

REPÚBLICA DE CHILE  
MUNICIPALIDAD DE ANGOL  
ALCALDIA

25 NOV 2020

ANGOL,

DECRETO EXENTO N° \_\_\_/001853

**VISTOS:**

a) La necesidad de contar con una herramienta de trabajo que pueda gestionar los reclamos, sugerencias y felicitaciones dentro de la Dirección de Tránsito y Transporte Público, lo cual permitirá mejorar el control laboral y motivar a los funcionarios(as).

b) La Resolución N° 7 de fecha 06 de marzo del 2019, Normas sobre Exención del Trámite de Toma de Razón de la Contraloría General de la República.

c) Las facultades que me confieren la Ley N° 18.695 de 1998, Orgánica Constitucional de Municipalidades y sus modificaciones.

**DECRETO:**

1.- Se legaliza, a contar de la fecha del presente Decreto el “Procedimientos de Gestión de Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones” de la Dirección de Tránsito y Transporte Público correspondiente al código PC-Angol-D. TRANS.-04, de fecha 23 de Noviembre del 2020”.

2.- Póngase en conocimiento de los funcionarios de la Dirección de Tránsito para su conocimiento y aplicación a contar de la fecha del presente decreto.

**ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVASE.**



NELSON HERRERA ORELLANA  
SECRETARIO MUNICIPAL(S)

JENN/NHO/AUM/

Distribución:

- Director de Tránsito
- Administrador Municipal
- Control Interno
- Archivo Oficina de Partes



JOSÉ ENRIQUE NEIRA NEIRA  
ALCALDE DE ANGOL

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b>	PC-ANGOL-D.TRANS.-04
		<b>Fecha:</b>	23/11/2020
		<b>Versión:</b>	01
		<b>Página:</b>	1 de 6
<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>			

<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Preparación</b>	<b>Dueño de Proceso</b>	<b>Aprobación</b>	<b>Cambios Efectuados</b>
01	23/11/2020	Dirección de Tránsito y Transporte Público.	Dirección de Tránsito y Transporte Público.	Director de Tránsito y Transporte Público Álvaro Urra	Versión Inicial

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b>	PC-ANGOL-D.TRANS.-04
		<b>Fecha:</b>	23/11/2020
		<b>Versión:</b>	01
		<b>Página:</b>	2 de 6
<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>			

## **1.- Introducción**

Con el fin de elaborar una herramienta que nos permita gestionar de manera clara y precisa los reclamos, sugerencias y felicitaciones de los usuarios, ya sea en el área de permisos de circulación, licencias de conducir, u otros, se formaliza este procedimiento, dentro del cual se podrán encontrar la forma de proceder, como también las responsabilidades que esto implica para los funcionarios.

## **2.- Objetivo del Procedimiento de Gestión de Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.**

El objetivo de este procedimiento está directamente relacionado con gestionar de buena forma las situaciones que puedan ocurrir dentro de los servicios que se entrega a la comunidad en la Dirección de Tránsito y Transporte Público. Entregando información a la jefatura, y que brinda la posibilidad de realizar mejoras en el servicio entregado.

## **3.- Normativa aplicable a la autorización de trabajo en la Vía Pública.**

Ley N° 19.980 de Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado.

Ley N° 18.695 Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades.

## **4.- Responsabilidades.**

El Director de Tránsito y Transporte Público o quien subrogue, será responsable de cumplir con el presente documento para poder gestionar los reclamos, sugerencias y felicitaciones de los usuarios.

## **5.- Procedimiento de gestión de reclamos, sugerencias y felicitaciones.**

La Dirección de Tránsito y Transporte Público contará con un libro de reclamos, sugerencias y felicitaciones, donde los usuarios tendrán la oportunidad de escribir sus impresiones por el servicio recibido, ya sea por Permisos de Circulación, Licencias de Conducir u otros.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b>	PC-ANGOL-D.TRANS.-04
		<b>Fecha:</b>	23/11/2020
		<b>Versión:</b>	01
		<b>Página:</b>	3 de 6
<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>			

El Director de Tránsito, será responsable de revisar el libro una vez al mes, donde se procederá de la siguiente forma:

#### **Reclamos.**

En caso de un reclamo hacia el servicio entregado por una persona en particular, se deberá consultar con el funcionario(a) involucrado para saber los hechos ocurridos y clarificar la causa del reclamo de la persona. En caso que la causa sea por un trato no acorde a las normas municipales del funcionario(a) hacia el usuario(a), o haya un incumplimiento en el procedimiento de atención, se amonestará de forma verbal al funcionario(a). En caso de recibir 2 reclamos durante un año hacia el mismo funcionario(a) por la misma causa, el Director de Tránsito podrá considerar una baja en las calificaciones del funcionario(a), y a su vez, informar a la Jefatura Directa ya sea Administrador Municipal y/o Alcalde si fuese necesario.

En caso que el reclamo hacia el funcionario(a) esté fuera de lugar o contexto, y donde el trato y procedimiento del servicio fue el establecido, no se llevará ningún tipo de amonestación al funcionario(a).

En caso que el reclamo no sea hacia un funcionario(a) en particular, sino hacia el trabajo o gestión como área de permisos de circulación, licencia de conducir o Dirección de Tránsito y Transporte Público, se evaluará la causa de este y se informará a la jefatura directa ya sea Administrador Municipal y/o Alcalde si fuese necesario.

Dentro de 20 días hábiles como máximo se deberá responder a la persona que realizó el respectivo reclamo, independientemente del resultado de la causa.

#### **Sugerencias.**

En caso de recibir una sugerencia hacia la labor realizada por una persona en particular, un área de la Dirección de Tránsito y Transporte Público, o sugerencia en general, esta se deberá evaluar con los funcionarios(as) respectivos(as) para ver la factibilidad de implementar la sugerencia. De ser necesario se informará a la jefatura directa ya sea Administrador Municipal y/o Alcalde.

#### **Felicitaciones.**

En caso de recibir una felicitación hacia un funcionario(a) en particular, el Director de Tránsito informará y felicitara al funcionario(a) respectivo(a), y mediante memorando se reenviará copia de la felicitación a la jefatura directa ya sea Administrador Municipal y/o Alcalde.

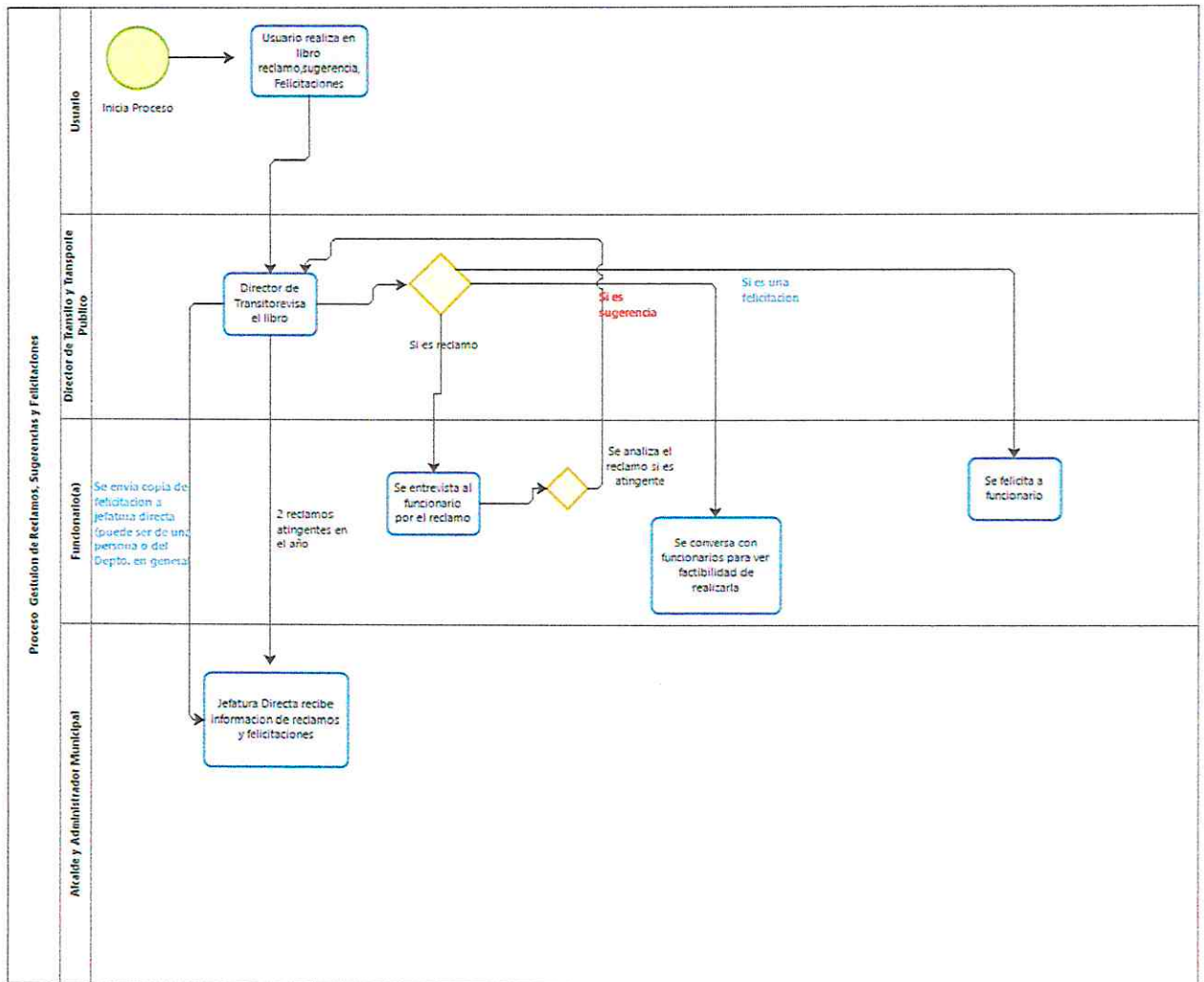
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b>	PC-ANGOL-D.TRANS.-04
		<b>Fecha:</b>	23/11/2020
		<b>Versión:</b>	01
		<b>Página:</b>	4 de 6
<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>			

En caso que el mismo funcionario(a) con anterioridad haya tenido un reclamo durante el mismo año, la felicitación restará a el reclamo, lo cual ayudará al funcionario(a) en caso de tener 2 reclamos y tener una baja en sus calificaciones.

En caso de recibir una felicitación en general hacia el área de permisos de circulación, de licencia de conducir, o a la Dirección de Tránsito en General, se informará a los funcionarios que correspondan y a la jefatura directa ya sea Administrador Municipal y/o Alcalde.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b>	PC-ANGOL-D.TRANS.-04
		<b>Fecha:</b>	23/11/2020
		<b>Versión:</b>	01
		<b>Página:</b>	5 de 6
<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>			

## 6.- Diagrama de Procedimientos.



	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b> <b>Fecha:</b> <b>Versión:</b> <b>Página:</b>	<b>PC-ANGOL-D.TRANS.-04</b> <b>23/11/2020</b> <b>01</b> <b>6 de 6</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>			

## 7.- Imágenes.

Imagen 1: Libro de Reclamos, Sugerencias y Felicidades.

