

**REPUBLICA DE CHILE
PROVINCIA DE LINARES
I. MUNICIPALIDAD DE COLBUN**

Secretaría Municipal

**REGLAMENTO DEL FUNCIONAMIENTO INTERNO
DE OFICINA DE INFORMACIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE COLBUN**

TITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

ARTICULO 1 : El funcionamiento de la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias de la Ilustre Municipalidad de Colbún, se regirá por las normas contenidas en el presente Reglamento, de conformidad a lo dispuesto en el Artículo 97 de la Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades; Ley N° 19.880 de Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos del Estado.

ARTICULO 2 : La Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias es una Oficina de línea que depende directamente de la Secretaría Municipal, la que enmarcada en la Modernización del Estado y la Participación Ciudadana, tiene por objeto transformarse en la unidad que permita interactuar con la comunidad como un canal de atención a los usuarios que concurren a la Municipalidad, ya sea en el ejercicio de sus derechos o en cumplimiento de sus deberes, orientándolos, informándolos y atendiendo sus reclamos y sugerencias, los que permitirán retroalimentar la gestión.

TITULO II

DE SUS FUNCIONES

ARTICULO 3 : La Oficina de Informaciones, reclamos y sugerencias de la Ilustre Municipalidad de Colbún se obligará a desarrollar las siguientes funciones:

- * **Informar** a los usuarios sobre la organización, competencia y funcionamiento; los requisitos, formalidad de plazos de las prestaciones o solicitudes de los servicios otorgados por las diversas Direcciones, Unidades u Oficinas de la Ilustre Municipalidad de Colbún; la documentación y antecedentes que se deben acompañar; los procedimientos, tramitación y las demás indicaciones necesarias con el fin que el público usuario tenga un expedito y oportuno servicio, especialmente cuando uno de ellos presente alguna dificultad en la tramitación de sus asuntos, dentro de esta Municipalidad.
- * **Recepcionar y plantear las sugerencias** que la comunidad usuaria presenten y que tengan por objeto un mejoramiento en el funcionamiento de los servicios otorgados por esta Municipalidad.

- * **Recepcionar los reclamos** en relación a la Institución o de algunos funcionarios que por objeto representan deficiencias, faltas, omisiones o cualquier otra irregularidad que afecten el interés propio y legítimo del reclamante.

TITULO III

DE SU FUNCIONAMIENTO

DE LA INFORMACION;

ARTICULO 4: Toda persona que concurre a la Municipalidad demanda bienes y servicios, por tanto tiene el derecho a ser tratado con igualdad, oportunidad y accesibilidad en la información.

ARTICULO 5: El funcionario que tuviere el cometido de brindar la información deberá otorgar una atención personalizada y oportuna, con un lenguaje claro y contextualizado al consultor con una actitud respetuosa y deferente.

Toda Información debe ser fidedigna, veraz y actual.

ARTICULO 6: La Información, será proporcionada en forma verbal o mediante material grafico el que deberá ser elaborado por cada Dirección, de los servicios o beneficios otorgados, especificando la destinación de beneficiarios sean personas u organizaciones, modalidad, requisitos y plazos.

DE LOS RECLAMOS;

ARTICULO 7: Toda persona podrá hacer presentaciones o reclamos a la Municipalidad. Los reclamos pueden ser simples reclamos o reclamos de ilegalidad, en caso de duda se tramitarán como reclamos de ilegalidad.

Todo reclamo debe ser hecho en términos respetuosos y convenientes para ser considerado.

ARTICULO 8: Los reclamos de ilegalidad se tramitarán de acuerdo al procedimiento señalado en el artículo 140 de la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades.

ARTICULO 9: El reclamo simple debe contener:

- a) Individualización del solicitante indicando a lo menos, nombre y domicilio del solicitante. Si la presentación lo hiciere una persona en representación de otra deberá individualizarse tanto el representante como el representado e indicar la naturaleza de la representación;
- b) Exposición clara de la materia de la presentación y de sus fundamentos;
- c) La petición o consideración que se pone en conocimiento y la decisión que se pretendiere.
- d) Identificación de la persona, con indicación de domicilio, teléfono o fax donde la Municipalidad pueda notificar o comunicar las resoluciones que al respecto se adopten, si fuere distinta del reclamante.
- e) Fecha y lugar de la presentación o reclamo.

- f) Firma del reclamante o acreditación de la autenticidad de su voluntad expresada con cualquier medio habilitado.
- g) Dirección, Unidad u Oficina al que dirige su presentación o reclamo.

Se recomendará al peticionario que señale un número de teléfono donde comunicarle la respuesta municipal.

Será responsabilidad del solicitante que su presentación sea conforme a los términos de este Reglamento.

ARTICULO 10: La presentación debe ingresarse en la Oficina de Informaciones Reclamos y Sugerencias de la Municipalidad.

La distribución de las presentaciones y reclamos será hecha por el Secretario Municipal a la Dirección a quién correspondiere el presente reclamo, previo conocimiento del señor Alcalde, respuesta que debe ser remitida a la Secretaría Municipal en un plazo no superior a 10 días

La Dirección correspondiente está obligada a responder a la Secretaría Municipal en forma oportuna y adecuada en el plazo señalado.

ARTICULO 11: En la eventualidad de presentaciones o reclamos incompletos el Secretario Municipal tendrá un plazo de cinco días para solicitar que el peticionario aclare o complete su solicitud. En este caso, el plazo de 30 días correrá desde que el peticionario subsane o complete los antecedentes.

ARTICULO 12: El plazo de 30 días podrá prorrogarse hasta 35 días por motivos calificados. El Secretario Municipal deberá comunicar al interesado la prórroga del plazo antes de su vencimiento. Esta comunicación deberá hacerse vía teléfono o por carta certificada.

ARTICULO 13: La respuesta se dará por escrito y se remitirá por carta certificada al domicilio del interesado o se pondrá a su disposición en la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias de la Municipalidad. Lo anterior es sin perjuicio de comunicarle la respuesta por medio escrito o telefónico.

DE LAS SUGERENCIAS;

ARTICULO 14: Toda persona en su interés de ser participe en un régimen democrático y bajo la necesidad de exponer sus opiniones, podrá hacerlas presentes a través de sugerencias, las que constituirán un fortalecimiento y retroalimentación a la Gestión.

Toda sugerencia debe ser hecha en términos respetuosos y convenientes para ser considerada.

ARTICULO 15: Las sugerencias se remitirán al señor Alcalde las que se estudiarán y considerarán.

ARTICULO 16: La Sugerencia debe contener:

- a) Individualización del sugerente indicando a lo menos, nombre, domicilio y teléfono del sugerente. Si la sugerencia la hiciere una persona en representación de otra deberá individualizarse tanto el representante como el representado e indicar la naturaleza de la sugerencia.

- b) Exposición clara de la materia de la sugerencia y de sus fundamentos;
- c) La sugerencia que se pone en conocimiento y la decisión que se pretendiere.
- d) Identificación de sugerente, con indicación de domicilio, teléfono o fax donde la Municipalidad pueda notificar o comunicar la resolución que al respecto se adopten, si fuere distinta del sugerente.
- e) Lugar y fecha de origen de la sugerencia.
- f) Firma del sugerente o acreditación de la autenticidad de su voluntad expresada con cualquier medio habilitado.
- g) Dirección, Unidad u Oficina al que dirige su sugerencia.

Se recomendará al sugerente que señale un número de teléfono donde comunicarle la respuesta municipal.

Será responsabilidad del sugerente que su presentación sea conforme a los términos de este Reglamento.

ARTICULO 17: La sugerencia debe ingresarse en la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias de la Municipalidad, de la cual se entregará un comprobante que estipule el día y la fecha de la presentación.



 **LUIS PINTO TRONCOSO**
Secretario Municipal



 **HANS HEYER GONZALEZ**
Alcalde

Colbún, 30 de diciembre de 2005.-