



**MATERIA:** DESCRIPTOR DE FUNCIONES DEL ENCARGADO DE LA OFICINA DE RECLAMOS, INFORMACIONES Y SUGERENCIAS DE LA DELEGACION PRESIDENCIAL PROVINCIAL DE TOCOPILLA

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 742 /2021**

CON ESTA FECHA LA DELEGACIÓN PRESIDENCIAL PROVINCIAL DE TOCOPILLA HA RESUELTO LO QUE SIGUE:

**VISTOS:**

- DFL N° 29/2005 que fija el texto refundido coordinado, sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo;
- DFL N° 1/2001, que establece el texto refundido, coordinado y sistematizado, de la Ley 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado;
- DFL N° 1/2005, que establece el texto refundido, coordinado, sistematizado y actualizado, de la Ley 19.175, Orgánica Constitucional sobre Gobierno y Administración Regional;
- Lo previsto en la Resolución N° 1600 del año 2008, de la Contraloría General de la República;
- Decreto N° 181 del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, de fecha 14 de Julio de 2021, relativo a mi nombramiento como Delegada Presidencial Provincial de Tocopilla;

**CONSIDERANDO:**

1. La necesidad de adecuar los cargos y funciones del personal, conforme sus competencias.
2. La necesidad de establecer los deberes funcionarios, las responsabilidades y el cumplimiento de los mismos, con el objeto de lograr una gestión eficaz y eficiente de esta Delegación Presidencial Provincial de Tocopilla.
3. La necesidad de designar nominativamente cargo titular y funciones, es se hace imperante formalizar el nombramiento.

## **RESUELVO:**

**DEJASE ESTABLECIDO** que don **MARLIO HUERTA HUERTA** , cédula nacional de identidad N° 7.977.724-5, Escalafón Administrativo, funcionario de esta Delegación Provincial, es el Encargado de la Oficina de Informaciones , Reclamos y Sugerencias (OIRS) de esta repartición.

Los objetivos y funciones asignadas a dicho cargo, son los siguientes:

### **OBJETIVOS:**

1. Asistir y ser el nexo del Gobierno con las personas en relación a los Bienes, las Prestaciones y los Servicios que establece la Ley.
2. Ser un espacio comunicacional que permita coordinar con otras reparticiones públicas, atendiendo a la ciudadanía sin discriminaciones, entregando a todas las personas una atención oportuna y de calidad.
3. Velar por el buen funcionamiento de la oficina de informaciones, reclamos y sugerencias incorporando espacios reales de participación de la ciudadanía y organizaciones de la sociedad civil. Reivindicando y potenciando el diálogo como instrumento legítimo de negociación política y social.
4. Entregar toda la información relacionada con la zona y todos los servicios públicos en general, conociendo todas las materias de cada Servicio Público para así orientar con exactitud a todos los usuarios que la requieran.
5. Ser un espacio en el cual se difunda la Carta de Derechos Ciudadanos de la Institución, este documento, elaborado por la Institución, deberá ser difundido en la OIRS u otras instancias de atención de público, para consignar los derechos y deberes de los usuarios respecto a la institución, los plazos estipulados para cada tarea y los medios de verificación a través de los cuales estos se pueden hacer efectivas.
6. Ser un agente facilitador de los diversos trámites, documentos y consultas que realizan los diferentes usuarios al sistema público.

### **FUNCIONES:**

1. Diseñar planes de acción para reducir los tiempos de espera de los usuarios.
2. Orientar, coordinar y guiar a las personas con los servicios públicos.
3. Informar sobre servicios que presta cada repartición, sus requisitos, formalidades, plazos para la tramitación de la prestación, personas responsables y su ubicación.



4. Atender a los interesados cuando encuentren dificultades en la tramitación de sus asuntos y requieran saber en qué estado de avance se encuentra su solicitud dentro del servicio.
5. Recibir y estudiar sugerencias a fin de mejorar el funcionamiento de la Oficina o la calidad de los servicios que entregan en la Institución.
6. Recibir, responder y/o derivar reclamos.
7. Registrar las solicitudes ciudadanas de manera que puedan identificar el perfil del usuario y categorizar las solicitudes, ofreciendo un servicio focalizado, retroalimentando la gestión de la institución y mejorando los niveles de satisfacción.
8. Realizar encuestas y mediciones sobre la satisfacción de los usuarios respecto de la calidad de la atención y expectativas de estos al acercarse al organismo.
9. Establecer coordinación con dispositivos de Información y comunicación tanto con los pertenecientes al propio organismo como con aquellas reparticiones con las que exista relación temática o del destinatario.
10. Informar sobre ubicación, competencias y horarios de las otras reparticiones públicas.
11. Recibir y estudiar las sugerencias que tengan por objeto mejorar el funcionamiento del servicio.
12. Traspasar información relativa a los programas y beneficios que entrega el Gobierno a través de los diferentes Servicios.
13. Asistir a las personas cuando encuentran dificultad en la tramitación y coordinar con otros departamentos internos, servicios externos o empresas.
14. Informar sobre requisitos para obtener prestaciones, formalidades para el acceso, plazos para la tramitación de la prestación, documentación y antecedentes que debe acompañar la solicitud, procedimientos para la tramitación, ubicación, competencia y horarios de otras entidades del aparato gubernamental y prioridades gubernamentales
15. Establecer coordinación con otros dispositivos de información y comunicación
16. Registrar y transcribir ordenes administrativas de acuerdo a las normativas vigentes.
17. Despachar por los diferentes medios existentes la correspondencia oficial de la repartición.
18. Controlar los medios de despacho de la documentación oficial.

**PRODUCTOS:**

1. Manual de procedimientos de la OIRS
2. Informes de Gestión realizados trimestralmente.
3. Informes relativos a la satisfacción del usuario.
4. Informes relativos ala gestión institucional realizados mensualmente
5. Informe de auditoria de gestión realizados semestralmente
6. Informes de Estadísticas semestrales de atención en la oficina.
7. Informes de estadísticas del número de atención a usuarios, por temática, u otras categorías.
8. Estante con información de otros servicios funcionando y actualizado.
9. Flujogramas del proceso de información, reclamos y Sugerencias.
10. Informativos circulando (revistas , folletos, sueltos de prensa, etc).
11. Normativa de participación ciudadana funcionando e impactando en la jurisdicción
12. Manuales y protocolos actualizados para los procesos de diferentes departamentos que operan al interior del servicio
13. Comité de equipos de gestión para mejorar la atención del usuario creados y funcionando
14. Visitas a terreno con atención de público en localidades rurales.
15. Reuniones y talleres con los demás servicios públicos y encargados de OIRS.
16. Informe diario de registro de la correspondencia ingresada hacia la autoridad.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.-**



**DANIELA VECCHIOLA RIQUELME**  
**Delegada Presidencial Provincial**  
**de Tocopilla**