decreto Exento Nº 5476 de 8 de noviembre de 2011; y las demás atribuciones de mi cargo:

CONSIDERANDO:

Que, el Departamento de Aseo, en virtud del artículo 167 del Reglamento Interno de la Ilustre Municipalidad de Coquimbo, tiene dependencia directa de la Dirección de Aseo y Ornato. Sus funciones principales son elaborar y evaluar planes de acción tendientes a optimizar los servicios de aseo y ornato de la comuna, asimismo recibir y atender las denuncias que formule la comunidad por infracciones a las ordenanzas locales de aseo y en general las infracciones al aseo de la comuna.

Surge la necesidad de dictar un manual interno, a fin de mejorar la calidad del servicio y garantizar una óptima atención de público, en relación a la gestión de reclamos, mediante un registro y control de éstos, dando así, pronta solución a las inquietudes que pudieran ocurrir en los procesos de recolección de residuos sólidos domiciliars, barridos de calles y otras materias similares que afecten a Coquimbo.

RESUELVO:

APRUEBASE EL SIGUIENTE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE REGISTROS Y CONTROL DE RECLAMOS DEL DEPARTAMENTO DE ASEO.

1. OBJETIVO DEL MANUAL

- Crear un registro digital detallado con todas las solicitudes que son recibidas por el Departamento de Aseo.
- Llevar un catastro actualizado desde la toma de la petición, seguido por la ejecución de las labores hasta el término de los requerimientos solicitados.
- Elaborar un índice de medición de la situación de los reclamos como una forma de ir mejorando la calidad de los servicios prestados a la comunidad.
- Generar informes de gestión de los reclamos.

2. DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

GESTION DE REGISTRO Y CONTROL DE RECLAMOS. DEPARTAMENTO DE ASEO.

1. OBJETIVO

Estructurar el registro y control de los reclamos recibidos por el Departamento de Aseo para la ejecución de las diversas solicitudes emanadas por la comunidad con el objeto de contar con mejores políticas internas de gestión, para reducir los tiempos de respuestas, mejorar la calidad de servicio y dar soluciones efectivas para el bienestar de nuestra comunidad.

2. ALCANCE

Dar una respuesta más eficaz y oportuna a todo habitante de la comuna de Coquimbo que haga su requerimiento al Departamento de Aseo, quién con su equipo administrativo y operativo gestionará estas solicitudes.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS.

Equipo administrativo

- Registrar de la manera más detallada posible los antecedentes y petición del solicitante, tanto de su información personal como también la categorización del tipo de solicitud para generar una pronta solución.
- Cumplir con el registro inicial y final de los antecedentes que deben ser ingresados, a fin de mantener actualizada la base de datos de los registros (Planilla Control de Reclamos de Aseo).
- Informar inmediatamente a los Supervisores de Terreno (internos o externos) las solicitudes emanadas por los usuarios.
- Generar reportes de gestión mensual con la información ingresada en la planilla de Control de Reclamos de Aseo.

Encargados en terreno

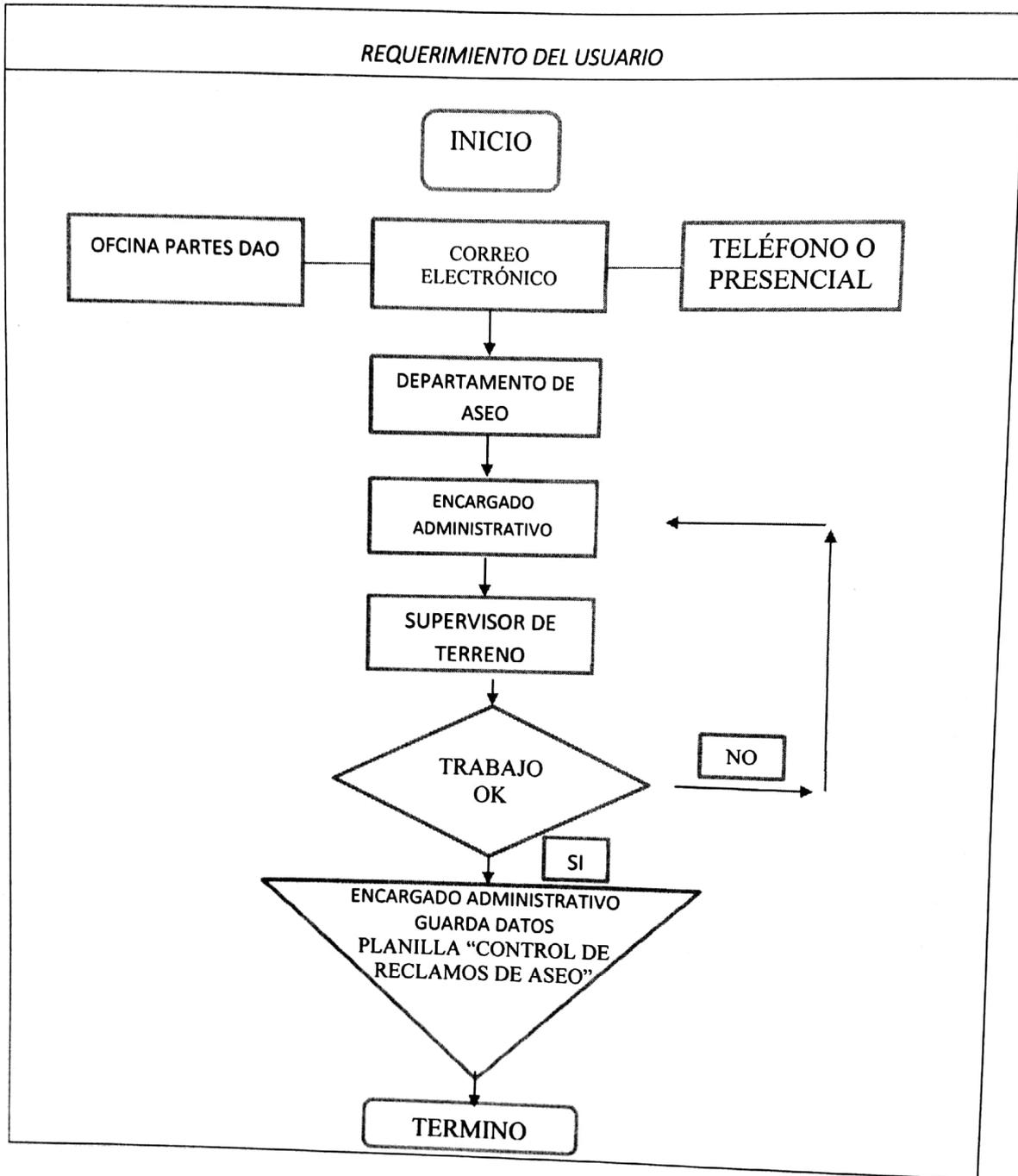
- Los supervisores de las empresas concesionadas, al igual que el supervisor de la gestión interna municipal tendrán un plazo máximo de 7 días corridos para solucionar las peticiones realizadas por los usuarios.
- En el plazo estipulado, los supervisores deberán Informar al administrativo del Departamento de Aseo responsable del Control y Gestión de Reclamos, los detalles de la gestión realizada.
- Si los Supervisores determinan en terreno que la solución necesita apoyos adicionales, deberán informar inmediatamente al administrativo de Control y Gestión de Reclamos para que realice un seguimiento de la solicitud con el fin de cumplir con el requerimiento dentro de los plazos estipulados o en casos muy justificados extender dicho plazo e informar al usuario.

4. DESCRIPCIÓN

PROCEDIMIENTO REGISTRO Y EJECUCIÓN DE SOLICITUDES

SECUENCIA DE ETAPAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1. REGISTRO DE LA SOLICITUD	1.1 Atención de solicitante 1.2 Abrir archivo Excel para registro 1.3 Toma de datos para registro 1.4 Categorizar tipo de solicitud 1.5 Determinar responsable de la ejecución de la solicitud 1.6 Registrar fecha de ingreso de la solicitud para determinar tiempos de respuesta. 1.7 Guardar archivo	ADMINISTRATIVO DEPARTAMENTO DE ASEO
En esta primera etapa, se toman los antecedentes personales y la petición del solicitante, la que puede ser recepcionada vía telefónica, email, presencial, correspondencia y OIRS, dejando registro en el archivo digital en formato Excel denominado "Control de Reclamos de Aseo".		
2. TRABAJO EN TERRENO	2.1 Recepcionar solicitud emitida por el Administrativo responsable del Departamento de Aseo. 2.2 Agendar actividad en su calendario de trabajo. 2.3 Ejecutar tarea asignada. 2.4 Informar si lo hubiere observación en la ejecución del trabajo al Administrativo responsable del Departamento de Aseo. 2.5 Consultar al solicitante (sólo si está presente), si está conforme con el trabajo realizado. 2.6 Informar al Administrativo de Aseo la solución del requerimiento y el detalle del trabajo realizado.	SUPERVISORES DE EMPRESAS O GESTIÓN MUNICIPAL INTERNA.
Luego de recepcionar la solicitud, el Supervisor de terreno deberá programar y ejecutar la labor asignada, la que deberá resolver en un plazo no mayor a 7 días corridos. Si se presentará alguna observación para poder cumplir con dicha tarea, deberá informar inmediatamente al Administrativo responsable del Departamento de Aseo, a fin de buscar soluciones para dar una respuesta eficaz al solicitante. Una vez realizada la tarea, deberá informar en detalle el trabajo realizado.		
4. REGISTRO FINAL	4.1 Recepcionar informe de Supervisor de Terreno. 4.2 Abrir archivo Excel para registro 4.3 Ingreso de datos finales para registro 4.5 Guardar archivo 4.6 Generación de reportes mensuales	ADMINISTRATIVO DEPARTAMENTO DE ASEO
Ejecutado el trabajo en terreno se procederá a realizar el ingreso de los nuevos antecedentes en la planilla "Control de Reclamos de Aseo" con el objeto de mantener actualizada la base de datos y finalizar el proceso de la solicitud.		

6. DIAGRAMAS DE FLUJO



7. PLANILLA DE REGISTROS E INSTRUCTIVO DE LLENADO.

1. BASE DE DATOS EN EXCEL PARA REGISTRO DE SOLICITUDES

Número de correlativo	Hora	Fecha	Origen Reclamo	Detalle	Zona	Dirección	Género	Usuario	Medio de Contacto	Tiempo de Respuesta	Fecha de Termino	Responsable	Estado de Cumplimiento
118	8:50	10-01-2018	ORNS Escoba Chica		Sindona	PRIVILETA	Hombre	Juan Perez	05:11:11:11	17-01-2018	Terminado	17-01-2018	01/2012
218													
318													
418													
518													
618													
718													
818													
918													
1018													
1118													
1218													
1318													
1418													
1518													
1618													
1718													
1818													
1918													
2018													
2118													
2218													
2318													
2418													
2518													
2618													
2718													
2818													
2918													
3018													

INDICACIONES PARA LLENADO:

N° DE CORRELATIVO: Número de correlativo se genera por defecto.

HORA: Hora de la recepción de la solicitud por parte del responsable administrativo del Departamento de Aseo

FECHA: Fecha de ingreso de la solicitud por parte del responsable administrativo del Departamento de Aseo

ORIGEN DEL RECLAMO: Ingresar vía de ingreso del reclamo.

DETALLE: Ingresar motivo del reclamo.

ZONA: Ingresar la zona geográfica de origen del reclamo.

DIRECCIÓN: Detalle de la ubicación del reclamo.

GÉNERO: Identificar por género la persona o institución que solicita el requerimiento.

USUARIO: Nombre del solicitante.

MEDIO DE CONTACTO: Ingresar correo electrónico o teléfono de contacto.

TIEMPO DE RESPUESTA: Esta fecha se genera por defecto una vez ingresada la solicitud respetando los días establecidos para solución del requerimiento conforme a este procedimiento.

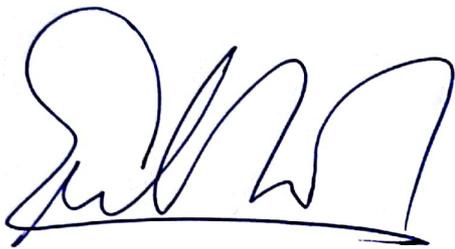
ESTADO: Este dato se genera por defecto una vez ingresada la fecha de término y puede ser estado "Pendiente o Terminado".

FECHA DE TÉRMINO: Fecha de finalización del requerimiento.

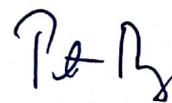
RESPONSABLE: Se debe indicar la Institución (Empresas o Municipio) responsable de solucionar el problema.

ESTADO DE CUMPLIMIENTO: Esta información se genera por defecto una vez ingresada la fecha de término y puede indicar "Tarde u Optimo".

Anótese, Comuníquese, publíquese y archívese.



MIGUEL ANGEL CUADROS MORENO
SECRETARIO MUNICIPAL (S)



PATRICIO REYES ZAMBRANO
ALCALDE DE COQUIMBO (S)



PRZ/NBM/CTT/JVT/nm

Distribución:

- Alcaldía
- Secretaria Municipal
- OIRS
- Control
- DAO
- DAF
- JURIDICO