



MODIFICA EL REGLAMENTO N° 03/2009, DE ORGANIZACIÓN INTERNA DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN JOAQUÍN, INCORPORANDO LA OFICINA DE INFORMACIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - OIRS - EN CUMPLIMIENTO DE LA LEY 20.500.

REGLAMENTO N° 06/2011

SAN JOAQUÍN, 22 DIC. 2011

LA ALCALDÍA DE SAN JOAQUÍN, HA DICTADO HOY, EL SIGUIENTE REGLAMENTO:

VISTOS: El Reglamento N° 03/2009, del 17 de abril de 2009, de Organización Interna de la Municipalidad de San Joaquín; la Ley 20.500, que dice relación -entre otras- con la creación de la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS); la Providencia N° 409 del 12 de diciembre de 2011 del Secretario Municipal; la Providencia N° 411 del 12 de diciembre de 2011 del Secretario Municipal; la Providencia N° 413 del 16 de diciembre de 2011 del Secretario Municipal; el Certificado N° 1998 del Secretario Municipal del 15 de diciembre de 2011 con el acuerdo del Honorable Concejo Municipal adoptado en Sesión Ordinaria N° 109 del 15 de diciembre de 2011 y,

TENIENDO PRESENTE, las facultades que me confiere la Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por DFL N° 1, del Ministerio del Interior, publicado en el Diario Oficial del 26 de julio de 2006,

DÍCTESE, la siguiente:

MODIFICACIÓN AL REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN INTERNA DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN JOAQUÍN

ARTÍCULO ÚNICO: Introdúcense las siguientes modificaciones al Reglamento N° 03/2009, de 17 de abril de 2009, Reglamento sobre Organización Interna de la Municipalidad de San Joaquín:

ARTÍCULO PRIMERO: Modifíquese el Artículo 5°, en lo que respecta a la Secretaría Municipal, de la siguiente manera:

Donde dice:

DIRECCIÓN	DEPARTAMENTO	SECCIÓN	OFICINA
SECRETARIA MUNICIPAL	Comunicaciones	Producción	
		Oficina de Partes	Informaciones
			Central Telefónica
			Secretaría del Concejo

Debe decir:

DIRECCIÓN	DEPARTAMENTO	SECCIÓN	OFICINA
SECRETARIA MUNICIPAL	Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS)	Producción	
		Oficina de Partes	
		Informaciones	
		Central Telefónica	
			Secretaría del Concejo



e



ARTÍCULO SEGUNDO: Modificar el Artículo 33° en el siguiente sentido:

Donde Dice:

- Departamento de Comunicaciones;
- Oficina de Secretaría del Concejo;
- Oficina de Partes

Debe decir:

- Departamento de Comunicaciones;
- "Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS)";
- Oficina Secretaría del Concejo

ARTÍCULO TERCERO: Modifíquese el artículo 35°, en sus letras j) y k), donde dice "Consejo Económico Social Comunal", debe decir "Consejo Comunal de Organizaciones de la Sociedad Civil".

ARTÍCULO CUARTO: Créase el siguiente Párrafo 4° nuevo, pasando el actual a ser Párrafo 5°:

PARRAFO 4°: OFICINA DE INFORMACIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (OIRS)

ARTÍCULO 42-A: DEPENDENCIA

Este Departamento es una unidad dependiente de la Secretaría Municipal.

ARTÍCULO 42-B: OBJETIVO

Esta oficina, dependiente de la Secretaría Municipal, tiene por objeto recoger las inquietudes de la ciudadanía, ingresar los formularios con las sugerencias y reclamos pertinentes, dar orientación al público en general, administrar la documentación del municipio y los procesos derivados de las obligaciones de transparencia activa y pasiva.

ARTÍCULO 42-C: ANTECEDENTES A DISPOSICIÓN DEL PÚBLICO

En la OIRS deberán estar disponibles, para quien los solicite, a lo menos los siguientes antecedentes:

- a) El plan comunal de desarrollo, el presupuesto municipal y el plan regulador comunal con sus correspondientes seccionales y las políticas específicas;
- b) El reglamento interno, el de contrataciones y adquisiciones, la ordenanza de participación y todas las ordenanzas y resoluciones municipales;
- c) Los convenios, contratos y concesiones;
- d) Las cuentas públicas de los alcaldes en los últimos tres años y
- e) Los registros mensuales de gastos efectuados al menos en los últimos dos años.

ARTÍCULO 42-D: FUNCIONES

Las funciones que deberá cumplir la OIRS serán las siguientes:

- a) Informar al público externo sobre la organización, competencia y funcionamiento del Municipio, formalidades y plazos de las solicitudes presentadas; la documentación y antecedentes, que deben acompañarse a éstas; los procedimientos y su tramitación; y las demás indicaciones necesarias a fin de que el público tenga un acceso expedito y oportuno a sus diversas prestaciones;
- b) Informar sobre la ubicación, competencia y horarios de las distintas unidades municipales;
- c) Atender a las personas cuando realizan sus trámites. Esto apunta a aquellas personas que se encuentren en dificultades en la tramitación de sus asuntos y requieran saber del estado de avance en que está su solicitud;
- d) Recibir y estudiar las sugerencias que el público externo presente y que tengan por objeto mejorar el funcionamiento del Municipio;





- e) Recibir los reclamos que el público externo presente en relación al Municipio o respecto de alguno de sus funcionarios, que tengan por objeto representar deficiencias, abusos, faltas, omisiones o cualquier otra irregularidad que afecten al interés personal y legítimo del reclamante;
- f) Registrar los Formularios de Solicitudes Ciudadanas y mantener un archivo en forma digital;
- g) Realizar encuestas para medir la satisfacción de los usuarios en relación a la calidad de la información y a la entrega de los servicios y productos asociados;
- h) Establecer niveles de coordinación con otros espacios de atención ciudadana del servicio público;
- i) En relación a las obligaciones para el municipio contenidas en la Ley 20.285, deberá:
 - i. Mantener a disposición permanente del público, a través del sitio web municipal, los antecedentes actualizados referidos a Transparencia Activa, señalados en el Artículo 7 de la Ley 20.285;
 - ii. Gestionar las solicitudes de información que estén sometidas al régimen de Transparencia Pasiva que ingresen por escrito a Oficina de Partes o al correo electrónico que se designe para tales efectos;
 - iii. Verificar si cumplen con los requisitos establecidos en el artículo 12 de la Ley 20.285, para acogerla a trámite;
 - iv. Preparar para la firma del Secretario Municipal, el Oficio o el correo electrónico al solicitante para que complete la petición de acuerdo a los términos previstos en el artículo 12 de la Ley de Acceso a la Información;
 - v. Notificar a los terceros cuando se solicite información que pueda afectar sus derechos;
 - vi. Recibir y registrar las oposiciones presentadas por los terceros;
 - vii. Solicitar a las direcciones municipales la información que se ha requerido entregar;
 - viii. Solicitar pronunciamiento a la Dirección Jurídica, cuando la información que se pide tenga el carácter de reservada y secreta, afecte derechos de terceros y éste o éstos se opongan o tengan el carácter de sensible;
 - ix. Notificar, en la forma establecida en el artículo 46 de la Ley de Bases de la Administración del Estado N° 19.880, la prórroga del plazo de respuesta de la solicitud de información y su fundamento;
 - x. Notificar el Oficio por el cual se deniega la información;
 - xi. Realizar el seguimiento de las solicitudes ingresadas por escrito a través de Oficina de Partes, OIRS o correo electrónico;
 - xii. Informar los costos de generación de la información y del procedimiento de pago, si procede;
 - xiii. Entregar la información, registrar la fecha de entrega, verificando que la persona o la entidad que ha solicitado la información sean la misma que retira o su representante;
 - xiv. Contestar los requerimientos de información realizados a través de correo electrónico o cualquier otro medio de comunicación y que no sean considerados Transparencia Pasiva;
 - xv. Guardar registro de la entrega de información solicitada por escrito o por medios electrónicos;
 - xvi. Atención de público en esta materia, y
 - xvii. Toda otra función que en relación con la Ley de Acceso a la Información le sea encomendada por el Secretario Municipal.

ARTÍCULO 42-E: PRESENTACIONES

Las presentaciones se someterán al procedimiento establecido en el artículo 40° de la Ordenanza N° 01/2011, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ordenanza de Participación Ciudadana de la Municipalidad de San Joaquín.





MUNICIPALIDAD DE SAN JOAQUÍN
SECRETARÍA MUNICIPAL

ARTÍCULO QUINTO: Modifíquese el artículo 42, donde dice "secretaría municipal", debe decir "Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS)".

ARTÍCULO SEXTO: Deróguese el actual Párrafo 5° "Oficina de Informaciones", y sus artículos 45° al 47°.

ARTÍCULO FINAL: Facúltese al Secretario Municipal a presentar para aprobación del Alcalde, el texto refundido, coordinado y sistematizado del Reglamento de Organización Interna de la Municipalidad de San Joaquín.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE EN
LA PÁGINA WEB MUNICIPAL Y ARCHÍVESE,**



**ERIC LEYTON RIVAS
SECRETARIO MUNICIPAL**



**SERGIO ECHEVERRÍA GARCÍA
ALCALDE**



e