Ilustre Municipalidad de
SAN CLEMENTE

DECRETO EXENTO Nº 3141 /

San Clemente,

29 DIC 2017

VISTOS:

1.- Los artículos pertinentes de la Constitución Política de la República.
2.- El Fallo del Tribunal Electoral de fecha 30 de noviembre de 2016.
3.- Acta de Constitución del Concejo Municipal de fecha 06 de diciembre de 2016.
4.- El Decreto Exento N°3707 de fecha 06.12.2016, que nombra Alcalde Titular de la comuna de San Clemente.
5.- Las atribuciones que me confiere la Ley N°18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades y sus modificaciones.

CONSIDERANDO:

La necesidad de regular el procedimiento de ingreso de felicitaciones, sugerencias y reclamos, a fin de facilitar la comunicación entre las Unidades Municipales y con la comunidad, con estricto apego a la normativa vigente.

RESUELVO:

1. APRUÉBASE Manual de Procedimiento de la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS), cuyo texto íntegro es el siguiente:

MANUAL DE PROCEDIMIENTO
OFICINA DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

1.- Objetivo

La Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS), con dependencia funcional de la Secretaria Municipal, surge a partir de la publicación del Decreto Supremo Nº 680 del año 1990 que aprueba instrucciones para el establecimiento de Oficinas de Información para el público Usuario en la Administración del Estado. La misión de este servicio se enmarca en el fomento de una política de participación ciudadana que busca entregar una atención personalizada a sus Usuarios y usuarias y a la ciudadanía en general.
De acuerdo a lo establecido en el Manual de Funciones de la Ilustre Municipalidad de San Clemente, la OIRS tiene como objetivo obtener y entregar en forma oportuna la información demandada por la comunidad.

2.- Alcance

El ámbito de acción de esta unidad se remite a las siguientes áreas:

- Obtener y mantener actualizada la información requerida por la comunidad, en coordinación con las distintas unidades municipales y otros servicios públicos, estableciendo los métodos para la oportuna entrega de ésta.

- Recibir los reclamos y sugerencias del público y canalizarlos a la unidad municipal que corresponda su resolución, informando de ello a la Oficina de Partes para su debido registro.
- Orientar al público acerca de los procedimientos y antecedentes necesarios para la obtención de servicios y beneficios que otorga la Municipalidad.
- Cumplir con las demás funciones que el Alcalde le asigne.

Las plataformas de atención existentes en la Municipalidad de San Clemente incluyen:

- Recepción de solicitudes de información, reclamos y sugerencias a través del portal Web www.sanclemente.cl.
- Recepción de solicitudes de información, reclamos y sugerencias a través de la Oficina de Informaciones Reclamos y Sugerencias de manera presencial.

3.- Normativa

DECRETO SUPREMO Nº 680: Normativa del Ministerio del Interior publicada en el año 1990 que aprueba instrucciones para el establecimiento de Oficinas de Información para el público Usuario en la Administración del Estado

LEY Nº 19.496: Normativa del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción publicada el 7 de marzo de 1997 que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.

LEY Nº 20.285 SOBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA: Normativa del Ministerio Secretaría General de la Presidencia publicada el 20 de agosto de 2008 que regula el principio de transparencia de la función pública, el derecho de acceso a la información de los órganos de la Administración del Estado, los procedimientos para el ejercicio del derecho y para su amparo, y las excepciones a la publicidad de la información.

LEY Nº 19.880: con fecha de promulgación 22 de Mayo del 2003, que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado.

DECRETO SUPREMO Nº 65: Normativa del Ministerio Secretaria General de la Presidencia publicada el 11 de mayo del año 2001, que crea la Comisión Defensora Ciudadana.

LEY Nº 19.653: Normativa del Ministerio Secretaría General de la Presidencia promulgada el 14 de diciembre de 1999 referida a la probidad administrativa aplicable de los órganos de la administración del Estado.

LEY Nº 18.575: Texto refundido, coordinado y sistematizado de la orgánica constitucional de bases generales de la administración del Estado.

4.- Definiciones

OIRS: Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias cuyo objetivo es recepcionar los requerimientos de los Usuarios de la Municipalidad de San Clemente.

INFORMACIÓN: Se refiere a cualquier acto administrativo, antecedente o documento que se gestiona en cualquiera de las direcciones, departamentos o unidades de la municipalidad y a la cual tienen acceso los usuarios que la soliciten, exceptuándose sólo la información establecida como secreta o reservada.

RECLAMO: Derecho que tiene todo usuario de la Municipalidad a exigir o demandar solución o explicación ante una atención inadecuada o una respuesta insatisfactoria a su requerimiento, calidad del servicio recibido u omisión de la prestación de alguno de los servicios que ofrece la institución.

SUGERENCIA: Es aquella proposición, idea o iniciativa que ofrece o presenta un usuario para incidir o mejorar el funcionamiento de una unidad y cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función municipal.

5.- Descripción del Proceso

5.1.- Detalle del Proceso:

El proceso Gestión de Solicitud de Información, Resolución de Reclamos y Recepción de sugerencias se inicia cuando el **Usuario** presenta su requerimiento en la Oficina *de Información, Reclamos y Sugerencias* (OIRS). Para dar inicio al proceso el **Usuario** debe entregar al menos, la siguiente información:

- Nombre
- Carné de identidad
- Dirección o correo electrónico
- Teléfono de contacto

Existen dos formas de iniciar el proceso: a través del envío de una solicitud por el sitio Web institucional o de manera presencial, acudiendo a la OIRS.

Cuando el proceso se inicia a través del sitio www.sanclemente.cl de la página, el **Usuario** accede al *"Formulario OIRS* y llena los campos que contempla el formulario, algunos de los cuales son de carácter obligatorio (indicados con un *, donde indica "mensaje", el **Usuario** describe su reclamo, sugerencia o solicitud de información. Una vez completados los campos, el Usuario tiene la opción de imprimir el formulario y luego lo envía. El mensaje es derivado al correo oirs@sanclemente.cl donde es revisado permanentemente por la **Encargada de la OIRS.**

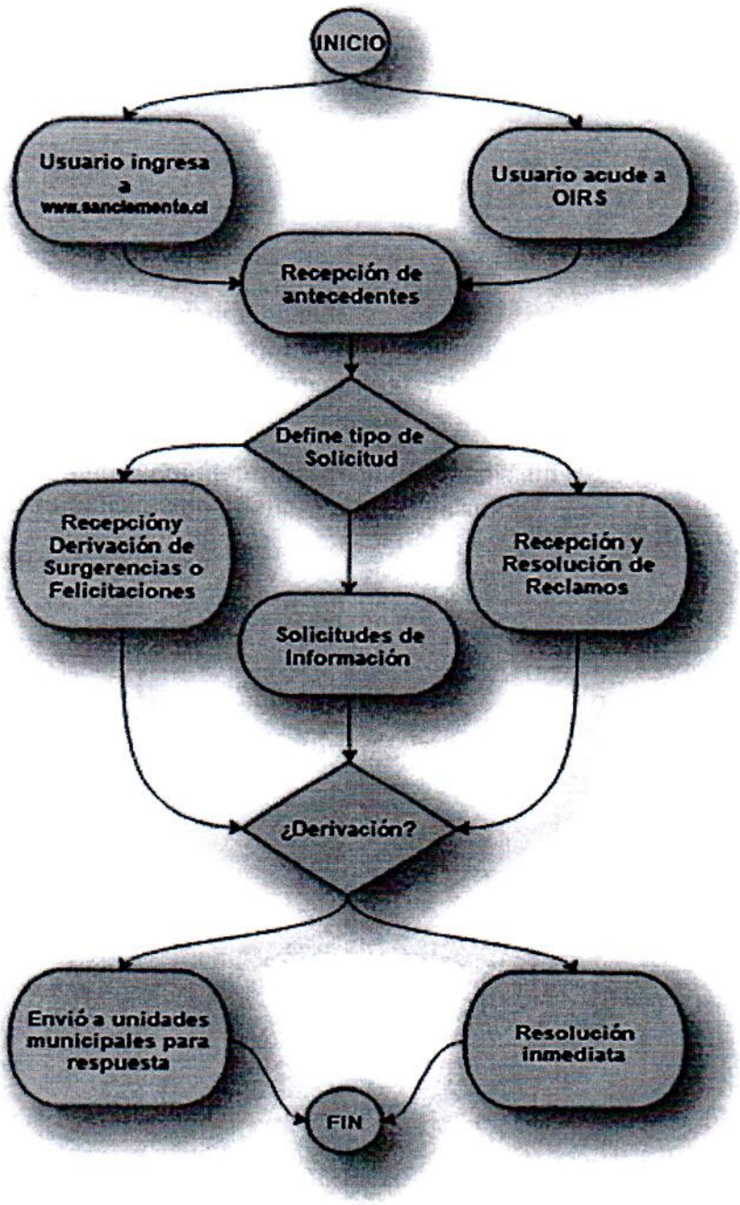
Cuando el proceso se inicia de manera presencial, es el **Usuario** quien acude a la Oficina de Información Reclamos y Sugerencias. En ese lugar, la **Encargada de la OIRS** solicita al **Usuario** su identificación. Luego el **Usuario** expone su situación y la **Encargada de OIRS** le indica que debe registrar su sugerencia, reclamo o solicitud de información en el *Formulario correlativo OIRS,* donde debe indicar su nombre, carné de identidad, dirección o correo electrónico, un teléfono de contacto y la descripción de su solicitud.

En ambos casos (ingreso vía web o vía presencial), si se trata de una sugerencia, se inicia el subproceso *"Recepción y Derivación de Sugerencias y o Felicitaciones",* cuyo objetivo es recibir las sugerencias de los usuarios respecto del funcionamiento de alguno de los servicios de dependencia municipal. Si el contenido del mensaje se refiere a un reclamo, se inicia el subproceso *"Recepción y Resolución de Reclamos"*, cuyo objetivo es recoger los reclamos de los usuarios y gestionar su resolución con las unidades municipales que corresponden de acuerdo a la naturaleza del reclamo. Y si el mensaje tiene relación con una solicitud de información, se inicia el subproceso *"Solicitudes de información",* cuyo objetivo es recepcionar los requerimientos de información de competencia municipal generadas por los usuarios.

De acuerdo a la naturaleza del requerimiento, la solicitud de información, el reclamo o las sugerencias es derivada a la unidad municipal correspondiente para su resolución o si es de respuesta inmediata, la **Encargada OIRS** da respuesta inmediata.

El proceso concluye cuando la sugerencia, reclamo o solicitud de información del **Usuario** es respondida satisfactoriamente por el municipio.

5.2.- Diagrama del Proceso



5.3.- Actores del Proceso

Usuario o usuaria (Rol): Persona que requiere de los servicios de la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias.

Encargado OIRS (Rol): Funcionario municipal que presta servicios de encargado de la OIRS.

OIRS (Entidad): Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias donde se recepcionan los requerimientos de los Usuarios del Municipio de San Clemente.

Secretario Municipal (Rol): Funcionario municipal que presta servicios como Secretario Municipal.

Directores (Rol): Funcionario municipal que ejerce el cargo de Director de una de las direcciones de la Municipalidad de San Clemente.

Direcciones Municipales (Entidad): Una de las unidades municipales que tienen carácter de Dirección existentes en el Municipio de San Clemente: Dirección de Control, Secretaría Municipal de Planificación, Dirección de Desarrollo Comunitario, Dirección de Obras Municipales, Dirección de Tránsito y Transporte Público, Dirección de Administración y Finanzas, Secretaría Municipal, Administración Municipal, Alcaldía, Salud y Educación.

Jefes de Departamento (Rol): Funcionario que ejerce el cargo de jefe de departamento en la
Municipalidad de San Clemente

Departamentos municipales (Entidad): Uno de los departamentos existentes en el Municipio de San Clemente.

5.4.- Etapas de Proceso

	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO	ACTOR
1	Inicio	El proceso tiene inicio múltiple: El Usuario puede presentar su requerimiento en la OIRS o El usuario ingresa a OIRS a través de www.sanclemente.cl	Inicio	Usuario
2	Usuario ingresa a sitio Web municipal	Se ingresa requerimiento en el formulario disponible en el sitio institucional, el que es derivado al correo oirs@sanclemente.cll que recepciona la Encargada OIRS	Tarea de envío	Usuario Encargado OIRS
3	Solicita antecedentes al Usuario	Encargado OIRS solicita antecedentes al Usuario para iniciar proceso. Usuario para iniciar proceso	Tarea de Usuario	Encargado OIRS Usuario
4	Decisión	Si se trata de una sugerencia, se inicia el subproceso "Recepción y Derivación de Sugerencias". Si el contenido del mensaje se refiere a un reclamo, se inicia el subproceso "Recepción y Resolución de Reclamos" y si el mensaje tiene relación con una solicitud de información, se inicia el subproceso "Solicitudes de información".	Decisión	Encargado OIRS

5	Recepción y Resolución de Reclamos	Subproceso cuyo objetivo es recoger los reclamos de los Usuarios y gestionar su resolución con las unidades municipales que corresponden de acuerdo a la naturaleza del reclamo	Subproceso	Encargado OIRS OIRS Secretario Municipal Directores Direcciones Municipales Jefes de Departamento Departamentos
6	Solicitudes de información	Subproceso cuyo objetivo es recepcionar los requerimientos de información de competencia municipal generadas por los Usuarios	Subproceso	Encargado OIRS OIRS Secretario Municipal Directores Direcciones Municipales Jefes de Departamento Departamentos
7	Decisión	Deriva Si: requiere respuesta de unidad municipal No: resolución inmediata de encargado OIRS	Decisión	Encargado OIRS
8	Recepción en unidades municipales	La solicitud de información, el reclamo o las sugerencias es recibida por la unidad municipal correspondiente para su resolución	Tarea de recepción	Encargado OIRS OIRS Secretario Municipal Directores Direcciones Municipales Jefes de Departamento Departamentos
9	Resolución inmediata	Encargado OIRS entrega respuesta inmediata a través de oficio de Alcaldía.	Tarea de Usuario	Encargado OIRS
10	Termina	El proceso concluye cuando la sugerencia, reclamo o solicitud de información del Usuario es respondida adecuadamente por el municipio.	Fin	Usuario

5.5.- Subprocesos

5.5.1.- Subproceso: Recepción y Derivación de Sugerencias

5.5.1.1.- Detalle del subproceso

El subproceso *Recepción y Derivación de Sugerencias* tiene como objetivo recibir las sugerencias de los Usuarios respecto del funcionamiento de alguno de los servicios de dependencia municipal, incluyéndose también aquí las felicitaciones que los Usuarios quieren manifestar hacia algún funcionario en particular o hacia alguna unidad municipal. El subproceso se inicia cuando el **Usuario** ingresa una sugerencia a la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS). Existen dos modalidades

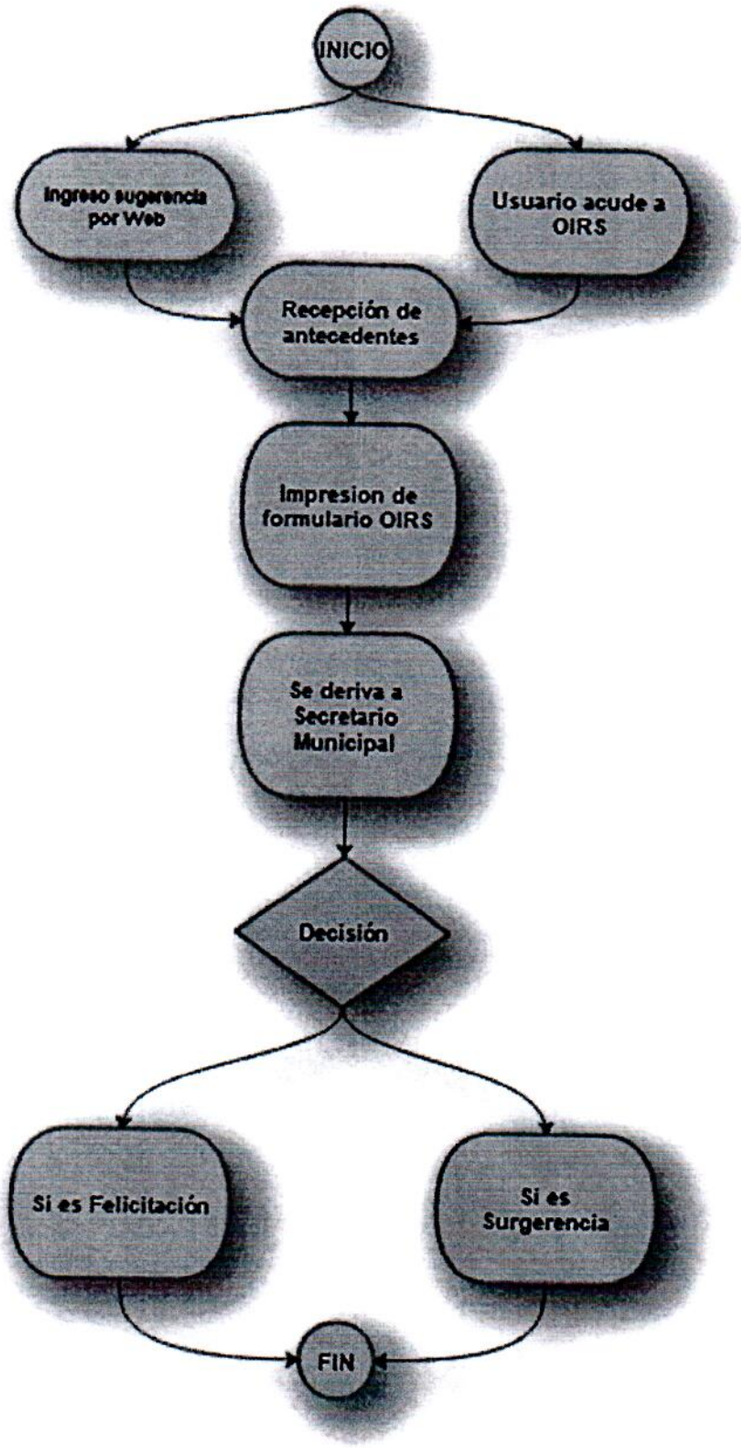
de ingreso: a través del sitio www.sanclemente.cl o acudiendo directamente a la OIRS. Si el ingreso de la sugerencia se realiza a través del sitio Web, el **Usuario** ingresa a la página y accede al link "OIRS", donde se despliega el *Formulario OIRS*. El **Usuario** debe ingresar su nombre completo, fecha de nacimiento, RUT, email, número de teléfono, dirección, ciudad, actividad u oficio, tipo de solicitud y mensaje, siendo obligatorios los campos indicados con un asterisco (*). Una vez que el **Usuario** ha completado el *Formulario OIRS*, éste es enviado al correo oirs@sanclemente.cl, el que es recepcionado por el **Encargado OIRS**. El **Encargado OIRS** imprime el Formulario OIRS y genera un memo con los antecedentes expuestos por el usuario para la firma del **Administrador Municipal**, el que está dirigido al **Director** o **Jefe de Departamento** que tiene competencia con el contenido de la sugerencia para su consideración. Cuando se trata de una felicitación, ésta es considerada para una anotación de mérito en la hoja de vida del funcionario aludido y cuando la felicitación está dirigida hacia una unidad, se considera en la evaluación del servicio. Cabe señalar que la anotación de mérito debe ser autorizada por el Jefe Superior de los Servicios quien envía a RR.HH. la resolución favorable. En el caso de que el ingreso de la sugerencia se haga de manera presencial, el **Usuario** acude directamente a la **OIRS,** 1º Piso Edificio Consistorial. En la OIRS, el **Encargado** le solicita su identificación y le indica que debe escribir su sugerencia en el *Libro OIRS*. En el *Libro OIRS* debe indicar su nombre, carné de identidad, dirección o email y teléfono de contacto, además de exponer su sugerencia. Una vez concluido el ingreso de la sugerencia en el *Libro OIRS*, el **Encargado OIRS** saca una fotocopia de las hojas donde fue escrita la sugerencia y genera un memo dirigido al **Director** o **Jefe de Departamento con copia al Administracion y Secretario Municipal,** que tiene competencia con el contenido de la sugerencia para su consideración. Cuando se trata de una felicitación, ésta es considerada para una anotación de mérito en la hoja de vida del funcionario aludido y cuando la felicitación está dirigida hacia una unidad, se considera en la evaluación del servicio.

El proceso termina cuando la sugerencia o felicitación llega a la unidad municipal pertinente (Dirección o
Departamento) o al funcionario indicado.
(Libro OIRS se refiere a cualquier medio de registro permanente.)

5.5.1.2.- Actores del Subproceso

Usuario Encargado OIRS OIRS
Secretario Municipal
Director
Direcciones Municipales
Jefes de Departamentos
Departamentos Municipales
Funcionarios

5.5.1.3.- Diagramas del Subproceso



5.5.1.4.- Etapas del Subproceso

N	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO	ACTOR
1	Inicio	Inicio Múltiple: Usuario ingresa sugerencia por sitio Web Usuario ingresa sugerencia en OIRS	Inicio	Usuario
2	Ingreso sugerencia por Web	Usuario ingresa a la página y accede al link "OIRS", donde se despliega el "Formulario OIRS"	Tarea de envío	Usuario Encargado OIRS OIRS
3	Ingreso sugerencia en OIRS	Encargado le solicita su identificación y le indica que debe escribir su sugerencia en el Libro OIRS	Tarea de envío	Usuario Encargado OIRS OIRS
4	Recepción de antecedentes	Encargado solicita a usuario identificación y recepciona antecedentes Si es por Web, recibe correo	Tarea de recepción	Usuario Encargado OIRS OIRS
5	Impresión de formulario/ Fotocopia de Libro OIRS	Encargado imprime formulario en el caso de ingreso por Web o saca fotocopia del sugerencia escrita en Libro OIRS	Tarea de servicio	Encargado OIRS
6	Encargado deriva a Administrador Municipal	Vía memo, Encargado OIRS envía información a Administrador Municipal para su evaluación	Tarea de envío	Encargado OIRS Secretario Municipal
7	Decisión	Encargado OIRS debe determinar: Si es Sugerencia: deriva a unidad pertinente Si es Felicitación: se considera para evaluación del servicio o del funcionario	Decisión	Encargado OIRS
8	Si es felicitación	Es considerada para una anotación de mérito en la hoja de vida del funcionario aludido y cuando está dirigida hacia una unidad, se considera en la evaluación del servicio	Tarea de usuario	Alcalde Municipal
9	Si es sugerencia	Se deriva a Dirección Municipal o Departamento pertinente para consideración	Tarea de usuario	Secretario Municipal Directores Jefes de Departamento
10	Termina	El proceso termina cuando la sugerencia o felicitación llega a la unidad municipal pertinente (Dirección o Departamento) o al funcionario indicado	Fin	Directores Jefes de Departamento

5.5.2.- Subproceso: Recepción y Resolución de Reclamos

5.5.2.1.- Detalle del subproceso

El subproceso *Recepción y Resolución de Reclamos*, cuyo objetivo es recoger los reclamos de los Usuarios y gestionar su resolución con las unidades municipales que corresponden de acuerdo a la naturaleza del reclamo, se inicia cuando el Usuario presenta su reclamo en la OIRS. Existen dos modalidades de ingreso: a través del sitio www.sanclemente.cl o acudiendo directamente a la OIRS. Si el ingreso del reclamo se realiza a través del sitio Web, el **Usuario** ingresa a la página y accede al link *OIRS*, donde se despliega el *Formulario OIRS*. El **Usuario** debe ingresar su nombre completo, fecha de nacimiento, RUT, email, número de teléfono, dirección, ciudad, actividad u oficio, tipo de solicitud y mensaje, siendo obligatorios los campos indicados con un asterisco (*). Una vez que el **Usuario** ha completado el *Formulario OIRS*, éste es enviado al correo oirs@sanclemente.cl, el que es recepcionado por el **Encargado OIRS**. El **Encargado OIRS** imprime el *Formulario OIRS* y genera un memo con los antecedentes expuestos por el usuario para su derivación y posterior respuesta, el que está dirigido al **Director** o **Jefe de Departamento** que tiene competencia con el contenido del reclamo para su consideración. El **Director** o **Jefe de Departamento** reciben el memo y tienen un plazo máximo 10 días hábiles para dar respuesta al reclamo. El **Encargado OIRS** vía oficio, adjunta respuesta más evidencia a través de un carta física o correo electrónico al **Usuario** reclamante firmado por el Alcalde, adjuntando los antecedentes de las unidades competentes. Cabe señalar que cada respuesta enviada al usuario se deja establecido una copia en Secretaria y Administración Municipal y archivo OIRS.

En el caso de que el ingreso de la sugerencia se hace de manera presencial, el **Usuario** acude directamente a la **OIRS**. En la **OIRS**, el **Encargado** le solicita su identificación y le indica que debe escribir su reclamo en el *formulario*. En el *formulario* debe indicar su nombre, carné de identidad, dirección o email y teléfono de contacto, además de exponer su reclamo. Una vez concluido el ingreso de la sugerencia en el *OIRS*, el **Encargado OIRS entrega una copia al usuario,** genera un memo dirigido al **Director** o **Jefe de Departamento** que tiene competencia con el contenido del reclamo para su resolución. El **Director** o **Jefe de Departamento** recibe el memo y tiene un plazo máximo de 10 días hábiles para dar respuesta al reclamo.

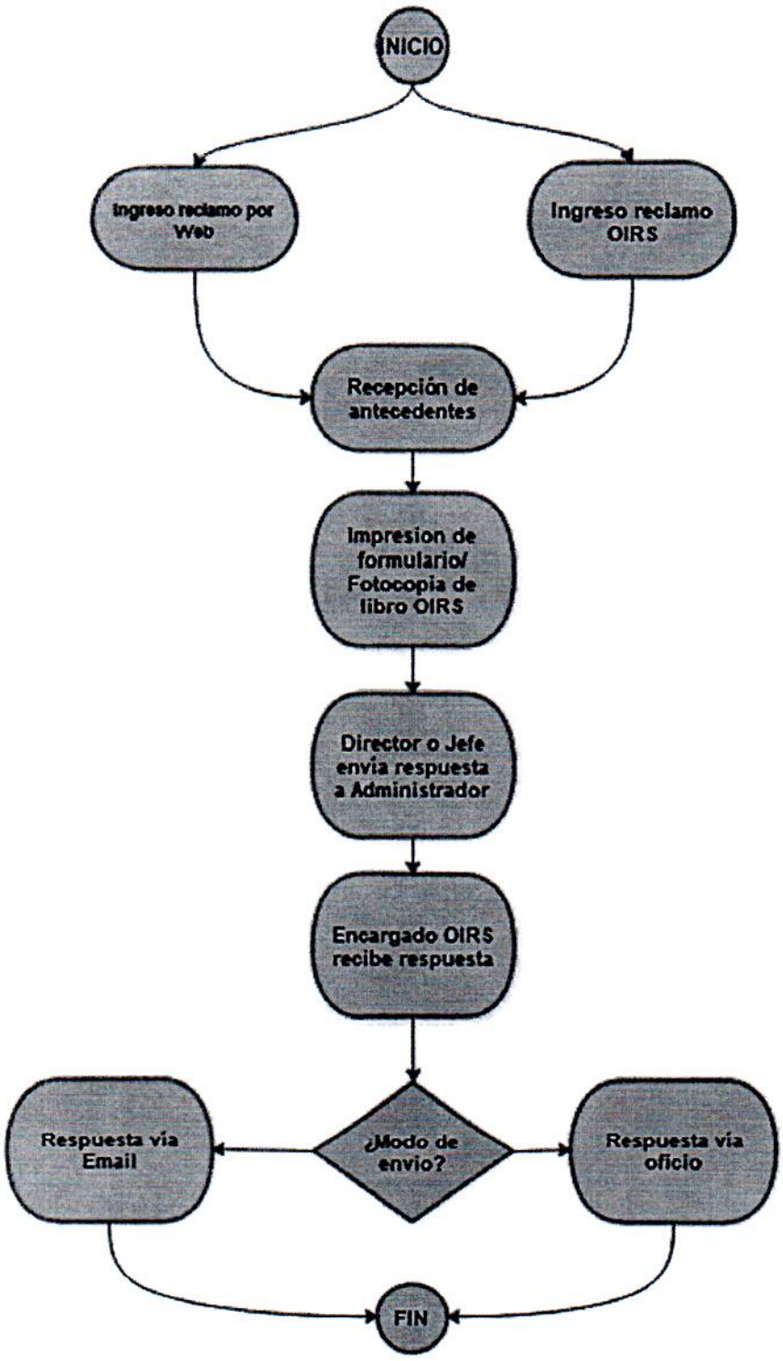
El **Encargado OIRS** vía oficio, adjunta respuesta más evidencia a través de un carta física o correo electrónica. Cabe señalar que cada respuesta enviada al usuario se deja establecido una copia en Secretaria y Administración Municipal y archivo OIRS.

El subproceso termina cuando el **Usuario** recibe respuesta a su reclamo.

5.5.2.2.- Actores del Subproceso

Usuario
Encargado OIRS
OIRS
Secretario Municipal
Directores
Direcciones Municipales
Jefes de Departamento
Departamentos Municipales
Departamento de Inspección General
Inspector Municipal

5.5.2.3.- Diagramas del Subproceso



5.5.2.4.- Etapas del Subproceso

N	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO	ACTOR
1	Inicio	Inicio Múltiple: Usuario ingresa reclamo por sitio Web Usuario ingresa reclamo en OIRS	Inicio	Usuario
2	Ingreso reclamo por Web	Usuario ingresa a la página y accede al link "OIRS", donde se despliega el "Formulario OIRS" e ingresa reclamo	Tarea de usuario	Usuario
3	Ingreso reclamo en OIRS	Encargado le solicita su identificación y le indica que debe escribir su reclamo en el formulario OIRS	Tarea de envío	Encargado OIRS Usuario
4	Recepción de antecedentes	Encargado solicita a usuario identificación y recepciona antecedentes Si es por Web, recibe correo	Tarea de recepción	Encargado OIRS
5	Impresión de formulario/ Fotocopia de Libro OIRS	Encargado imprime formulario en el caso de ingreso por Web o saca fotocopia del reclamo escrito en el formulario OIRS	Tarea de servicio	Encargado OIRS
6	Se deriva a Direcciones o jefe de departamentos	Vía memo, Encargado deriva a Direcciones a Jefe de Departamento o Unidad, con copia a Administración y Secretaria Municipal	Tarea de servicio	Encargado OIRS Secretario Municipal Administrador
7	Director o Jefe recibe reclamo	El Director o Jefe de Departamento recibe el memo y tiene un plazo máximo de 10 días hábiles para dar respuesta al reclamo	Tarea de recepción	Director Jefe de Departamento
8	Director o Jefe envía respuesta a encargado de OIRS	Con un memo dirigido al encargado OIRS, se da respuesta al reclamo, adjuntando los antecedentes recogidos	Tarea de envío	Director Jefe de Departamento
9	Encargado OIRS recibe respuesta	Encargado de OIRS recepciona respuesta y determina envío a usuario	Tarea de servicio	Encargado OIRS Alcalde Secretario
10	Decisión	Encargado determina modo de envío de respuesta: Vía email Vía oficio	Decisión	Encargado OIRS
11	Termina	El subproceso termina cuando el Usuario recibe respuesta a su reclamo	Fin	Usuario

5.5.3.- Subproceso: Solicitudes de Información

5.5.3.1.- Detalle del subproceso

El subproceso *Solicitud de Información*, cuyo objetivo es recepcionar los requerimientos de información de competencia municipal, se inicia cuando el **Usuario** solicita información en la **OIRS**. Existen dos modalidades de ingreso: a través del sitio www.sanclemente.cl o acudiendo directamente a la OIRS. Si el ingreso de la solicitud de información se realiza a través del sitio Web, el **Usuario** ingresa a la página y accede al link *OIRS*, donde se despliega el *Formulario OIRS*. El **Usuario** debe ingresar su nombre completo, fecha de nacimiento, RUT, email, número de teléfono, dirección, ciudad, actividad u oficio, tipo de solicitud y mensaje, siendo obligatorios los campos indicados con un asterisco (*). Una vez que el **Usuario** ha completado el *Formulario OIRS*, éste es enviado al correo oirs@sanclemente.cl, el que es recepcionado por el **Encargado OIRS**. El **Encargado OIRS** imprime el *Formulario OIRS* y genera un memo con los antecedentes expuestos por el, que está dirigido al **Director** o **Jefe de Departamento** que tiene competencia con el contenido de la solicitud de información y cuyo plazo máximo de resolución es de 48 horas. El **Director** o **Jefe de Departamento** analiza la solicitud de información y vía memo responde al **Encargado de OIRS**. El **Encargado OIRS** recibe la respuesta y la envía al **Usuario** a través de correo electrónico o vía oficio a través de una carta física enviada a la dirección del **Usuario** firmado por el Alcalde.

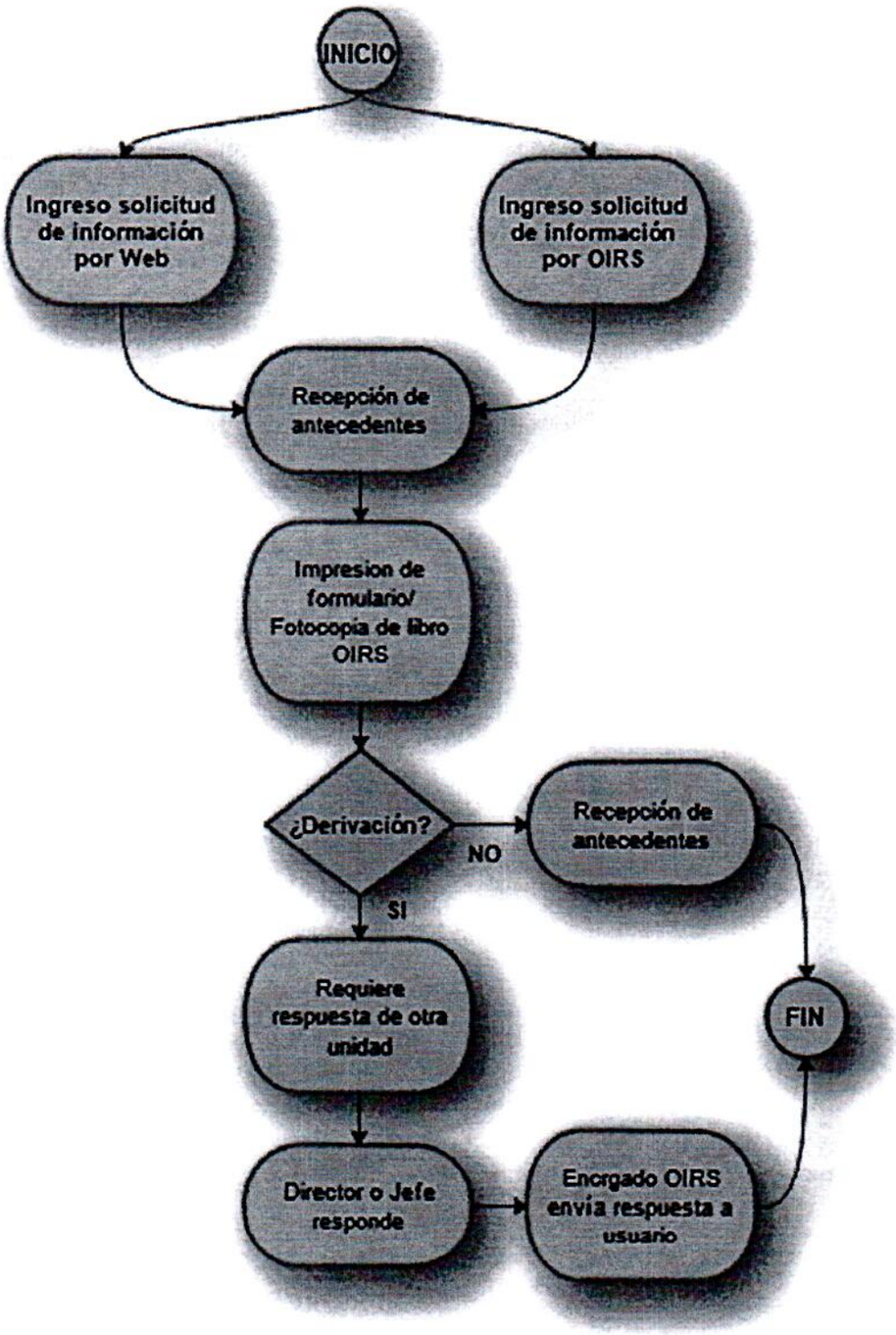
Si el ingreso de la solicitud de información se hace de manera presencial, el **Usuario** acude directamente a la **OIRS**. En la **OIRS**, el **Encargado OIRS** le solicita su identificación y le indica que debe escribir su solicitud de información en el *formulario OIRS*. En el *formulario OIRS* debe indicar su nombre, carné de identidad, dirección o email y teléfono de contacto, además de exponer su solicitud de información. Una vez concluido el ingreso de la solicitud de información en el *Libro OIRS*, el **Encargado OIRS** saca una fotocopia de las hojas donde fue escrita la solicitud de información y genera un memo dirigido a **los Directores o Jefe de Departamentos** que tiene competencia con el contenido de la solicitud de información para su respuesta, cuyo plazo máximo de resolución es de 10 días habiles. El **Director** o **Jefe de Departamento** analiza la solicitud de información y vía memo responde al **Encargado OIRS.**. El **Encargado OIRS** recibe la respuesta y la envía al **Usuario** a través de correo electrónico o vía oficio a través de una carta física enviada a la dirección del **Usuario por documento firmado por el Alcalde**.

El proceso termina cuando la solicitud de información del **Usuario** es respondida de manera satisfactoria.

5.5.3.2.- Actores del Subproceso

Usuario
Encargado OIRS
OIRS
Secretario Municipal
Director
Direcciones Municipales
Jefes de Departamento
Departamentos Municipales
Funcionario

5.5.3.3.- Diagramas del Subproceso



5.5.3.4.- Etapas del Subproceso

N	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO	ACTOR
1	Inicio	Inicio Múltiple: Usuario ingresa solicitud de información por sitio Web Usuario ingresa solicitud de información en OIRS	Inicio	Usuario
2	Ingreso sugerencia por Web	Usuario ingresa a la página y accede al link "OIRS", donde se despliega el "Formulario OIRS" e ingresa su solicitud de información	Tarea de usuario	Usuario
3	Ingreso sugerencia en OIRS	Encargado le solicita al usuario su identificación	Tarea de servicio	Usuario Encargado OIRS OIRS
4	Recepción de antecedentes	Encargado solicita a usuario identificación y recepciona antecedentes Si es por Web, recibe correo	Tarea de recepción	Encargado OIRS
5	Impresión de formulario OIRS	Encargado imprime formulario en el caso de ingreso por Web o saca fotocopia del sugerencia escrita en el formulario OIRS	Tarea de servicio	Encargado OIRS
6	Decisión	Encargado determina derivación: Sí: requiere de respuesta de otra unidad No: resolución inmediata	Decisión	Encargado OIRS
7	Requiere de respuesta de otra unidad	Vía memo, Encargado OIRS deriva a Dirección o Departamento Municipal por un plazo máximo de 10 días hábiles	Tarea de servicio	Secretario Municipal Encargado OIRS
9	Director o Jefe responde	Director o Jefe de Departamento analiza la solicitud de información y vía memo responde al Encargado de OIRS	Tarea de servicio	Secretario Municipal Directores Jefe de Departamento Encargado OIRS
11	Encargado OIRS envía respuesta a usuario	Encargado OIRS recibe la respuesta y la envía al Usuario a través de correo electrónico o vía oficio a través de una carta física enviada a la dirección del Usuario firmada por el Alcalde	Tarea de servicio	Alcalde Secreario Municipal Administrador Encargado OIRS Usuario
13	Termina	El proceso termina cuando la solicitud de información del usuario es respondida satisfactoriamente	Fin	Usuario

6.-Formularios y Documentos

N	TIPO	NOMBRE	DIRECCIÓN	VERSIÓN	PROPIETARI
1					

7.-Revisiones

N	FECHA	ORIGEN	GENERADO	REVISADO	TIPO	VERSIÓN
1		Externo			Modelamiento	V1.0
MOTIVO DE LA REVISIÓN						
No Aplica						
RESULTADO DE LA REVISIÓN						
No Aplica						

2. REMÍTASE copia del presente decreto a todas las Direcciones, Departamentos, Secciones u Oficinas Municipales, para su conocimiento y cumplimiento.

ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVESE.

RENÉ GAETE VERGARA
SECRETARIO MUNICIPAL

JUAN ROJAS VERGARA
ALCALDE

DISTRIBUCION:/
- Administrador Municipal
- DIDECO
- SECPLAC
- Control Interno
- Dirección de Adm. y Finanzas
- Secretaría Municipal
- Departamento Jurídico
- Dirección de Obras Municipales
- Turismo y Medio Ambiente
- Juzgado de Policía Local
- DIDEL
- Dirección de Tránsito
- Dpto. Social
- Recursos Humanos
- Tesorería Municipal
- Rentas Municipales
- Fomento Productivo
- Servicios Operativos
- Servicios Generales
- Servicios Externalizados
- Unidad de Compras Municipales
- Archivo e Inventario
- Bodega Municipal
- Movilización
- Informática
- Fiscalización
- Extensión y Comunicación
- Organizaciones Comunitarias
- Aseo y Ornato
- Archivo

JRV/MGV/SZM/szm