



I. Municipalidad de Villarrica

## REGLAMENTO N° 01.-

VILLARRICA, 30/12/2003.-

### VISTOS:

La Ley N° 18.695/88, Orgánica Constitucional de Municipalidades; la Ley N° 18.883/89, sobre Estatuto Administrativo para los Funcionarios Municipales; la Ley N° 19.104; el DFL N° 1.046/97; y

### TENIENDO PRESENTE:

- 1) La necesidad de reunir, ordenar y responder a las inquietudes manifestadas mediante las sugerencias depositadas en los buzones por los distintos usuarios de servicios de esta Municipalidad.
- 2) La necesidad de establecer plazos, criterios para evaluar y posteriormente responder orgánicamente a las inquietudes y posibles soluciones.
- 3) Establecer instrucciones relativas a la forma de evaluar las posibles respuestas, medidas y efectos de las mismas; se dicta el siguiente:

### REGLAMENTO PARA TRATAMIENTO Y RESPUESTA DE SUGERENCIAS

**ARTICULO 1°:** La Secretaría Municipal, será la encargada de recopilar semanalmente los formularios de Sugerencias depositados en los Buzones, especialmente habilitados para estos efectos, ubicados en distintas dependencias Municipales.

Dada la importancia de la materia se clasificarán de la siguiente manera en su tratamiento a seguir:

#### **Respuesta inmediata Respuesta Simple**

Se entenderá por **Respuesta Inmediata**, aquella que se efectúe previa consulta del señor Secretario Municipal al Departamento aludido. Bastará la simple opinión del Jefe o encargado de la Unidad afectada; manifestada, por escrito dentro de

24 horas siguientes. Sin perjuicio de que por decisión de autoridad superior, se emita la opinión oficial de la Municipalidad.

Se entenderá por **Respuesta Simple**, aquella que sólo amerite el acuso recibo y una orientación al o los recurrente (s), como asimismo, no afecte ni sea susceptible de afectar a un Departamento por un servicio en particular.

Las respuesta que se emitan, serán velando por el interés general de la Municipalidad, mediante criterios objetivos y fundados, en relación a la importancia, gravedad e incidencia de la conducta reclamada.

Si lo anterior no fuere posible, por razones de buen servicio, el Secretario Municipal ipso facto, estará facultado para emitir la respuesta que según su criterio e instrucciones superiores, sea adecuada, comunicando o enviando copia de ella al Jefe de la Unidad.

De la misma manera, el o los funcionario (s), será (n) objeto anotación (es) de mérito o de demérito, como efecto de estos reclamos o sugerencias. Para tal efecto, la evaluación de la (s) sugerencia (s), según corresponda, será previa opinión del Director o Jefe de Unidad, siempre que exista una actuación notoriamente sobresaliente y sean de aquellas que tengan que ver con una acción evidente e indubitable, a criterio de quien (es) la califican. Tales anotaciones se practicará (n) originada en una justificación objetiva del Jefe de Unidad en el lapso de no mas allá de 5 días hábiles de haberse tenido conocimiento de la acción que la motiva.

**ARTICULO 2°:** En los primeros días del mes, cada departamento deberá comunicar al Comité Técnico Administrativo por escrito la evaluación de la o las sugerencias, como asimismo las medidas adoptadas y las posibles soluciones para enfrentar el problema o dificultad planteada.

**ARTICULO 3°:** Las respuestas a este respecto, serán siempre institucionales y dada la importancia y trascendencia que pudiere involucrar, en cuanto al cuestionamiento sobre un determinado funcionario o servicio Municipal, el Comité Técnico Administrativo, en resolución fundada, según determine, podrá autorizar la respuesta al Departamento que se haya aludido, pero para tal efecto, será el Alcalde el que la emitirá. Con todo el funcionario personalmente aludido, sólo le cabrá acogerse a las instancias administrativas para efectuar sus descargos.

Las opiniones que se manifiesten deberán estar siempre en conocimiento del Director o Jefe de Unidad respectivo y se entenderá que así ocurre con la sola manifestación verbal del señor secretario Municipal, de lo que dejará simple constancia del día y hora que lo efectuó, al pié de la nota que haya emitido.

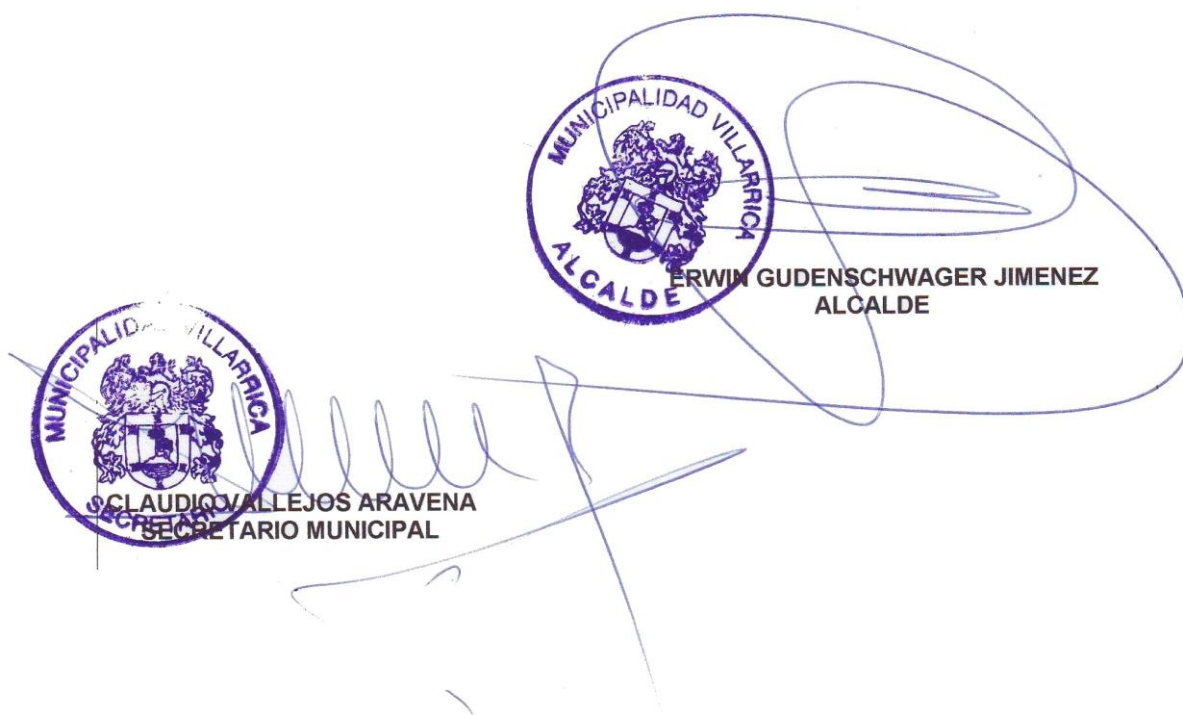
**ARTICULO 4°:** Ningún funcionario está habilitado para dar respuesta por sí, en tanto la crítica sea sobre la función pública que este realiza, sólo tendrán derecho a descargo el funcionario a quien por la naturaleza de las críticas pueda constituir

un delito, falta o difamación con publicidad, previa autorización escrita del Alcalde. Sin perjuicio de las instancias administrativas indicadas en el Artículo anterior y/o que personalmente éste haga valer sus derechos ante la justicia ordinaria.

**ARTICULO 5°:** El Comité Técnico Administrativo, estará facultado para resolver cualquier situación no prevista en el presente Reglamento, debiendo proponer a la autoridad superior las modificaciones y adecuaciones que pudieren suscitarse.

El presente Reglamento comenzará a regir a contar de la fecha de su publicación.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**



MUNICIPALIDAD VILLARRICA  
ALCALDE ERWIN GUDENSCHWAGER JIMENEZ  
ALCALDE

MUNICIPALIDAD VILLARRICA  
SECRETARIO MUNICIPAL CLAUDIO VALLEJOS ARAVENA  
SECRETARIO MUNICIPAL