

**I. MUNICIPALIDAD DE LOTA**  
**Secretaría Municipal**

**Modifica Reglamento N° 003 de 13/12/2017  
sobre Estructura Orgánica y Funciones de la  
Municipalidad de Lota.-**

**Reglamento N° 001.-/**

Lota, 18 de Mayo de 2021.-

Vistos:

a.- Reglamento N° 003 de Estructura y Funciones de la I. Municipalidad de Lota de fecha 13 de diciembre de 2017 y sus modificaciones;

b.- Programa de Mejoramiento de la Gestión Municipal, Objetivo Colectivo de Secretaría Municipal, año 2021;

c.- Certificado N° 82 de Secretario Municipal de 20/04/2021 que da cuenta de acuerdo del Concejo Municipal al efecto; y, en uso de las facultades que me confiere el Art.63 ambos de la ley 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.

**REGLAMENTO:**

1.- Modificase reglamento individualizado en los vistos en el siguiente sentido:

a.- En artículo 7 N° 1 relativo a la Dirección de Secretaría Municipal se agrega en el punto 1.3 el N° 1.3.4 del siguiente tenor: “ Oficina de informaciones, reclamos y sugerencias OIRS”;

b.- Se agrega el artículo 20 bis que dirá: o a lo anterior y como forma de dar cumplimiento a la Ley N° 18.695. La Oficina de informaciones reclamos y sugerencias cuyo objetivo será la recepción de los requerimientos de los usuarios de la Municipalidad de Lota, tendrá las siguientes funciones:

a. Atender a los /as interesados /as, cuando encuentren dificultades en la tramitación de sus asuntos y requieran información respecto al estado de avance en que se encuentra su solicitud dentro de la institución, al igual que acoger sus demandas.

b. Solicitar los antecedentes y proponer las respuestas a los reclamos recibidos. c. Informar a los vecinos acerca de los servicios municipales y sus funciones específicas para orientarlos a una adecuada tramitación y respuesta a sus presentaciones al Municipio.

c. Confeccionar y mantener registros clasificados y actualizados de las presentaciones y reclamos recepcionados.

d. Emitir informes periódicos a Secretaria Municipal de las presentaciones y reclamos recibidos en la OIRS.

e. Remitir las respuestas a la comunidad por las presentaciones y reclamos efectuados dentro de los plazos establecidos en la ordenanza de participación.

f. Fiscalizar el cumplimiento de los plazos para dar respuesta a las presentaciones y reclamos hechos por la comunidad.

g. Generar y mantener, según necesidades, estadísticas de consultas y requerimientos más recurrentes del público usuario.

h. Recibir, responder y o / derivar reclamos para garantizar que los ciudadanos puedan expresar sus solicitudes y quejas a las autoridades y organismos competentes.

i. Registrar las solicitudes ciudadanas con la finalidad de identificar el perfil del usuario /a, tipificar las solicitudes, ofrecer un servicio focalizado, retroalimentar a la gestión de la Municipalidad y mejorar los niveles de satisfacción usuaria.

2.- La presente modificación se entenderá formar parte del Reglamento de Estructura Orgánica y Funciones de la I. Municipalidad de Lota y entrará en vigencia una vez que se encuentre perfeccionada con las firmas respectivas.-

ANOTESE, COMUNIQUESE, PUBLIQUESE  
EN LA PAGINA WEB Y UNA VEZ HECHO, ARCHIVASE.-



**HEDSON DIAZ CRUCES**  
**ALCALDE (S)**



**JOSE MIGUEL ARJONA BALLESTEROS**  
**SECRETARIO MUNICIPAL**

Distribución:

- Secretaría
- Sr. Jefe de Personal
- Enc. PMG-M
- Dirección de Control
- Administrador Municipal
- Transparencia y Pág. Web
- Archivo

HDC/JMAB/jmab.-