

BAQUEDANO, 31 DIC 2020

CON ESTA FECHA LA ALCALDÍA HA

DECRETADO LO QUE SIGUE:

EXENTO Nro: 1912

VISTOS:

1. PR-DMA-01: Procedimiento de reclamos y consultas Servicio Mantenimiento de Áreas Verdes, pertenecientes a la Dirección de Medio Ambiente, Aseo, Ornato y Áreas Verdes.
2. Ley N°18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades, Artículo N°8 y 25 letra c).
3. Ley 19.880 que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.
4. En uso de las facultades que me confiere el Artículo 63 del D.F.L N° 1, del Ministerio del Interior de fecha 09 de Mayo de 2006, Publicado en el Diario Oficial el 26 de julio de 2006, que fija el texto refundido, coordinado, sistematizado y actualizado de la Ley N° 18.695 "Orgánica Constitucional de Municipalidades y sus posteriores modificaciones".

CONSIDERANDO:

1. Que, la Ilustre Municipalidad de Sierra Gorda ha conformado la Dirección de Medio Ambiente y en dicho proceso, se han detectado oportunidades para estandarizar a través de procedimientos los canales de comunicación con la ciudadanía, referente a los servicios de Mantenimiento de Áreas Verdes.
2. Que, el objetivo del procedimiento es informar sobre el proceso de reclamos y sugerencias asociados al Servicio de Mantenimiento de Áreas Verdes de la comuna de Sierra Gorda.
3. Que, el presente procedimiento contribuirá a mejorar la comunicación con la ciudadanía y a gestionar de manera clara y eficiente los reclamos y/o consultas asociados al Servicio de Mantenimiento de Áreas Verdes de la comuna de Sierra Gorda.

DECRETO:

- I. APRUÉBESE procedimiento de reclamos y consultas junto a sus respectivos anexos para los Servicios de Mantenimiento de Áreas Verdes de la comuna de Sierra Gorda, los cuales se detallan textualmente a continuación:

**PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS Y CONSULTAS SERVICIO MANTENCIÓN DE
ÁREAS VERDES**

1. OBJETIVO

El objetivo del presente procedimiento es informar sobre el proceso de reclamos y sugerencias asociados al servicio de Mantenimiento de Áreas Verdes de la comuna de Sierra Gorda, a fin de que la ciudadanía pueda ejercer de manera óptima su derecho a consultar y reclamar.

2. ALCANCE

El presente procedimiento es aplicable para personas naturales y jurídicas que requieran presentar un reclamo o consulta. El procedimiento incluye el proceso de recepción, análisis y respuesta.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

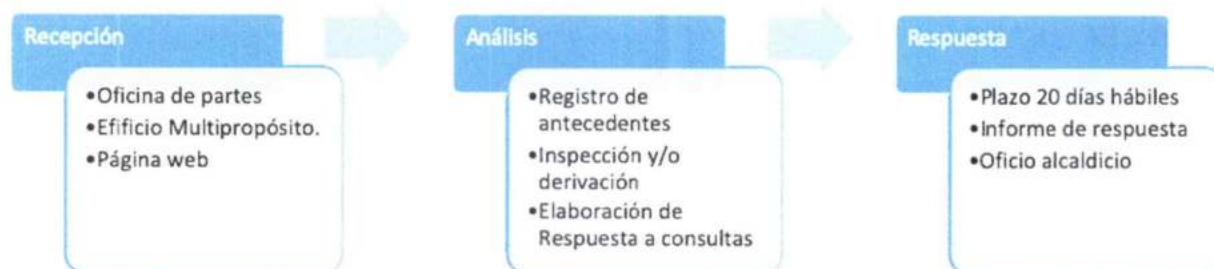
1	Consulta	Aclaraciones o petición de información respecto del servicio de mantención
---	----------	--

		de áreas verdes.
2	Reclamo	Queja o disconformidad respecto a los servicios municipales de mantención de áreas verdes en las localidades de Baquedano y Sierra Gorda según corresponda el caso y/o lo establecido en las leyes medioambientales.
3	Área Verde	Toda aquella superficie destinada al esparcimiento, convivencia y recreación, definida a través de la conformación de paseos peatonales, veredas circundantes, jardineras y mobiliario urbano, especies arbóreas, cubre suelos y todo aquel elemento que forme parte del diseño paisajístico.

4. RESPONSABILIDADES

RESPONSABLE	MATERIA
Alcalde	<ul style="list-style-type: none"> • Aprobar el presente documento. • Aprobar la respuesta de reclamos y/o sugerencias
Oficina de Partes	<ul style="list-style-type: none"> • Recepcionar los reclamos y derivarlos a la Dirección de Medio Ambiente.
Dirección de Medio Ambiente, Aseo, Ornato y Áreas Verdes	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar las gestiones necesarias para dar solución a las acciones o procesos de los cuales se reclama, ya sea con otros organismos del estado como con infractor o delator. • Entregar una respuesta dentro de los plazos establecidos a los interesados con todos los antecedentes del caso.

5. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD



5.1 RECEPCIÓN

Las vías para presentar un reclamo o consulta son las siguientes

- ✓ Presencialmente en oficina de partes o edificio multipropósito, solicitando el formulario de reclamos y consultas.
- ✓ A través de la página web del municipio, formulario electrónico de reclamos y consultas.

Para hacer efectivo el reclamo o consulta, se requiere información personal, como son nombre, rut, dirección, teléfono y correo electrónico. Además, el declarante deberá presentar la mayor cantidad de información del hecho en cuestión, tales como: fotografías, sitio del suceso, horario, cualquier medio de prueba que respalde el hecho.

Algunos motivos de reclamo son: Falta de riego de áreas verdes, destrucción de áreas verdes por terceros o perros, deterioro de plazas (vandalismo), presencia de basura en las áreas verdes, etc.

5.2 ANÁLISIS

Registro:

La Dirección de medio Ambiente es la encargada de analizar, resolver y dar respuesta al hecho. Para ello ingresa el reclamo o consulta según lo siguiente:

- ✓ Se asigna número correlativo al reclamo o consulta.
- ✓ Se identifica la fecha de recepción.
- ✓ Datos personales del denunciante.
- ✓ Descripción del motivo del reclamo o consulta.

Tratamiento:

Se elaborará un informe de respuesta, dependiendo si es consulta o Reclamo según lo siguiente:

a. Consultas:

Se dará respuesta a las consultas efectuadas de forma clara y con los respaldos necesarios mediante informe de respuesta.

b. Reclamos:

El informe para los reclamos del Servicio de mantención de áreas verdes incluirá la inspección en terreno para verificar los hechos, luego se dará cuenta de la infracción a la(s) partes involucradas y se definirá el plazo de solución del problema. Una vez cumplido el plazo, se vuelve a fiscalizar. Si se ha subsanado, se cierra el proceso, de lo contrario se deriva el caso a la secretaria del juzgado de Policía Local quienes, dependiendo del hecho, aplicarán procedimientos correspondientes.

En caso de no ser competencia del municipio se realizará una inspección en terreno y se derivará a la entidad competente mediante oficio, del cual se enviará una copia al denunciante.

Esta derivación quedará registrada en el sistema de registro de reclamos y consultas, finalizando aquí el proceso por parte del municipio.

5.3 RESPUESTA

Las respuestas serán emitidas mediante oficio Alcaldicio y serán entregadas en formato digital a través de correo electrónico. Si el denunciante no cuenta con correo electrónico, se le contactará telefónicamente para que retire el documento en la oficina de partes del municipio.

El plazo establecido para dar respuesta a los reclamos y consultas es de 20 (veinte) días hábiles.

6. REGISTROS

TÍTULO/DESCRIPCIÓN
Formulario de Reclamos y consultas
Sistema de registro de reclamos y consultas
Informe de respuesta a reclamos
Informe de respuesta a consultas
Informe anual de gestión de reclamos y consultas

7. ANEXOS

a. Anexo 1 – Formulario de Reclamos y Consultas

Identificación del declarante					
Nombre					
Dirección					
Número Telefónico					
Correo electrónico					
Señale con una X la acción que desea hacer					
Consultar		Reclamar		Denunciar	
Este campo debe ser completado en caso de reclamo y/o denuncia, ¿Conoce la Identificación del infractor o denunciado?, En el caso de ser afirmativo marque con una X.					
Sí		No			
Persona Natural		Empresa			
Nombre persona natural o empresa					
Dirección de la persona natural o empresa.					
Número Telefónico					
Dirección de la situación, acción o proceso					
Describa la situación, acción o proceso que desea consultar, reclamar y/o denunciar.					
Si presenta medio de prueba junto al presente formulario detállelos aquí:					
1.					
2.					
3.					
Firma del declarante					
Uso exclusivo de la Municipalidad.					
Fecha de Recepción					
Nombre funcionario de Medio Ambiente que recepciona el Reclamo					
Nº de Correlativo Asignado					

b. Anexo 2: Formato de informe de respuesta consultas

INFORME DE CORRELATIVO N° _____ /AÑO _____	
Identificación del Consultante	
Fecha de Ejecución de Informe	
Materia de Consulta	
RESPUESTAS	
ANEXOS	
RESPONSABLE DEL INFORME DE RESPUESTA	
Nombre	
Cargo	
Firma y timbre	

c. Anexo 3: Formato de informe de respuesta a Reclamos

INFORME DE RESPUESTA A RECLAMOS CORRELATIVO N° /AÑO	
Identificación del Reclamante y/o Denunciante	
Fecha de Ejecución de Informe	
Materia del Reclamo y/o Denuncia	
GESTIONES REALIZADAS	
OBSERVACIONES DE INFORME DE INSPECCIÓN EN TERRENO	
RESPUESTA AL RECLAMO	
ANEXOS U OTROS	
RESPONSABLE DEL INFORME DE RESPUESTA	
Nombre	
Cargo	
Firma y timbre	

2. **COMUNÍQUESE**, a todos los departamentos y direcciones de la municipalidad de Sierra Gorda.
3. **PUBLIQUESE**, a través de los canales de comunicación oficial del municipio.
4. **ARCHIVESE** el presente documento para posterior control de la Oficina Regional de la Contraloría General de la República.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE.

FIRMAS:

ALCALDE (S): RODRIGO GALLEGUILLOS CABRERA

Lo que transcribo a usted, para su conocimiento y fines que procedan.
Saluda atentamente a usted.



YASNA QUISPE DESA
SECRETARIA MUNICIPAL (S)

JGV/YQD/DBP/krr

DISTRIBUCIÓN:

- Alcaldía
- Dirección de control
- Secretaria Municipal
- Dirección de Medio Ambiente
- Dirección Jurídica
- Dideco
- Dom
- Educación
- Finanzas
- Dirección de Salud
- Administrador Municipal

