

**DECRETO ALCALDICIO N°
LO ESPEJO,**

6289
18-12-2023

**LA ALCALDÍA DE LO ESPEJO, HOY DECRETÓ LO SIGUIENTE:
VISTOS:**

1.- La ley N° 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades.

2.- “Reglamento de Funcionamiento de la Oficina de Informaciones, reclamos y Sugerencias”.

3.- El Memorándum N° 2167/ 2023 de fecha 05 de diciembre, de la Dirección de Asesoría Jurídica dirigido a la Señorita Alcaldesa.

4.- El Memorándum N° 100/2836/2023 de la Señorita Alcaldesa, de fecha 12 de diciembre de 2023, dirigido a la Secretaría Municipal, ordenando la confección del presente decreto.

TENIENDO PRESENTE: Las facultades que me confiere la Ley N°18.695, “Orgánica Constitucional de Municipalidades” y lo dispuesto en el Decreto Alcaldicio Siaper N°3189, de fecha 29 de junio de 2021, donde consta mi designación como Alcaldesa de esta Municipalidad.

DECRETO:

1° APRUEBESE EI “Reglamento de Funcionamiento de La Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias”, el cual se entiende incorporado al presente Decreto Alcaldicio.

2° ESTABLÉZCASE REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DE LA OFICINA DE INFORMACIONES RECLAMOS Y SUGERENCIAS

TITULO I

ARTICULO 1° La Municipalidad de Lo Espejo, dentro de su estructura orgánica, cuenta con la unidad de Secretaría Municipal, de la cual derivan dos Oficinas, por una parte la Oficina de Transparencia y la Oficina de Partes e Informaciones.

ARTICULO 2° El presente reglamento regula el funcionamiento de la Oficina de Partes e Informaciones, distribuyendo sus procedimientos en Oficina de Partes e Informaciones y Oficina de Informaciones Reclamos y Sugerencias.

TITULO II OFICINA DE PARTES E INFORMACIONES

ARTICULO 3° La Oficina de Partes e Informaciones, tiene por función tramitar, de acuerdo a los procedimientos que se informarán a continuación la correspondencia y la documentación oficial del Municipio, clasificarla y distribuirla oportunamente, manteniendo registros actualizados de toda la documentación interna. Además proporcionara información a los usuarios sobre el estado de trámites, funciones y procedimientos generales del Municipio.

ARTICULO 4° Las funciones principales de la Oficina de Partes e Informaciones son:

- Recibir Oficios, Resoluciones, Cartas, etc., de las distintas reparticiones del estado, ya sea vía presencial, vía correos de chile, correo electrónico y/o cualquier otro medio de comunicación. Estos documentos serán debidamente analizados por las funcionarias (os) de la Oficina y se preparará providencia, para que el Secretario (a) Municipal, la destine a la Unidad Técnica que corresponda dentro de la Municipalidad, asimismo se registra

dicha documentación y se despacha a la unidad correspondiente. En los casos que la comunicación sea electrónica, junto con remitir la providencia por escrito, también se reenviara el correo electrónico a la unidad receptora de la información, cuando corresponda.

- Recibir Oficios con pie de firma de la Alcaldesa y de la Administradora Municipal, de las distintas Unidades Municipales, debiendo registrar dichos documentos con número correlativo y fecha. Luego se despacharan al destinatario correspondiente, lo que se llevará a cabo, en forma presencial, vía carta certificada o carta simple de correos de Chile, vía correo electrónico u otro medio de comunicación efectivo, según corresponda y según lo haya solicitado la Unidad Técnica Municipal.
- Recibir las cartas certificadas y/o simples de las distintas Unidades Municipales, debiendo registrar dichos documentos con número correlativo y fecha. Luego remitirlas al destinatario indicado, vía Correos de Chile.
- Tramitar los Decretos Alcaldicios Municipales, recepcionarlos desde la Secretaría Municipal, registrarlos, otorgarles número y fecha, foliarlos, y distribuirlos a todas las Unidades Municipales que correspondan, quedándose con el original y una copia para el Registro Municipal de Decretos Alcaldicios. Cuando los Decretos Alcaldicios, sean de aquellos del Registro Siaper, la Oficina deberá sacar copia al documento, legalizarlo a través de la firma del Secretario (a) Municipal, esto es, copia fiel de su original y despacharlo a la Unidad Técnica que corresponda.
- Tramitar la documentación que ingresa de las distintas Unidades Municipales, clasificarla según corresponda, registrarla y despacharla a la Unidad que corresponda. Cuando el destinatario sea de aquellas Direcciones Municipales, que funcionan fuera del Edificio Consistorial, las funcionarias (os) de la Oficina, deberán ir a dejar la correspondencia de forma presencial.
- Ejercer las labores relacionadas a la Ley de Transparencia, en cuanto a dar respuestas de las Solicitudes de Acceso a la Información cuando correspondan a la Oficina de Partes e Informaciones.
- Recibir la documentación remitida por carta a la Municipalidad, como asimismo, solicitudes o documentos de usuarios de la Municipalidad, a los cuales se les solicitará incorporar sus datos de contacto, por una eventual respuesta a la presentación realizada. Dicha documentación, se revisara, se clasificara, se registrara y se despachará con la debida providencia.
- Todas estas funciones deberán siempre quedar debidamente registradas, en atención a mantener un orden estricto de las documentaciones que recibe y/o envía la Municipalidad de Lo Espejo.

ARTICULO 5° La Oficina de Partes e Informaciones, promoverá siempre el uso de medios tecnológicos para recibir y enviar la documentación pública y el correo electrónico oficial de esta repartición es el siguiente, partes.archivos@loespejo.cl

TITULO III OFICINA DE INFORMACIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

ARTICULO 6° La Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias, dependiente de la Secretaría Municipal, es una Unidad abierta a la comunidad en general, cuyo objetivo central es recoger las inquietudes de la ciudadanía en general. Además deberá ingresar los formularios, sugerencias, felicitaciones, reclamos y/o solicitudes de los distintos usuarios (as) de la Municipalidad de Lo Espejo.

ARTICULO 7° Los usuarios (as) de la Municipalidad de Lo Espejo, podrán hacer presentaciones por escrito e ingresarlas por la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias. Para aquello, la

Oficina, tendrá a disposición de la comunidad formularios de Solicitudes, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, los cuales deberán contener nombre, domicilio, unidad vecinal, número de teléfono y cédula nacional de identidad.

ARTICULO 8° En el caso de que las o los usuarios presenten alguna situación de discapacidad y/o carezcan de habilidades para leer y escribir, las funcionarias (os) tomarán directamente la declaración, transcribiéndola al instante, firmando el usuario/a o estampando su huella dactilar, según sea el caso, junto a la firma del funcionario/a que haya realizado la transcripción. Sin perjuicio de lo anterior, el usuario podrá designar a una persona de su confianza para que complete el o los formularios por él, en este caso el funcionario/a preguntará claramente si el usuario consiente en dicha situación y dejará expresa constancia de ello en el formulario, estampando a la vez su firma.

ARTIRULO 9° Las presentaciones realizadas por los usuarios (as) de la Municipalidad, deberán adjuntar los antecedentes cuando los hubiere, y que sirvan de fundamento de lo solicitado o reclamado.

ARTICULO 10° Entre las principales funciones y procedimientos de la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias se encuentran las siguientes:

- Respecto de las solicitudes: estos documentos son presentados por los usuarios (as) de forma presencial en la Municipalidad de Lo Espejo, directamente en la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias, la cual queda ubicada en el primer piso del edificio consistorial, asimismo, también se puede presentar electrónicamente a través de la página web institucional, esto es, www.loespejo.cl, en el Banner OIRS, que genera un correo electrónico que arriba a oirs@loespejo.cl. Lo primero que se realiza por las funcionarias (os) de la Oficina, es clasificar la solicitud, numerarla de forma correlativa, considerando la fecha de ingreso. Posteriormente se remite el formulario a Secretaría Municipal, para que el director de la Unidad en un plazo de 5 días, derive la solicitud a la dependencia correspondiente. Esta última, tendrá un plazo de 10 días hábiles para responder el requerimiento remitiendo la información a la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias, la que deberá preparar la respuesta al usuario (a) con pie de firma de la Alcaldesa. Por último la OIRS remite la respuesta al usuario (a) vía carta certificada o correo electrónico dependiendo de la forma de ingreso, con un plazo para ser enviada de 10 días hábiles.
- Respecto de los Reclamos: estos documentos son presentados al igual que las solicitudes, de forma presencial en la Municipalidad o mediante la página web institucional www.loespejo.cl, son recibidos por la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias y derivados al Secretario (a) Municipal, para que sean derivados a la Unidad Técnica Competente, dentro de un plazo de 5 días hábiles. La Unidad que reciba el reclamo, tendrá un plazo máximo de 10 días hábiles para responder y enviar la información a través de memorándum a la Secretaria Municipal, documento que deberá ser remitido con copia al Defensor Comunal, este organismo jurídico, tendrá que emitir un ordinario declarando Suficiente o Insuficiente la respuesta elaborada por la Unidad Técnica. Si la respuesta es suficiente, la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias, procederá a elaborar una carta con pie de firma de la Alcaldesa, para luego dicha misiva sea enviada al usuario (a) dentro de un plazo de 10 días hábiles por el medio que el solicitante haya establecido en su solicitud. Si la respuesta al reclamo, fuera declarada insuficiente por parte del Defensor Comunal, la Secretaría Municipal remitirá a la Unidad respectiva para que proceda a evaluar y recabar mayores antecedentes, con el fin

de enviar una respuesta satisfactoria al requirente. Sin perjuicio de lo anterior, todo este procedimiento se encuentra reglado en la Ordenanza de Participación Ciudadana número 15 de la Ilustre Municipalidad de Lo Espejo.

- Respecto de las Felicitaciones: Este tipo de documento, refleja las consecuencias que tiene el acto de reconocer a un funcionario o Departamento por su gestión y/o atención al usuario (a), lo contribuye a un mejor desempeño de la institución respecto de la comunidad. Estos formularios se encuentran disponibles en la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias, cualquier usuario (a) puede solicitarlo y rellenar dicho documento, una vez recibido, la Secretaría Municipal lo remite a la Unidad Técnica respectiva, para que sea evaluado por su jefatura y se adopten las medidas que estimen pertinente.
- Respecto de las Sugerencias: Estos documentos, son de aquellos que reflejan proposiciones, ideas o iniciativas que presenta un usuario para incidir o mejorar el funcionamiento del Municipio y cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función municipal. Recibida la sugerencia, la Secretaría Municipal, la remitirá a la Alcaldesa dentro de un plazo de 5 días hábiles, para que se adopten las medidas que la autoridad estime pertinente de acuerdo a sus competencias legales.

ARTICULO 11° El presente Reglamento entrará en vigencia una vez que se haya emitido el respectivo Decreto Alcaldicio aprobatorio.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

JAVIERA PAZ REYES JARA

ALCALDESA

(FDO) NELSON SANTANA HERNÁNDEZ

SECRETARIO MUNICIPAL

Lo que transcribo, para conocimiento y fines pertinentes.


NELSON SANTANA HERNÁNDEZ
ABOGADO
SECRETARIO MUNICIPAL

JPRJ/NSH/ceb.

DISTRIBUCIÓN:

1.- Secretaría Municipal. /2.- Dirección de Control. /3.- Dirección de Asesoría Jurídica. / 4.- Oficina de Transparencia. / 5.- Oficina de Partes e Informaciones.