

**ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE PURRANQUE  
ORDENANZA DE PARTICIPACION CIUDADANA**

PURRANQUE, 16 DE AGOSTO DE 2011

**VISTOS Y CONSIDERANDO:** Que una de las políticas principales de esta Municipalidad es el fomentar y desarrollar la participación ciudadana como eje fundamental para el logro de desarrollo comunal y propender a elevar la calidad de vida de sus habitantes; teniendo presente lo dispuesto en la Ley 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades, y en uso a las facultades que me confiere la ley Orgánica Municipal, y

**TENIENDO PRESENTE:**

- a) La elevada importancia que la Municipalidad de Purranque otorga a la participación de sus vecinos.
- b) Que conforme con lo dispuesto en la Ley 18.695, la Municipalidad deberá establecer en una ordenanza las modalidades de participación de la ciudadanía local en materias de interés común en el ámbito comunal.
- c) El proyecto de ordenanza presentado por el Alcalde al Concejo Municipal.
- d) El informe presentado por la Comisión del Concejo Municipal
- e) El acuerdo del Concejo Municipal prestado en sesión ordinaria N° 622 de fecha 16 de agosto de 2011 mediante el cual aprobó el proyecto de ordenanza presentado por el Alcalde.

**POR TANTO, DICTASE:** La siguiente Ordenanza Municipal de Participación Ciudadana

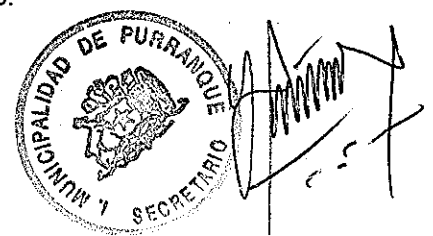
**ORDENANZA MUNICIPAL SOBRE PARTICIPACION CIUDADANA  
DE LA COMUNA DE PURRANQUE**

**ORDENANZA N° 001 de 16/08/2011**

**TITULO I**

**DISPOSICIONES GENERALES**

- Artículo 1° La Municipalidad de Purranque a través de esta ordenanza, reconoce como una de sus políticas, el fomentar y desarrollar la Participación Ciudadana como eje fundamental para el logro del desarrollo comunal y propender a elevar la calidad de vida de sus habitantes.
- Artículo 2° Se entenderá por Participación Ciudadana, la posibilidad que tienen los ciudadanos de la comuna de intervenir, tomar parte y ser considerados en las decisiones que apunten a solución de los problemas que los afectan directa o indirectamente en los distintos ámbitos de actividad de la vida comunal.
- Artículo 3° Será de especial preocupación del municipio el fomentar la organización de la comunidad, en toda la variedad de expresiones que sea posible, exceptuando sólo aquellas que atenten contra la moral, las buenas costumbres y el orden público.
- Artículo 4° El municipio se declara abierto a trabajar e interactuar con todas las organizaciones de personas y con todos los ciudadanos en particular que existan en el área geográfica de la comuna.
- Artículo 5° Para el trabajo con las organizaciones comunitarias, la Dirección de Desarrollo Comunitario mantendrá un registro de las organizaciones de la comuna en concordancia con el registro que le corresponde llevar el Secretario Municipal, en este registro además de la identificación de las organizaciones y de sus dirigentes se podrá establecer los objetivos y ámbito de acción de las referidas organizaciones, lo anterior sin perjuicio de lo establecido en la ley 19.418 , sobre Juntas de Vecinos y Organizaciones Comunitarias.



**ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE PURRANQUE**  
**ORDENANZA DE PARTICIPACION CIUDADANA**

**TITULO II**  
**DE LOS OBJETIVOS**

Artículo 6º La Ordenanza de Participación Ciudadana de la Municipalidad de Purranque, tendrá como objetivo general promover la participación de la comunidad local en el progreso económico, social y cultural de la comuna.

Artículo 7º Son objetivos específicos de la presente ordenanza:

- a) Facilitar la interlocución entre el municipio y las distintas expresiones organizadas y no organizadas de la ciudadanía local.
- b) Desarrollar acciones que contribuyan a mejorar la relación entre el municipio y la sociedad civil.
- c) Constituir y mantener una ciudadanía activa y protagónica en las distintas formas y expresiones que se manifiestan en la sociedad civil, y
- d) Desarrollar acciones que impulsen el desarrollo de la comunidad local, a través de un trabajo en conjunto con la ciudadanía.

Artículo 8º La Municipalidad establecerá canales de participación con organizaciones territoriales, funcionales, de interés público, sindicales, culturales, educacionales, de actividades económicas, agrupación de adultos mayores, que resulten de relevancia para el desarrollo de la comuna y sus habitantes.

Artículo 9º El municipio difundirá los aspectos más importantes de la gestión de la corporación edilicia en los términos señalados en la ley 18.695, Orgánica Municipal y que dice relación a la Cuenta Pública que debe entregar el Alcalde al Concejo Municipal:

**TITULO III**  
**DE LOS MECANISMOS DE PARTICIPACION**

Artículo 10º Según el artículo 93 de la ley Orgánica Constitucional de Municipalidades, la Participación Ciudadana en el ámbito municipal se expresará a través de los siguientes mecanismos:

- a) Plebiscitos Comunales; ( Artículos 99 al 104 ley 18.695)
- b) Consejo Comunal de Organizaciones de la Sociedad Civil (art. 94 ley 18.695.
- c) Cabildos Comunales (Art. 93 ley 18.695)
- d) Audiencias Públicas (art. 97 ley 18.695)
- e) Encuestas o Sondeos de opinión (art. 93 ley 18.695)
- f) Presupuesto Participativo (art. 93v ley 18.695)
- g) Información Comunal (art. 98 ley 18.695 – OIRS)

Artículo 12º Sin perjuicio de lo anterior, el Municipio podrá convocar a Audiencias Públicas, cabildos a constituirse en sectores poblacionales, para debatir los problemas y preocupaciones de los vecinos, facilitando de esta forma la participación de la ciudadanía.

**TITULO IV**  
**DE LOS PLEBISCTOS COMUNALES**

Artículo 13º Se entenderá como Plebiscito Comunal aquella manifestación de la voluntad soberana, respecto a modalidad de participación de la ciudadanía local, mediante la cual ésta manifiesta su opinión en relación a materias determinadas de interés comunal, que le son consultadas, reguladas en los artículos 99 al 104 de la 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades

**TITULO V**  
**DEL CONSEJO COMUNAL DE ORGANIZACIONES**  
**DE LA SOCIEDAD CIVIL**

Artículo 14º En la Comuna existirá un Consejo Comunal de Organizaciones de la Sociedad Civil, compuesta por representantes de la comunidad organizada, conforme al establecido en los artículos 94 de la ley Orgánica Municipal



**ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE PURRANQUE**  
**ORDENANZA DE PARTICIPACION CIUDADANA**

Artículo 15° El funcionamiento, organización, competencia e integración de este Consejo será determinado por la Municipalidad, en un Reglamento que el Alcalde someterá a la aprobación del Concejo Municipal.

**TITULO VI**  
**DE LOS CABILDOS COMUNALES**

Artículo 16° El Municipio podrá convocar a la ciudadanía a participar en Cabildos Comunales, que estarán destinados a debatir determinados temas de interés comunal.

Artículo 17° Los Cabildos Comunales serán instancias de participación durante las cuales se invitara a los actores relevantes en el tema que se debatirá, la participación será voluntaria y sus conclusiones no serán vinculantes para el Municipio. Los Cabildos serán convocados por el Alcalde de la Comuna, quien fijará el tema a tratar, la fecha, la hora y el lugar del mismo.

**TITULO VII**  
**DE LAS AUDIENCIAS PÚBLICAS**

Artículo 18° Las audiencias públicas son un medio por las cuales el Alcalde y el Concejo conocerán acerca de las materias que estimen de interés comunal.

Artículo 19° Las audiencias públicas serán presididas por el Alcalde y su protocolo, disciplina y orden será el mismo que el de las sesiones del Concejo Municipal.

El Secretario Municipal participara como Ministro de Fe y Secretario de Audiencia Pública.

Artículo 20° La solicitud de Audiencia Publica deberá ser dirigida al Alcalde dando cumplimiento a las siguientes exigencias.

- a) Señalar y fundamentar la materia que se somete a consideración del Concejo Municipal.
- b) La solicitud deberá presentarse formalmente con indicación de las personas que representaran a los requirentes, en un numero no superior a cinco, y
- c) Nomina de, a lo menos cien ciudadanos de la comuna, con indicación de nombre completo, cedula de identidad y domicilio.

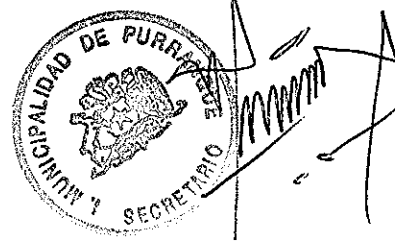
Artículo 21° Ingresadas la o las presentación en los términos señalados en el articulo anterior, el Secretario Municipal, las remitirá al Alcalde, quien las pondrá en conocimiento del Concejo Municipal a fin de determinar las materias que serán objeto de audiencia publica, como asimismo establecer la programación de las mismas.

Determinadas las materias a tratar en la Audiencia Publica, el Municipio las difundirá por los medios locales existentes, la difusión realizada se entenderá como convocatoria a la comunidad solicitante. El costo de estas audiencias será de cargo del municipio.

Artículo 22° Se considerarán materias de interés comunal, entre otras, el presupuesto municipal, el plano regulador, las políticas; de salud y educación, de seguridad ciudadana, de medio ambiente, de producción desarrollo y en general todo aquello que tenga relación con lo expresado en el artículo 1° de esta ordenanza.

Artículo 23° En cada Audiencia Publica, el Concejo Municipal deberá constituirse en sesión legalmente conformada y con los quórum legales que indica la ley Orgánica Municipal.

Artículo 24° El Secretario Municipal, en su calidad de Ministro de Fe, levantará un acta sobre el desarrollo de la Audiencia, los planteamientos que se formulen en las Audiencias no tendrán el carácter de vinculantes para el municipio, no obstante, analizada las peticiones y tomada una resolución por el ente municipal, ésta será comunicada por escrito a los representantes de los requirentes.



## ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE PURRANQUE ORDENANZA DE PARTICIPACION CIUDADANA

Artículo 25° Las Audiencias Publicas tendrán una duración máxima de 90 minutos, en ella los representantes de los requirentes, en un tiempo no superior a 30 minutos expondrán al concejo en pleno las materias motivos de la audiencia, El Alcalde o quien presida la audiencia deberá administrar los tiempos necesarios para que se expongan, aclaren y se concluya la audiencia publica en forma ordenada y con respeto a todos los presentes.

Quien presida la Audiencia tendrá un tiempo no superior a 10 minutos para resumir las conclusiones de la misma las que se dejaran insertas en el acta que practicará el secretario municipal y que se remitirá a los requirentes de la audiencia publica.

### TITULOS VIII DE LAS ENCUESTAS O SONDEOS DE OPINION

Artículo 26° Las Encuestas o Sondeos de Opinión, tendrán por objetivo explorar las percepciones, sentimientos y proposiciones hacia la gestión municipal.

Las Encuestas o Sondeos de Opinión podrán ir dirigidas a la comunidad local en general o a sectores específicos de ella. El resultado de las encuestas no es vinculante para el municipio, sino que sólo es un elemento de apoyo para la toma de decisiones.

### TITULO IX DEL PRESUPUESTO PARTICIPATIVO

Artículo 28° El Presupuesto Participativo es un instrumento de planificación que permite a la comunidad intervenir en la programación y asignación de los "Fondos de participación Ciudadana", cuyo monto esté contemplado en el presupuesto municipal de cada año, estableciéndose así un espacio de participación ciudadana donde la comunidad y el Municipio deciden conjuntamente el destino de dichos recursos.

Artículo 29° La participación de la comunidad en este proceso del presupuesto participativo estará regulado por un reglamento que el Alcalde presentará al Concejo Municipal para su aprobación, dicho reglamento fijará entre otras materias, los roles y funciones que cumplirán los diferentes actores.

### TITULO FINAL INFORMACION COMUNAL OFICINA DE INFORMACIONES, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y TRANSPARENCIA

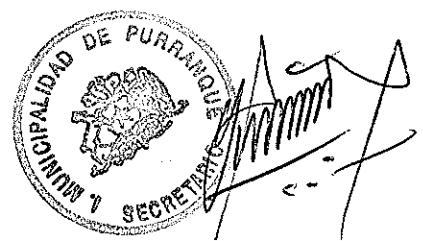
Artículo 30° La oficina de Informaciones, Reclamos, Sugerencias (OIRS) y Transparencia, tiene por objetivo establecer el mecanismo para la recepción, derivación, análisis, evaluación, respuesta y seguimiento a las sugerencias, reclamos, felicitaciones y petición de información realizadas por usuarios(as) de la Ilustre Municipalidad de Purranque.

Artículo 31° A través de esta Oficina se ingresaran las sugerencias, reclamos felicitaciones y peticiones de los usuarios(as), en los formularios destinados para tal efecto, los cuales, una vez llenado por el usuario(as) pasará a tener el nombre o calidad de **registro**.

Artículo 32° El **registro** de sugerencias, reclamos, felicitaciones y peticiones de información pasaran al señor Alcalde para que éste tome conocimiento y remita los antecedentes a quien corresponda, según la materias que se trate y que se indican a continuación:

a) **Felicitaciones:** Serán derivadas a la Unidad de Personal, para que ésta registre en la hoja de vida del funcionario(a) la anotación de merito que corresponda, de conformidad con las normas estatutarias del Municipio.

b) **Sugerencias:** Estas serán derivadas a la Unidad de Calidad, para su análisis y discusión en el interior del Coteco.



## ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE PURRANQUE ORDENANZA DE PARTICIPACION CIUDADANA

Las sugerencias serán analizadas en el Coteco más próximo, que corresponda según fecha de presentación de las sugerencias. De lo acordado en dicho Coteco, la Unidad de Calidad elaborará una respuestas al usuario.

**c) Reclamos:** Los reclamos serán derivados a la Unidad de Calidad para que esta informe de la manera mas expedita a la Junta Calificadora, la que deberá reunirse para analizar y evaluar el reclamo, dentro de un plazo máximo de 48 hrs. contado desde la recepción del reclamo.

Los reclamos serán analizados por la Junta Calificadora, recabando todos los antecedentes y escuchando al reclamado/a, para que dentro del plazo señalado en el punto precedente se proponga al Alcalde, la respuesta al Usuario/a y las medidas disciplinarias si corresponden.

**d) Transparencia:** La información referente a este tema deberá ser solicitado por el requirente en el formulario implementado para este efecto.

En caso que la información solicitada por el requirente no sea de competencia del municipio, éste enviará la petición del requirente al servicio que corresponda entregándole una copia de la derivación al peticionario.

Artículo 33° Todos los departamentos municipales, incluidos Salud y Educación, tendrán la obligatoriedad de informar al Alcalde de los reclamos, sugerencias, felicitaciones y peticiones de información que ingresen a sus unidades, como también de la propuesta de respuesta que se dará a quien haya estampado, la felicitación, el reclamo, la sugerencia o la petición de información correspondiente.

Artículo 34° La Unidad de Calidad, será la responsable de realizar el seguimiento a todas las sugerencias, reclamos, felicitaciones y solicitudes de información de los usuarios(as), a través de una planilla de control, de la cual tomará conocimiento, al menos unas vez al mes, el Alcalde y las distintas direcciones a través de los correos electrónicos institucionales. Asimismo, le corresponderá a esta unidad, velar por el cumplimiento de los plazos de respuesta de las unidades municipales; en caso de incumplimientos, ésta informará de ello al Alcalde.

Artículo 35° Las respuestas se darán en un plazo de 30 días de conformidad a la ley N° 19.880 y de 20 días cuando se trate requerimientos de información que dicen relación con la ley de Transparencia.

### DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Artículo 1° Una vez aprobada la presente ordenanza deberá publicarse un aviso en un diario de circulación en la Comuna, para conocimiento de la Comunidad, además deberá subirse el texto completo de la presente ordenanza a la página Web del municipio.

Artículo 2° Dejase sin efecto la Ordenanza de Participación Ciudadana N° OO1 de fecha 20 de Septiembre del año 1999.

**ANOTESE, DIFUNDASE Y TRANSCRIBASE** la presente ordenanza a las Direcciones, Departamentos y Oficinas Municipales, quedando una copia a disposición del público en la Secretaria Municipal



SECRETARIO DELGADO LABRA  
SECRETARIO MUNICIPAL

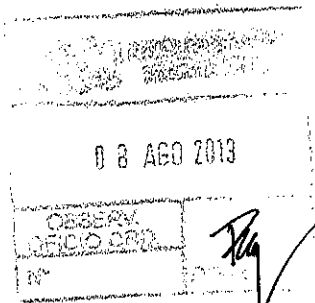
CLMSCH/HDL/hdl  
Distribución

- Direcciones municipales
- Pagina web municipio
- Archivo Oficina de Partes



CESAR LUIS NEGRON SCHWERTER  
ALCALDE DE LA COMUNA

ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE  
PURRANQUE



REF. : Modifica ordenanza de participación ciudadana, artículos 32, 34 y 35, en lo referente a procesos de gestión de reclamos, felicitaciones y sugerencias.

PURRANQUE, 07 de Agosto de 2013

**VISTOS:** Las atribuciones que me confiere el D.F.L. N° 1/19.704, de 2001, del Ministerio del Interior, que fija texto refundido, coordinado, sistematizado y actualizado de la Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades, la ley N° 20.500, del año 2011 sobre participación ciudadana y la Ordenanza N° 1, del año 2011 sobre Participación Ciudadana; lo establecido en la Ley 20.285, acceso a la información pública y el Acuerdo de Concejo N° 1.934 de fecha 13/05/13, de la Sesión Ordinaria N° 684, que aprueba modificación a la Ordenanza de Participación Ciudadana y,

**CONSIDERANDO:** a) La Ordenanza de Participación Ciudadana N°1 del 16 de Agosto de 2011

b) La implementación de la OIRS, oficina de información reclamos y sugerencias, cuya finalidad es atender las dicho tipo de solicitudes de los usuarios(as) de la Ilustre Municipalidad de Purranque, y que ya tiene mas de un año de funcionamiento que ha permitido evaluar el proceso de gestión de este tipo de solicitudes.

c) El acuerdo del Consejo Municipal tomado en Sesión N° 648 del 13 de Mayo de 2013, que dice relación con modificaciones a la Ordenanza de Participación Ciudadana del 2011, se dicta la presente ordenanza:

### **ORDENANZA N° 01**

**MODIFIQUESE:** la Ordenanza Municipal de Participación Ciudadana N°01, de fecha 16 de Agosto del año 2011, sobre los procedimientos para atender las sugerencias, reclamos y felicitaciones de los(as) usuarios(as) del Municipio, en la forma que se indica a continuación:

**REEMPLACESE EL ART. 32 POR EL SIGUIENTE:**

Art. 32: Se establece el siguiente proceso de gestión de reclamos, felicitaciones, sugerencias y solicitudes de acceso a la información:

**Recepción:**

La OIRS, Oficina de Informaciones Reclamos y Sugerencias del Municipio será la encargada de recepcionar las sugerencias, reclamos y felicitaciones de usuarios(as), a través del formato destinado para tal efecto, el cual una vez llenado por el usuario(as) pasará a tener el nombre o calidad de registro.

En el caso que el usuario/a manifieste no saber leer ni escribir o por algún impedimento físico, no pueda estampar su reclamo, felicitación o sugerencia, el encargado/a de la OIRS, le ayudara a escribirlo ante la presencia del Secretario/a Municipal quien actuará como ministro de fé de tal circunstancia.

Déjese establecido que, sin perjuicio de lo dispuesto precedentemente, ningún funcionario/a podrá aludir esta circunstancia para no colaborar cuando un usuario/a se lo solicite.

**Derivación:**

La oficina de partes derivará el registro de sugerencias, reclamos y felicitaciones al señor Alcalde, a través de su ingreso por la Oficina de partes, para que éste tome conocimiento y remita los antecedentes a la Unidad de Calidad,

La Unidad de Calidad, una vez analizada el tipo de presentación se la derivará a la Dirección que corresponda según la materia de que se trate.

**Análisis y evaluación:**

**Sugerencias:** Las sugerencias serán analizadas en el Coteco más próximo, que corresponda según fecha de presentación sugerencia. De lo acordado en dicho Coteco, la Unidad de Calidad elaborará una respuesta mediante Oficio Alcaldicio al usuario(a), con copia a la Unidad que deberá implementar dicha propuesta, en caso que así proceda.

**Reclamos:** Los reclamos serán analizados por la Dirección correspondiente, debiendo recabar todos los antecedentes y solicitar informe del reclamado/a, para que dentro de un plazo de 5 días, se entreguen los antecedentes a la Unidad de Calidad para que esta elabore la respuesta al Usuario/a y proponga las medidas administrativas que correspondan.

En caso de encontrar versiones controvertidas, se informará al Alcalde, para que este tome las medidas administrativas que se estimen pertinentes.

**Felicitaciones:** Las felicitaciones serán informadas en el Coteco más próximo, que corresponda según fecha de presentación y serán derivadas al funcionario/a objeto de la felicitación como también a la Oficina de personal.

**Solicitudes de información:** Estas solicitudes serán tramitadas por la Unidad de Calidad, quien las derivará a la dirección correspondiente para recabar los antecedentes y elaborar respuesta, según lo dispuesto en el Manual de Transparencia aprobado por Decreto N° 2421, del 26.06.12

**REEMPLACESE EL ART.34 POR EL SIGUIENTE:**

“ La Unidad de Calidad, a través de la OIRS será la responsable de realizar el seguimiento a todas las sugerencias, reclamos, felicitaciones y solicitudes de información de los usuarios(as), a través de una planilla de control. Asimismo, le corresponderá velar por el cumplimiento de los plazos de respuesta de las unidades municipales; en caso de incumplimientos, ésta informará de ello al Alcalde o administradora municipal.

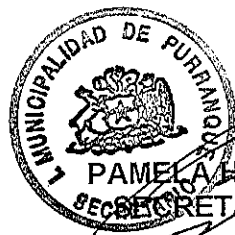
La dirección que no entregue los antecedentes en los plazos estipulados, sin justificación oportuna, será objeto de las sanciones administrativas que el superior jerárquico del servicio estime pertinentes.”

**REEMPLACESE EL ART. 35 POR EL SIGUIENTE**

“Las respuestas se darán en un plazo máximo de 20 días hábiles.”

ANOTESE, DIFUNDASE Y TRANSCRIBASE la presente modificación de la ordenanza a las Direcciones, Departamentos y Oficinas Municipales, quedando una copia a disposición del público en la OIRS.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE.



PAMELA HERNANDEZ CARDENAS  
SECRETARÍA MUNICIPAL

LHCH/HO/MSRG/srg

**DISTRIBUCION:**

- Dirección de Control
- Secretaría Municipal.
- Dirección de Adm. y Finanzas
- Jurídica
- Secplan
- Dideco
- Dom
- Salud
- Daem
- Tránsito
- Aseo y Ornato
- Gabinete
- Calidad
- Archivo



MARIA LUCINDA HERNANDEZ CHACON  
ALCALDESA SUBROGANTE

ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE PURRANQUE	<b>INSTRUCTIVO MUNICIPAL PARA PROCEDER EN EL CASO DE SUGERENCIAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES DE USUARIOS(AS)</b>	Fecha Emisión 12/02/2010  Página 1 de 2
--	---	--

## **1.- OBJETIVO:**

El presente instructivo municipal tiene por objetivo establecer el mecanismo para la recepción, derivación, análisis, evaluación, respuesta y seguimiento a las sugerencias, reclamos y felicitaciones realizadas por los(as) usuarios(as) de la Ilustre Municipalidad de Purranque.

La Comisión de funcionarios(as) encargados de la Acción de Mejora Inmediata N° 5 (AMI N° 5), del Programa de Acreditación de Servicios de la Ilustre Municipalidad de Purranque, será la responsable de derivar, analizar y evaluar las acciones de felicitaciones, sugerencias y reclamos de los(as) usuarios(as) del Municipio, preparando las respuestas a éstos(as) en caso de las felicitaciones y derivando a las Unidades Municipales que corresponda las sugerencias y reclamos, además de realizar el seguimiento de aquellas respuestas.

Mediante la dictación de un Decreto Exento será aprobado el presente instructivo municipal, en el cual además se nombrarán los(as) funcionarios(as) integrantes de la Comisión de la AMI N° 5.

## **2.- DESARROLLO:**

### **2.1.- Recepción:**

La Oficina de Partes del Municipio será la encargada de recepcionar las sugerencias, reclamos y felicitaciones de los(as) usuarios(as) del Municipio, a través de un formulario destinado para tal efecto, el cual una vez llenado por el(la) usuario(as) pasará a tener la calidad de registro.

### **2.2.- Derivación:**

La Oficina de Partes del Municipio, ubicada en el 2do. Piso del Edificio Consistorial, se encargará de derivar el registro de sugerencias, reclamos y felicitaciones al señor Alcalde para que éste tome conocimiento y remita los antecedentes a la Comisión de la AMI N° 5.

### **2.3.- Análisis y evaluación:**

Para el estudio y respuestas de las sugerencias, reclamos y felicitaciones, la Comisión de la AMI N° 5 procederá de acuerdo a los siguientes criterios:

**Felicitaciones:** Serán derivadas a la Unidad de Personal, para que ésta registre en la hoja de vida del(de la) funcionario(a) la anotación de merito que corresponda, de conformidad con los reglamentos y normas estatutarias vigentes del personal municipal.

**Sugerencias:** Aquellas sugerencias que estén fuera de contexto administrativo, financiero y legal no serán acogidas. Las sugerencias que si procedan serán derivadas a las respectivas unidades para su análisis y resolución, las que además deberán informar de su decisión al(a la) usuario(a) con copia a la Comisión de la AMI N° 5, en un tiempo no superior a 10 días hábiles.

**Reclamos:** Los reclamos serán derivados a las respectivas unidades para su análisis y resolución, quienes deben informar de su decisión a la Comisión de la AMI N° 5 en un tiempo no superior a 10 días hábiles, instancia en la cual será verificada la veracidad y pertinencia de la información entregada por la Unidad Municipal, dando respuesta al(a la) usuario(a) en un tiempo no superior a 15 días hábiles.



<b>ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE PURRANQUE</b>	<b>INSTRUCTIVO MUNICIPAL PARA PROCEDER EN EL CASO DE SUGERENCIAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES DE USUARIOS(AS)</b>	<b>Fecha Emisión 12/02/2010</b>  <b>Página 2 de 2</b>
---	---	---

**2.4.- Respuestas:**

Para el caso de las felicitaciones, sugerencias y reclamos, será la comisión de la AMI N° 5, la encargada de entregar una respuesta al(a) usuario(a), guardando una copia de dicha respuesta.

**2.5.- Seguimiento:**

La Comisión de la AMI N° 5, será la responsable de realizar el seguimiento a todas las sugerencias, reclamos y felicitaciones de los(las) usuarios(as), a través de una planilla de control. Asimismo, le corresponderá velar por el cumplimiento de los plazos de respuesta de las unidades municipales; en caso de incumplimientos, ésta informará de ello al Comité Técnico de Coordinación Municipal (COTECO), instancia encargada de resolver o determinar la acción a seguir.

**DÍCTESE EL DECRETO EXENTO QUE APRUEBA EL PRESENTE INSTRUCTIVO, INFÓRMESE, DISTRIBUYASE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE.**



**HÉCTOR DELGADO LABRA  
SECRETARIO MUNICIPAL**



**CÉSAR LUIS NEGRÓN SCHWERTER  
ALCALDE**

CLNSCH/JSNM/BSSM/JCOC/jcdc.

**Distribución:**

- Personal Municipal.
- Dirección de Adm. y Finanzas (2).
- Secretaría Municipal.
- Dirección de Control.
- Archivo.

<p>ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE PURRANQUE</p>	<p>MODIFICACIÓN ORDENANZA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, TITULO FINAL: INFORMACION COMUNAL OFICINA DE INFORMACIONES, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y TRANSPARENCIA</p>	<p>Fecha Emisión 13/05/13  Página 1 de 2</p>
---	---	--

1.- **MODIFIQUESE**, la Ordenanza de Participación ciudadana en la forma que se indica a continuación:

Reemplácese el Art. 32 por el siguiente:

Art. 32: Se establece el siguiente proceso de gestión de reclamos, felicitaciones, sugerencias y solicitudes de acceso a la información:

**Recepción:**

La OIRS, Oficina de Informaciones Reclamos y Sugerencias del Municipio será la encargada de recepcionar las sugerencias, reclamos y felicitaciones de usuarios(as), a través del formato destinado para tal efecto, el cual una vez llenado por el usuario(as) pasará a tener el nombre o calidad de registro.

En el caso que el usuario/a manifieste no saber leer ni escribir o por algún impedimento físico, no pueda estampar su reclamo, felicitación o sugerencia, el encargado/a de la OIRS, le ayudara a escribirlo ante la presencia del Secretario/a Municipal quien actuará como ministro de fé de tal circunstancia.

Déjese establecido que, sin perjuicio de lo dispuesto precedentemente, ningún funcionario/a podrá aludir esta circunstancia para no colaborar cuando un usuario/a se lo solicite.

**Derivación:**

La oficina de partes derivará el registro de sugerencias, reclamos y felicitaciones al señor Alcalde, a través de su ingreso por la Oficina de partes, para que éste tome conocimiento y remita los antecedentes a la Unidad de Calidad,

La Unidad de Calidad, una vez analizada el tipo de presentación se la derivará a la Dirección que corresponda según la materia de que se trate.

**Análisis y evaluación:**

**Sugerencias:** Las sugerencias serán analizadas en el Coteco mas próximo, que corresponda según fecha de presentación sugerencia. De lo acordado en dicho Coteco, la Unidad de Calidad elaborará una respuesta mediante Oficio Alcaldicio al usuario(a), con copia a la Unidad que deberá implementar dicha propuesta, en caso que así proceda.

**Reclamos:** Los reclamos serán analizados por la Dirección correspondiente, debiendo recabar todos los antecedentes y solicitar informe del reclamado/a, para que dentro de un plazo de 5 días, se entreguen los antecedentes a la Unidad de Calidad para que esta elabore la respuesta al Usuario/a y proponga las medidas administrativas que correspondan.

En caso de encontrar versiones controvertidas, se informará al Alcalde, para que este tome las medidas administrativas que se estimen pertinentes.

**Felicitaciones:** Las felicitaciones serán informadas en el Coteco más próximo, que corresponda según fecha de presentación y serán derivadas al funcionario/a objeto de la felicitación como también a la Oficina de personal.

**Solicitudes de información:** Estas solicitudes serán tramitadas por la Unidad de Calidad, quien las derivará a la dirección correspondiente para recabar los antecedentes y elaborar respuesta, según lo dispuesto en el Manual de Transparencia aprobado por Decreto N° 2421, del 26.06.12

Reemplácese el Art. 34 por el siguiente:

“ La Unidad de Calidad, a través de la OIRS será la responsable de realizar el seguimiento a todas las sugerencias, reclamos, felicitaciones y solicitudes de información de los usuarios(as), a través de una planilla de control. Asimismo, le corresponderá velar por el cumplimiento de los plazos de respuesta de las unidades municipales; en caso de incumplimientos, ésta informará de ello al Alcalde o administradora municipal.

La dirección que no entregue los antecedentes en los plazos estipulados, sin justificación oportuna, será objeto de las sanciones administrativas que el superior jerárquico del servicio estime pertinentes.”

Reemplácese el Art. 35 por el siguiente:

“Las respuestas se darán en un plazo máximo de 20 días hábiles.”

ANOTESE, DIFUNDASE Y TRANSCRIBASE la presente modificación a las Direcciones, Departamentos y Oficinas Municipales, quedando una copia a disposición del público en la OIRS.

**CERTIFICADO N° 876**

PURRANQUE, 13 de Mayo de 2013.

La Secretaria Municipal que suscribe certifica y deja constancia que el Concejo Municipal de Purranque tomó el siguiente acuerdo;

**ACUERDO N° 1.934 - SESIÓN ORDINARIA N° 684 – 13.05.2013.**

Explicado la modificación a la Ordenanza de Participación Ciudadana, el Concejo en pleno prestó su acuerdo aprobando lo siguiente;

1.- MODIFIQUESE, la Ordenanza de Participación ciudadana en la forma que se indica a continuación: Reemplácese el Art. 32 por el siguiente:

Art. 32: Se establece el siguiente proceso de gestión de reclamos, felicitaciones, sugerencias y solicitudes de acceso a la información:

**Recepción:**

La OIRS, Oficina de Informaciones Reclamos y Sugerencias del Municipio será la encargada de recepcionar las sugerencias, reclamos y felicitaciones de usuarios(as), a través del formato destinado para tal efecto, el cual una vez llenado por el usuario(as) pasará a tener el nombre o calidad de registro.

En el caso que el usuario/a manifieste no saber leer ni escribir o por algún impedimento físico, no pueda estampar su reclamo, felicitación o sugerencia, el encargado/a de la OIRS, le ayudara a escribirlo ante la presencia del Secretario/a Municipal quien actuará como ministro de fé de tal circunstancia.

Déjese establecido que, sin perjuicio de lo dispuesto precedentemente, ningún funcionario/a podrá aludir esta circunstancia para no colaborar cuando un usuario/a se lo solicite.

**Derivación:**

La oficina de partes derivará el registro de sugerencias, reclamos y felicitaciones al señor Alcalde, a través de su ingreso por la Oficina de partes, para que éste tome conocimiento y remita los antecedentes a la Unidad de Calidad.

La Unidad de Calidad, una vez analizada el tipo de presentación se la derivará a la Dirección que corresponda según la materia de que se trate.

**Análisis y evaluación:**

**Sugerencias:** Las sugerencias serán analizadas en el Coteco mas próximo, que corresponda según fecha de presentación sugerencia. De lo acordado en dicho Coteco, la Unidad de Calidad elaborará una respuesta mediante Oficio Alcaldicio al usuario(a), con copia a la Unidad que deberá implementar dicha propuesta, en caso que así proceda.

**Reclamos:** Los reclamos serán analizados por la Dirección correspondiente, debiendo recabar todos los antecedentes y solicitar informe del reclamado/a, para que dentro de un plazo de 5 días, se entreguen los antecedentes a la Unidad de Calidad para que esta elabore la respuesta al Usuario/a y proponga las medidas administrativas que correspondan.

En caso de encontrar versiones controvertidas, se informará al Alcalde, para que este tome las medidas administrativas que se estimen pertinentes.

**Felicitaciones:** Las felicitaciones serán informadas en el Coteco más próximo, que corresponda según fecha de presentación y serán derivadas al funcionario/a objeto de la felicitación como también a la Oficina de personal.

**Solicitudes de información:** Estas solicitudes serán tramitadas por la Unidad de Calidad, quien las derivará a la dirección correspondiente para recabar los antecedentes y elaborar respuesta, según lo dispuesto en el Manual de Transparencia aprobado por Decreto N° 2421, del 26.06.12

**Reemplácese el Art. 34 por el siguiente:**

" La Unidad de Calidad, a través de la OIRS será la responsable de realizar el seguimiento a todas las sugerencias, reclamos, felicitaciones y solicitudes de información de los usuarios(as), a través de una planilla de control. Asimismo, le corresponderá velar por el cumplimiento de los plazos de respuesta de las unidades municipales; en caso de incumplimientos, ésta informará de ello al Alcalde o administradora municipal.

**ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE PURRANQUE.  
CONCEJO MUNICIPAL  
SESIÓN ORDINARIA N° 684  
13 DE MAYO DE 2013**

La dirección que no entregue los antecedentes en los plazos estipulados, sin justificación oportuna, será objeto de las sanciones administrativas que el superior jerárquico del servicio estime pertinentes."

Reemplácese el Art. 35 por el siguiente:

"Las respuestas se darán en un plazo máximo de 20 días hábiles."

ANOTESE, DIFUNDASE Y TRANSCRIBASE la presente modificación a las Direcciones, Departamentos y Oficinas Municipales, quedando una copia a disposición del público en la OIRS.

La votación del Concejo es la siguiente;

CESAR LUÍS NEGRÓN SCHWERTER	ALCALDE - PRESIDENTE DEL CONCEJO	APRUEBA
HÉCTOR ALEJANDRO BARRÍA ANGULO	CONCEJAL	APRUEBA
MIGUEL RICARDO TREIMUN MANSILLA	CONCEJAL	APRUEBA
GIOVANNI ARAVENA OYARZÚN	CONCEJAL	APRUEBA
JOSÉ LUÍS VALDERAS SALDIVIA	CONCEJAL	APRUEBA
CESAR IVÁN CROT VARGAS	CONCEJAL	APRUEBA
ROSA ANGÉLICA YANTANI NEIRA	CONCEJALA	APRUEBA

Se extiende el presente para los fines pertinentes.



**PAMELA ANDREA HERNANDO CÁRDENAS**  
**SECRETARIA MUNICIPAL**  
**MINISTRO DE FÉ**

PAHC/cmr

**DISTRIBUCIÓN:**

- Departamento de Administración y Finanzas.
- Dirección de Control.
- Unidad Jurídica.
- Archivo Concejo Municipal.