

DEL PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS

Sección 2da. De los reclamos

Artículo 15°: La I. Municipalidad, y especialmente a la unidad encargada de la función de información, deberá informar a todas y cada una de las personas que acudan a ella, respecto de la facultad de que dispone de interponer un reclamo en contra de un funcionario o funcionaria, de una unidad municipal determinada, o de un procedimiento específico, cuando sus pretensiones o necesidades de servicio no han sido satisfechos adecuadamente.

Artículo 16°: La Municipalidad estará obligada a generar un dispositivo que permita recepcionar y tramitar los reclamos y sugerencias de la ciudadanía, el que será desplegado en forma explícita y visible, al igual que el lugar en que se podrán formular. Para tales efectos, la unidad encargada de la función de información contará con los insumos y materiales necesarios para facilitar la expresión de la comunidad.

Artículo 17°: Los reclamos o sugerencias de la ciudadanía serán presentados en la unidad encargada de la función de información. Sin perjuicio de lo anterior, el Alcalde o cualquier unidad municipal que reciba en forma directa una reclamación o sugerencia, ya sea sobre una materia de su competencia o de otra unidad municipal, sea dependiente o relacionada, deberá remitir estos antecedentes a la citada unidad, quien iniciará el procedimiento respectivo.

Artículo 18°: Recepcionado un reclamo, ya sea en forma directa o derivada, la unidad encargada de la función de información pública podrá investigarlo, y siempre, deberá requerir informes; asimismo, podrá sugerir a quién corresponda las eventuales soluciones, si las hubiere. Además, deberá elaborar las respuestas a los interesados, las que serán visadas por el Secretario Municipal y suscritas por el Alcalde.

Artículo 19°: Todas las unidades municipales, al igual que todos los funcionarios municipales estarán obligados a subsanar y tomar las medidas pertinentes en la gestión respecto de los reclamos recibidos, debiendo evacuar las respuestas y entregar los antecedentes que les sean requeridos dentro de los plazos que se les fijen para estos efectos.

Será responsabilidad personal de los Directores/as de las distintas unidades municipales, investigar la materia del reclamo que le afecte a esa unidad, y arbitrar las medidas que correspondan, siempre desde la perspectiva del enfoque de satisfacción de los usuarios.

Asimismo, los Directores/as de las distintas unidades municipales, deberán responder directamente a tales reclamos, en forma adecuada, íntegra y en los plazos que le sean indicados. La infracción de esta obligación debe considerarse un grave incumplimiento de la obligación de “Velar permanentemente por el cumplimiento de los planes y de la aplicación de las normas dentro del ámbito de sus atribuciones, sin perjuicio de las obligaciones propias del personal de su dependencia”, de acuerdo a lo dispuesto en la letra b) del artículo 61 de la Ley N° 18.883, Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales.

Artículo 20°: La unidad encargada de la función de información pública deberá mantener un registro actualizado con las reclamaciones, sugerencias y felicitaciones formuladas, con su estado de tramitación.

Copia del reclamo, sugerencia o felicitación y su respuesta, serán distribuidos entre el Jefe/a y Director/a de la unidad municipal respectiva. Para el caso de una presentación dirigida a un/a funcionario/a determinado/a, se agregarán a la distribución los aludidos y el Departamento de Personal para registro en la hoja de vida del funcionario/a referido, el que deberá informar de ello a la Junta Calificadora en su oportunidad.

Artículo 21°: La unidad encargada de la función de información pública elaborará semestralmente un Informe de Evaluación sobre los reclamos presentados durante el período. En dicho Informe se consignarán datos estadísticos, si los hubieren, mejoras de servicio, recurrencia y en general, cualquier otro elemento vinculado al mejoramiento de la atención de los usuarios de los distintos servicios.

El Informe de Evaluación será puesto en conocimiento del Comité de Mejoras el que adoptará los acuerdos y recomendaciones necesarios para superar las deficiencias establecidas.

Artículo 22°: El Comité Ejecutivo Municipal será la instancia que atenderá los argumentos y alegaciones de los funcionarios que han sido objeto de un reclamo personalizado, cuando éstos estimen injustificado el reclamo o la respuesta dada al mismo.

Artículo 23°: La presentación, tramitación y respuesta a un reclamo determinado, no obsta a que se investiguen y establezcan, cuando corresponda, las responsabilidades administrativas correspondientes.

Artículo 24°: El plazo para resolver un reclamo y evacuar su respuesta, no podrá exceder de 20 días hábiles

Artículo 25°: Las unidades municipales que funcionen en dependencias distintas del edificio consistorial, al igual que los establecimientos educacionales y consultorios de salud administrados por la Municipalidad, deberán fijar un cartel o letrero en sitio visible y de fácil acceso al público en el que se indique que los usuarios de estos servicios disponen del derecho para formular reclamos y sugerencias. En dicho letrero deberá indicarse, además, el lugar y horario en que dichas reclamaciones pueden presentarse.

Los Directores/as o Encargados/as de estos recintos o establecimientos deberán velar permanentemente por el cumplimiento cabal de esta obligación.