REPÚBLICA DE CHILE
PROVINCIA DE LINARES
I. MUNICIPALIDAD DE LONGAVÍ
Secretaría Municipal

LONGAVI, 29 NOV. 2019

REGLAMENTO MUNICIPAL N° 04 /

VISTOS Y CONSIDERANDO:

El Decreto Exento N° 2.291 de fecha 16 de agosto de 2011 a través del cual se aprobó la Ordenanza de Participación Ciudadana de Longaví, la que en su Capítulo IV, establece que la Oficina de Partes, Informaciones, Reclamos y Sugerencias, tiene como deberes: a) recoger las inquietudes de la ciudadanía; b) ingresar los formularios con las sugerencias y reclamos pertinentes, y c) derivar a la unidad correspondiente las consultas sobre los diversos proyectos que estén en ejecución o en miras a realizar.

Que, existe una evidente necesidad de perfeccionar el actual sistema de ingreso, registro y seguimiento de las solicitudes OIRS, a través de un sistema computacional en línea con las Direcciones y Departamentos Municipales, por medio del cual, estas unidades puedan tomar conocimiento inmediato de las presentaciones y se informe a través del mismo sistema la forma en que se ha dado respuesta a ellas, a fin de llevar un catastro actualizado de las solicitudes pendientes de repuesta y de los tiempos en que ello se ha llevado a cabo.

Que, para lo anterior la unidad de informática a petición de la Secretaría Municipal ha elaborado un programa computacional que irá unido al Software de Gestión Documental Interna, por medio del cual las OIRS serán ingresadas, derivadas, informadas y finalmente archivadas, a través de la plataforma de internet imlongavi.cl

Que, este nuevo sistema requiere la dictación del correspondiente reglamento en el cual se establezcan con claridad los nuevos procedimientos y las responsabilidades por su buen uso.

Que, igualmente se requiere adecuar el Capítulo IV de la Ordenanza de Participación Ciudadana de Longaví al nuevo sistema a implementar.

Las facultades que me confiere la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades.

REGLAMENTO:

APLÍQUESE el siguiente **SISTEMA DE INGRESO, REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE LAS SOLICITUDES OIRS** en la Ilustre Municipalidad de Longaví:

ARTICULO 1°: Las normas del presente reglamento regularán el ingreso, tramitación, seguimiento y registro de las solicitudes de información, reclamos y sugerencias, en adelante OIRS, en la Ilustre Municipalidad de Longaví. Se excluyen aquellas que se refieran a temas de salud que sean ingresadas mediante el sistema OIRS que lleva el Departamento Comunal de Salud en coordinación con el Servicio de Salud del Maule.

ARTÍCULO 2°: Las solicitudes OIRS que se presenten en el Municipio deben tramitarse en la plataforma de imlongavi.cl, ocupando el mismo soporte que actualmente utiliza el Sistema de Gestión Documental, ya sea que se realicen en forma presencial ante los funcionarios receptores o que se reciban por escrito mediante correo en la Oficina de Partes del municipio.

ARTÍCULO 3°: Para lo anterior se asignarán diferentes perfiles a los funcionarios que utilizarán el sistema, los que podrán tener las siguientes categorías:

a) Receptor: Funcionario que tendrá la responsabilidad de ingresar las solicitudes OIRS. Inicialmente esta función estará radicada en funcionarios de la Oficina de Partes del municipio, sin embargo, a medida que el sistema se vaya implementando, se asignará este perfil a uno o más funcionarios de las diversas Direcciones o Departamentos para el ingreso de solicitudes concernientes a su unidad, como por ejemplo, en la Dirección de Desarrollo Comunitario, ingresar las solicitudes de ayudas sociales u otros similares; en la Dirección de Obras Municipales, ingresar las solicitudes de certificados, permisos de edificación, recepciones de obras, entre otros.

b) Derivador: Secretario Municipal titular o subrogante que tendrá la obligación de revisar que la solicitud esté completa y luego derivarla a la Dirección o Departamento que debe darle respuesta.

c) Responsable de Respuesta: Director o Jefe de Departamento titular o subrogante que deberá dar respuesta a la solicitud ingresada dentro del plazo estipulado e informar en el sistema en forma sintética las acciones realizadas para ello.

d) Responsable de Respuesta Interno: Funcionario a quien el Director o Jefe de Departamento titular o subrogante le ha delegado la obligación de dar respuesta a la solicitud ingresada dentro del plazo estipulado e informar en el sistema en forma sintética las acciones realizadas para ello.

e) Finalizador de Respuesta: Administrador Municipal titular o subrogante que deberá verificar la(s) respuestas entregadas, el medio en que ello fue realizado y de tener conformidad con lo anterior, archivar la solicitud, consignándola como totalmente tramitada.

Estos funcionarios, que serán identificados mediante decreto, podrán ingresar al sistema con el mismo nombre y clave con que ingresan al Sistema de Gestión Documental.

ARTÍCULO 4°: El funcionario Receptor deberá ingresar las solicitudes OIRS en el formulario que para tal efecto dispone el sistema, las que deberán contener como datos obligatorios el nombre del solicitante, la forma o medio de contacto para la respuesta y la solicitud que se presenta en términos los más claros y detallados posible.

Además, en el caso de que se trate de un representante de una persona natural o jurídica, deberá acreditar dicha representatividad, al menos con un documento simple.

A la solicitud podrán además agregarse otros datos del solicitante, los que tendrán el carácter de voluntarios. Sin embargo, tendrá que obligatoriamente señalar un domicilio, correo electrónico o teléfono, dependiendo de la forma o medio en que ha solicitado la respuesta.

Se deja expresamente establecido que las solicitudes de acceso a la información o SAI acorde la Ley N° 20.285 Sobre Acceso a la Información Pública, deberán además de lo anterior, subirse en la plataforma correspondiente, acorde al Reglamento vigente sobre la materia.

A la presentación podrán adjuntarse, como archivo anexo, los antecedentes en que se fundamenta, siempre que fuere procedente. Documentos que serán en el mismo acto escaneados y subidos a la plataforma.

Ingresada la solicitud se le otorgará automáticamente un número único, correlativo y cronológico anual y se entregará una copia impresa de su OIRS al peticionario que la efectúe presencialmente. En el caso de ingreso de solicitudes que lleguen mediante el correo en forma escrita, los documentos de respaldo serán adjuntados a la solicitud y despachados a la Dirección o Departamento que corresponda, junto a la copia del registro de ingreso.

Las respuestas que se soliciten entregar en forma física o por papel, mediante su retiro presencial en la Oficina de Partes o mediante su envío por carta certificada, deberán tener en consideración el pago por los costos de reproducción que acorde la Ordenanza de Cobros vigente, procedan.

Incorporada la solicitud en el sistema, se emitirá automáticamente un correo electrónico al Derivador, notificándole del ingreso.

Para evitar duplicidades de documentación, las solicitudes OIRS no se ingresarán nuevamente en el Sistema de Correspondencia que lleva la Oficina de Partes del municipio.

ARTÍCULO 5°: El plazo en que la Municipalidad evacuará su respuesta será:

a) Dentro de 2 días hábiles, si se trata de una providencia de mero trámite. Para lo anterior, cada Dirección o Departamento deberá informar a la Secretario Municipal, las actuaciones que revisten este carácter.

b) Dentro de 5 días hábiles si la presentación recayera en la emisión de un certificado de personalidad jurídica, copia fiel de documentación, emisión de permisos para el desarrollo de actividades lucrativas u otras materias de tramitación frecuente;

c) Dentro de 10 días hábiles, si la presentación recayera en la emisión de informes, dictámenes u otras actuaciones similares.

d) Dentro de 10 días, si la presentación incidiera en un reclamo.

e) Dentro de 20 días si la presentación recayera en materias de otra naturaleza.

Se deja expresamente establecido que estos plazos serán suspendidos, durante el tiempo que los solicitantes deban entregar más antecedentes o cumplir con ciertos requisitos, reanudándose una vez realizado lo anterior.

Igualmente podrá declararse abandonado el procedimiento y archivarse la solicitud OIRS si concurren los presupuestos que establece el artículo 43 de la Ley N° 19.880 que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado.

ARTÍCULO 6°: La Secretario Municipal titular o subrogante, que actuará como Derivador, deberá diariamente acceder a la plataforma para verificar si existen solicitudes OIRS pendientes de derivación, las que de existir deberán ser revisadas a fin de verificar que se encuentren debidamente ingresadas.

En caso de contener errores, este funcionario devolverá al Funcionario Receptor, a través del mismo sistema, la solicitud requiriendo la corrección de los errores que considere. Para ello, se emitirá un correo electrónico automático informando de la devolución.

Por otro lado, en caso de encontrarse conforme el ingreso o la corrección realizada, este funcionario realizará la derivación a la Dirección o Departamento que corresponda, indicando el plazo en que debe darse respuesta y alguna otra observación que considere pertinente.

Igualmente se emitirá un correo electrónico notificando tal derivación.

ARTÍCULO 7°: El Director o Jefe de Departamento a quien se le haya derivado la OIRS, deberá dar la respuesta solicitada, en el plazo y en la forma requerida.

En caso de que considere que, acorde a sus funciones, no le corresponde dar respuesta a la solicitud o que ésta involucra a más unidades, podrá devolver con las observaciones pertinentes la OIRS, mediante el mismo sistema, a la Secretario Municipal, quien deberá efectuar las correcciones pertinentes y continuar con el proceso.

Por otro lado, en caso de controversia entre el Derivador y el Responsable de la Respuesta, sobre a quién le corresponde tramitar la OIRS, decidirá el Administrador mediante correo electrónico.

Una vez, entregada la respuesta a la solicitud OIRS, el Director o Jefe de Departamento a cargo, deberá ingresar en el sistema un breve reporte de su actuación, con la indicación del medio de respuesta y la fecha.

Al igual que en los procesos anteriores, se emitirá automáticamente un correo electrónico indicando que se ha dado respuesta a la OIRS.

Cada unidad deberá mantener en forma actualizada y permanente, ya sea digital o físicamente, los documentos de respaldo de cada procedimiento de respuesta a las solicitudes OIRS que les han sido derivadas.

Se responderán todas las presentaciones, aun cuando la solución de los temas planteados no sean de competencia del municipio, caso en el cual se indicará el procedimiento que puede seguir el requirente.

ARTÍCULO 8°: El Administrador Municipal titular o subrogante, que actuará como Finalizador de Respuesta, deberá verificar la(s) respuestas entregadas, el medio en que ello fue realizado y de tener conformidad con lo anterior, archivar la solicitud, consignándola como totalmente tramitada.

En caso de tener disconformidad con la respuesta entregada en cualquier aspecto, podrá devolverla a la unidad solicitando las correcciones que estime pertinentes.

ARTÍCULO 9°: El sistema deberá permitir que los funcionarios, a través de sus perfiles, puedan acceder a reportes sobre el estado de solicitudes pendientes de respuesta, corrección, derivación o finalización, según corresponda.

Igualmente deberá permitir que la Secretario Municipal, el Administrador Municipal y/o el Director de Control Interno accedan a reportes sobre la totalidad de las solicitudes OIRS ingresadas y su estado de respuesta.

ARTÍCULO 10°: Los funcionarios a quienes se les asignen los perfiles que indica el presente reglamento, serán personalmente responsables del manejo y buen cuidado de sus claves de acceso, como también de cumplir con las obligaciones que les corresponden, en los plazos correspondientes.

La Administración Municipal coordinará que la unidad de informática, le remita mensualmente a esa unidad y a la Secretaría Municipal, un respaldo digital del sistema que por este acto se reglamenta.

ARTÍCULO 11°: Lo dispuesto en el presente reglamento, es sin perjuicio de lo señalado en el artículo 151° de la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades, que establece las reglas por

las cuales se sujetarán los reclamos interpuestos contra la Municipalidad contra sus resoluciones y omisiones, que se estimen ilegales, cuándo éstas afecten el interés general de la comunidad o sus propios intereses.

ARTÍCULO 12°: El presente reglamento entrará en vigencia el 01 de diciembre de 2019.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLIQUESE Y CÚMPLASE

MUNICIPALIDAD DE LONGAVI
SECRETARIO MUNICIPAL

CARLOS ENCINA VILLALOBOS
SECRETARIO MUNICIPAL (S)

MUNICIPALIDAD DE LONGAVI
ALCALDE

LUIS ALVAREZ ORTEGA
ALCALDE (S)

C.Encina/C.Chamorro
DISTRIBUCION:
- Of. Partes.
- Jurídico
- Transparencia
- Pagina Web