



REGLAMENTO N° 14 / 2023

CREA Y ESTABLECE FUNCIONES DE LA OFICINA DE INFORMACIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Quilpué, 24 de julio de 2023.-

VISTOS Y CONSIDERANDO:

1. Que, el artículo 98 de la Ley N° 18.695 dispone que cada municipalidad deberá habilitar y mantener en funcionamiento una oficina de informaciones, reclamos y sugerencias abierta a la comunidad.
2. Que, resulta necesario perfeccionar el sistema de ingreso, registro y seguimiento de las solicitudes ciudadanas OIRS, a través de un sistema computacional en línea con las Direcciones y Departamentos Municipales, por medio del cual, éstas unidades puedan tomar conocimiento inmediato de las prestaciones y se informe a través del mismo sistema el formato de respuesta, a fin de llevar un catastro actualizado de las solicitudes pendientes de respuesta y de los tiempos en que ello ha llevado a cabo.
3. Con fecha 09 de mayo de 2023, el Secretario Municipal (S) certifica que en sesión ordinaria de concejo Municipal N° 13 se acordó la creación de la Oficina de la Información Reclamos y Sugerencias.
4. Con fecha 06 de junio de 2023, la Secretaria Municipal, certifica que en sesión Ordinaria de Concejo Municipal N° 16, se acordó aprobar la modificación del reglamento N°6 de Estructura, Funciones y Coordinación de fecha 31 de octubre de 1988 y sus posteriores modificaciones, agregando a Alcaldía la Oficina de Informaciones Reclamos y Sugerencias OIRS, con sus respectivos objetivos y funciones.
5. Que en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 31 inciso 3° de la ley 18.695 se ha tenido a la vista los siguientes informes:
 - a. Ordinario N° 367 de fecha 29 de marzo de 2023 de la Dirección de Administración y Finanzas, que indica el financiamiento de la OIRS estaría dentro del marco presupuestario 2023.
 - b. Ordinario N° 156 de fecha 24 de marzo de 2023, del Sr. Administrador Municipal, en donde otorga informe favorable a la creación de la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias dependiente de Alcaldía de la I. Municipalidad de Quilpué y se instruye su creación de acuerdo a la normativa vigente.
 - c. Ordinario N° 211 de fecha 23 de marzo de 2023, en donde confirma que la incorporación de la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) a la I. Municipalidad de Quilpué, es favorable para der ampliar la capacidad de acción y respuesta de la institución, ante las distintas problemáticas que afecten a las ciudadanas y ciudadanos de nuestra comuna.





ORDENO:

1. Deróguese a contar de esta fecha reglamento N°6 de Estructura, Funciones y Coordinación de fecha 31 de octubre de 1988 y sus posteriores modificaciones, agregando a Alcaldía la Oficina de Informaciones Reclamos y Sugerencias OIRS, con sus respectivos objetivos y funciones.
2. Díctese el siguiente reglamento Municipal N° 14 que “*Crea y establece funcione de la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS)*”, cuyo texto y contenido prescriptivo modifica al reglamento N° 6 de 1988 y sus posteriores modificaciones, y se reproduce a continuación:

Artículo 1. La Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS), dependerá directamente de Alcaldía. Está destinada a ser un espacio de participación ciudadana y una vía de comunicación con las unidades municipales, facilitando el acceso a la información sobre el funcionamiento y atención de los servicios hacia la comunidad, proveyendo el acceso a la información sobre el funcionamiento y atención de los servicios municipales.

Su finalidad es garantizar el derecho de los vecinos y vecinas de la Comuna de Quilpué a informarse, sugerir, reclamar y/o felicitar, acerca de las diversas temáticas relacionadas con la gestión municipal, generando retroalimentación con el quehacer diario de las unidades municipales.

Artículo 2. Las normas del presente reglamento regularán el ingreso, tramitación, seguimiento y registro de las solicitudes de información, reclamos y sugerencias, en adelante la OIRS, en la Ilustre Municipalidad de Quilpué.

Artículo 3. La OIRS tiene como misión ser un espacio eficiente de atención a las personas, que favorezca la interacción con las Direcciones Municipales, garantizando el derecho a la información, sugerir, consultar, reclamar o felicitar, para contribuir a lograr una atención oportuna, de calidad, de excelencia y sin discriminación”.

Artículo 4. El objetivo general de la OIRS es Facilitar el acceso de información a la comunidad sobre el funcionamiento y servicios municipales, procurando una atención oportuna, clara, transparente y de calidad, para todos y todas quienes lo requieran. Generar coordinación con las direcciones municipales y otras reparticiones públicas, con el fin de optimizar la calidad de la atención.

Artículo 5. Los objetivos específicos de la OIRS serán los siguientes:

1. Garantizar a las personas el derecho a la información, gestionando los trámites, reclamos y felicitaciones, entregando a los usuarios una atención adecuada, dando respuesta oportuna a los requerimientos recepcionados en la OIRS.
2. Informar y orientar a los usuarios sobre la Institución, competencias y funcionamiento de la Municipalidad de Quilpué, su ubicación y horarios de atención de las unidades municipales.
3. Facilitar el acceso sobre los diferentes servicios que entrega la municipalidad, informando los requisitos, formalidades y plazos de presentaciones o solicitudes, documentación y antecedentes que deben acompañarse y procedimientos de su tramitación.





4. Recibir las sugerencias y felicitaciones respecto de la gestión municipal de los/las funcionarios/as, con el fin de derivar a las unidades respectivas.

5. Ingresar y derivar la documentación municipal dirigida a la Alcaldesa, velando por el cumplimiento de los procesos establecidos para una expedita gestión en beneficio de los vecinos y las vecinas de la Comuna de Quilpué.

6. Difundir el sistema de seguimiento en línea de la correspondencia municipal, a los funcionarios y las funcionarias de las diversas unidades municipales.

7. Recibir y estudiar las sugerencias de los usuarios y las usuarias que interponen en la OIRS, y que, contribuyen al mejoramiento de la gestión municipal.

8. Realizar encuestas sobre el nivel de satisfacción de los usuarios, tanto de la calidad de la atención recibida, cómo de sus expectativas.

9. Proponer a los Directores, la mejora continua en procedimientos de calidad de la atención y articular con las unidades sobre las solicitudes ciudadanas, con el propósito, de optimizar el tiempo de respuesta y recursos necesarios para llevar a cabo la planificación anual de la Unidades Municipales.

Artículo 6. Las funciones que prestará la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias serán las siguientes:

1. Atención de público, orientación y derivación de la atención a la unidad municipal competente, según corresponda.

2. Gestionar la solución de los requerimientos con las unidades municipales involucradas en la satisfacción de la necesidad del ciudadano o ciudadana.

3. Revisar diariamente el sistema electrónico o software, con el fin de constatar el estado de los requerimientos ciudadanos.

4. Gestionar respuestas con unidades municipales competente, con el fin dar cumplimiento a las solicitudes interpuestas por los/las usuarios/as.

5. Elaborar reportes mensuales sobre el comportamiento de las solicitudes ciudadanas para su análisis y mejoras.

6. Elaborar un registro de atenciones diarias.

7. Realizar ingresos al sistema electrónico o software, en el caso de los usuarios que no cuenten con las herramientas tecnológicas para hacerlo.

8. Administrar el Call Center o centro de llamadas telefónicas de la Municipalidad, orientar y otorgar información solicitada a los usuarios.

9. El funcionario de Call Center o centro de llamadas telefónicas debe constatar la atención telefónica de las unidades municipales, de lo contrario, debe dar respuesta en lo posible.

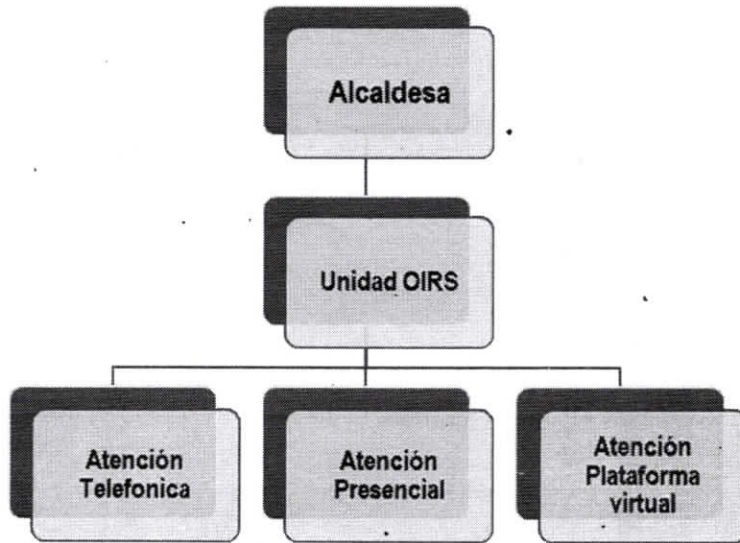
10. Recepcionar y difundir información de las actividades municipales que son destinadas a la comunidad y preparadas por diversas unidades municipales.

Artículo 7. Los requerimientos a la Oficina Información, Reclamos y Sugerencias que se presentan en el Municipio, deben tramitarse en la plataforma virtual, denominada; "Atención a la Comunidad" a través del link www.atencion.quilpue.cl, las solicitudes se pueden realizar en forma presencial ante los funcionarios receptores o vía web.





Artículo 8. Apruébese el siguiente organigrama de la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias.



ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE.



MILENA INOSTROZA ROJAS
SECRETARÍA MUNICIPAL



VALERIA MELIPILLAN FIGUEROA
ALCALDESA

DISTRIBUCIÓN:

1. A todos los habitantes de la Comuna de Quilpué.
2. Delegada Presidencial Provincial de Marga Marga.
3. A todas las Unidades Municipales.
4. Archivo.

VMF/MIR/FCG/RPA