

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

PROVIDENCIA, 29 NOV. 2005

Nº 40 / VISTOS: Lo dispuesto por los artículos 5 letra d), 12 y 63 letra i) de la Ley Nº18.695 de 1988, Orgánica Constitucional de Municipalidades, y

CONSIDERANDO: 1.- La Ordenanza Nº8 de 29 de Octubre de 1999, que aprobó la "ORDENANZA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA COMUNA DE PROVIDENCIA".-

2.- El Memorandum Nº22.725 de 21 de Octubre de 2005 del Director Jurídico.-

3.- El Acuerdo Nº236 adoptado en la Sesión Ordinaria Nº32 de 22 de Noviembre de 2005 del Concejo Municipal.-



### ORDENANZA :

1.- Sustitúyase el Capítulo IV de la Ordenanza Nº8 de 29 de Octubre de 1999 sobre "ORDENANZA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA COMUNA DE PROVIDENCIA", por el siguiente:

#### "CAPITULO IV

#### OFICINA DE ATENCIÓN AL VECINO E INFORMACIONES

**ARTICULO 38º:** La Municipalidad habilitará y mantendrá en funcionamiento una Oficina de Atención al Vecino e Informaciones, la que tendrá por objeto informar, atender y procurar dar solución a las presentaciones o reclamos efectuados por la comunidad, dando cumplimiento a la Ley Nº18.695 de 1988, Orgánica Constitucional de Municipalidades,.

**ARTICULO 39º:** Para efectos de esta Ordenanza se entenderá por:

- a) **PRESENTACIÓN**, el instrumento a través del cual se pone en conocimiento y se somete a consideración de la autoridad municipal una situación de interés para la comunidad local, pueden ser consultas y solicitudes, sugerencias y denuncias.
- b) **RECLAMO**, la solicitud dirigida a la autoridad municipal para que ésta intervenga y solucione, de ser posible, una situación que le afecta y que considera injusta o le causa daño, respecto de algún servicio prestado por el municipio.

**ARTICULO 40º:** Las presentaciones y reclamos se someterán al siguiente procedimiento:

- 1.- Deberán efectuarse por escrito en los formularios que para tal 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.

MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA  
SECRETARÍA MUNICIPAL

HOJA N°2 DE LA ORDENANZA N° 40 / DE 2005.-

- 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.
- 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 materia 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.-

MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA  
SECRETARIA MUNICIPAL

HOJA N°3 DE LA ORDENANZA N° 40 / DE 2005.-

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:

- 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 41°:** 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.

MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA  
SECRETARIA MUNICIPAL

HOJA N°4 DE LA ORDENANZA N° 40 / DE 2005.-

ARTICULO 42" : Si la presentación se refiere a alguna materia que el Municipio considerará en su planificación y gestión futura, ello será informado al requirente.-

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°: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.

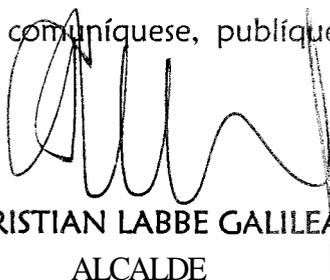
ARTICULO 44°: La Oficina de Atención al Vecino e Informaciones deberá procurar la oportuna y eficaz solución y respuesta de las presentaciones o reclamos por parte de las unidades municipales dentro de los plazos antes establecidos, correspondiendo exclusivamente a esta Oficina informar a los interesados, 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 la Ordenanza N°8 de 29 de Octubre de 1999.-

3.- Fijase el texto refundido y sistematizado de esta Ordenanza.-

Oficial y archívese.

Anótese, comuníquese, publíquese en el Diario



CRISTIAN LABBE GALILEA  
ALCALDE



SECRETARIO ABOGADO MUNICIPAL  
JOSEFINA GARCIA TRIAS  
SECRETARIO ABOGADO MUNICIPAL

DISTRIBUCIÓN:

Todas las Direcciones  
Archivo  
Ordenanza en Trámite N° 30. /