

MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA  
SECRETARIA MUNICIPAL  
JGT/MRMQ/mvas.-

PROVIDENCIA, 14 DIC. 2005

N° 51 / VISTOS: Las facultades que me otorgan los artículos 5 letra d), 12 y 63 letra i) de la Ley N°18.695 de 1988, Orgánica Constitucional de Municipalidades, y

CONSIDERANDO: 1.- El Reglamento N°13 de 14 de Noviembre de 2002, que aprobó el Reglamento del SISTEMA DOCUMENTAL DE LA MUNICIPALIDAD, modificado por Reglamento N°24 de 30 de Agosto 2004.-

2.- La Ordenanza N°40 de 29 de Noviembre de 2005, que sustituyó el Capítulo IV de la Ordenanza N°8 de 29 de Octubre de 1999 sobre "ORDENANZA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA COMUNA DE PROVIDENCIA".-

3.- La necesidad de modificar el Reglamento del SISTEMA DOCUMENTAL DE LA MUNICIPALIDAD.-



#### REGLAMENTO:

1.- Modifícase el Reglamento del SISTEMA DOCUMENTAL DE LA MUNICIPALIDAD, en el siguiente sentido:

1.1.- Sustitúyase el Párrafo Segundo "De las Presentaciones y Reclamos de la Comunidad" del Título II del Reglamento N°13 de 14 de Noviembre de 2002 sobre "Reglamento del Sistema Documental de la Municipalidad.".-

**"ARTICULO 43°:** Las presentaciones y reclamos se someterán al siguiente procedimiento.-

- 1.- Deberán efectuarse por escrito en los formularios que para fa! efecto tendrá a disposición de las personas la Municipalidad o a través de cartas. Además se podrán efectuar por correo electrónico visitando la página Web de la Municipalidad ([www.Providencia.cl](http://www.Providencia.cl)) y si se trata de reclamos, por teléfono o personalmente.-
- 2.- Deberán ser suscritos por el peticionario e indicar su nombre completo, cédula de identidad, domicilio y teléfono si lo tuviere. Tratándose de personas jurídicas deberá individualizarse en igual forma al representante legal.
- 3.- Deberán adjuntarse los antecedentes en que se fundamenta, cuando fuere procedente.

**MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA  
SECRETARIA MUNICIPAL**

HOJA N°2 DEL REGLAMENTO N° 51 / DE 2005.-

4.- Las presentaciones o reclamos dirigidos al Alcalde mediante carta u otro medio escrito deberán ingresarse en la Sección Oficina de Partes, dependiente de la Secretaría Municipal, unidad que la fechará y asignará un número de ingreso externo a través del Sistema Documental Computacional, lo que servirá para el seguimiento y consulta de la presentación o reclamo. El número de ingreso externo será único y deberá ser mantenido por todas las unidades municipales. La fecha de ingreso indicará el día de inicio del plazo que tiene la Municipalidad para dar respuesta.

4.1.- El Secretario Municipal distribuirá el documento a la unidad municipal correspondiente, y al mismo tiempo despachará una copia del ingreso a la Oficina de Atención al Vecino e Informaciones dependiente del Gabinete de Alcaldía, la cual deberá registrarlo para llevar un archivo propio de las presentaciones y reclamos ingresados a la Municipalidad.

4.2.- El Director de la unidad municipal deberá someter a consideración del Alcalde para su firma el proyecto de respuesta, dentro del plazo de 15 días corridos, indicando el fundamento de ella.

Si la naturaleza de la materia lo amerita, dentro del plazo indicado, el Director deberá evacuar un informe escrito al Alcalde, proponiendo las diferentes alternativas de solución o respuesta, y luego de resuelto por el Alcalde, preparará el proyecto de respuesta para su firma.-

4.3.- Cuando una presentación o reclamo se refiere a dos o más materias diferentes que deban ser informadas por direcciones distintas, cada una de ellas someterá a consideración del Alcalde un informe y/o proposición de respuesta respecto a la materia de su competencia, según lo señalado en el N°4.2. precedente.

4.4.- Todos los oficios de respuesta a los reclamos o presentaciones serán firmados por el Alcalde y enviados a través de la Oficina de Partes al reclamante o interesado, con copia a las unidades municipales que participaron en la solución o análisis del problema, y a la Oficina de Atención al Vecino e Informaciones.

4.5.- La Municipalidad evacuará la respuesta en un plazo máximo de 20 días corridos desde la fecha de ingreso en la Oficina de Partes de la presentación o reclamo. En casos justificados, el Alcalde podrá autorizar la ampliación del plazo en 10 días corridos más. La respuesta se entenderá dada desde la fecha de despacho de ésta por Correos.-

5.- Las presentaciones o reclamos dirigidos a los Directores mediante carta u otro medio escrito deberán ingresarse en su secretaría, unidad que actuará de acuerdo a lo establecido en el punto 4 precedente, en lo que le sea pertinente, con las siguientes salvedades:

**MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA  
SECRETARIA MUNICIPAL**

HOJA N°3 DEL REGLAMENTO N° 51 / DE 2005

La distribución la hará el Director o la persona que él designe.

- Los Jefes de Departamentos someterán el informe correspondiente y el proyecto de respuesta a consideración del Director.

El Director firmará todas las respuestas y se enviará copia de la misma a la Oficina de Atención al Vecino e Informaciones.

- La secretaria del Director deberá registrar la respuesta en el Sistema Documental, asignando número con lo cual se procede al cierre, realizando el correspondiente cambio de estado en el Sistema Documental y la enviará a la Oficina de Partes, de Secretaría Municipal, para su despacho.

**ARTICULO 43-A:** Las presentaciones o reclamos efectuados al Alcalde por correo electrónico, vía telefónica o personalmente serán recibidas, registradas, analizadas y respondidas por la Oficina de Atención al Vecino e Informaciones.

Estas comunicaciones serán registradas en la base de datos "Sistema de Contactos y Reclamos" asignando número de ingreso a la comunicación recibida, el cual se entrega al interesado, en caso de ser solicitado. En el caso de reclamos efectuados personalmente, el usuario deberá firmar en un libro de registro, a continuación del número de ingreso de su comunicación, para suscribir el reclamo:

- 1.- La Oficina de Atención al Vecino e Informaciones analizará la presentación y si es necesario la enviará por correo electrónico a la Dirección involucrada para su informe y/o preparación de la respuesta, la cual deberá ser evacuada y remitida a la Oficina de Atención al Vecino e Informaciones dentro del plazo de 20 días como máximo.-
- 2.- Recopilada la información la Oficina de Atención al Vecino e Informaciones deberá preparar la respuesta, incluyendo como referencia el número o nombre del remitente del ingreso de la comunicación que genera la respuesta.
- 3.- Una vez preparada la respuesta, ésta es registrada en la base de datos Interno de Contactos y Reclamos, asignando un número de egreso a la comunicación enviada, con el cual se procede al cierre.-
- 4.- Cuando la solución de los temas planteados no sean de competencia municipal se hará presente al interesado.

**ARTICULO 43-B :** Si la presentación se refiere a alguna materia que el Municipio considerará en su planificación y gestión futura, ello será informado al requirente.-

**MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA  
SECRETARIA MUNICIPAL**

HOJA N°4 DEL REGLAMENTO N° 51 / DE 2005.-

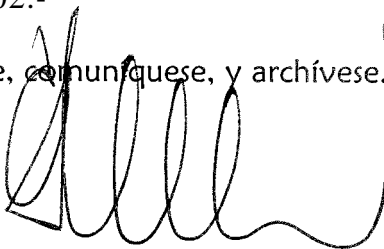
Si se refiere a un tema que involucre políticas estratégicas municipales o impacto social, las directrices las entregará el Alcalde y Jefe de Gabinete, quienes se asesorarán, cuando corresponda, por el Director Jurídico y/o por el Director de la unidad respectiva.

**ARTICULO 43-C:** Las respuestas deberán ser emitidas en un plazo máximo de 20 días a contar de la recepción. En caso que la respuesta requiera de un plazo mayor, la Oficina de Atención al Vecino e informaciones deberá acusar recibo al remitente, indicando que la respuesta está en curso y será respondida a la brevedad. Esta tarea será responsabilidad de la Dirección respectiva en el caso de ingresos realizados en ellas.

**ARTICULO 43-D:** La Oficina de Atención al Vecino e Informaciones deberá procurar la oportuna y eficaz solución y respuesta de las presentaciones o reclamos por parte de las unidades municipales dentro de los plazos antes establecidos, correspondiendo exclusivamente a esta Oficina informar a los interesados, en caso de ser solicitado, respecto del estado de tramitación de su presentación o reclamo, para lo cual las unidades municipales deberán darle oportunamente la información que les sea requerida.”.-

2.- En todo lo no modificado continúa vigente el Reglamento N°13 de 14 de Noviembre de 2002.-

Anótese, comuníquese, y archívese.

  
CRISTIAN LABBE GALILEA  
ALCALDE

  
JOSEFINA GARCÍA TRIAS  
SECRETARIO ABOGADO MUNICIPAL



**DISTRIBUCIÓN:**

Todas las Direcciones  
Archivo

Reglamento en Trámite N° 52 /