



MUNICIPALIDAD DE  
TEMUCO

DECRETO N° **2993** / **1**

TEMUCO, **23 OCT. 2020**

**VISTOS:**

- 1.- El Reglamento Interno N° 001 de fecha 16.08.2012, sobre estructuras, funciones y coordinación del Municipio de Temuco.
- 2.- La Ley 18.883, Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales.
- 3.- Las facultades contenidas en la Ley 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.

**CONSIDERANDO:**

- 1.- Que el Municipio de Temuco, está preocupado de mejorar su gestión interna, como así también aquella que permita mejorar la calidad de los servicios que se entregan a la comunidad. -
- 2.- Que existe la necesidad de sistematizar, contextualizar y formalizar el Proceso de Gestión de Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, del Departamento de Licencias de Conducir de la Municipalidad de Temuco, para contribuir al mejoramiento de los procesos internos institucionales.

**DECRETO:**

- 1.- Apruébese el Manual de Proceso que a continuación se indica:

2727728



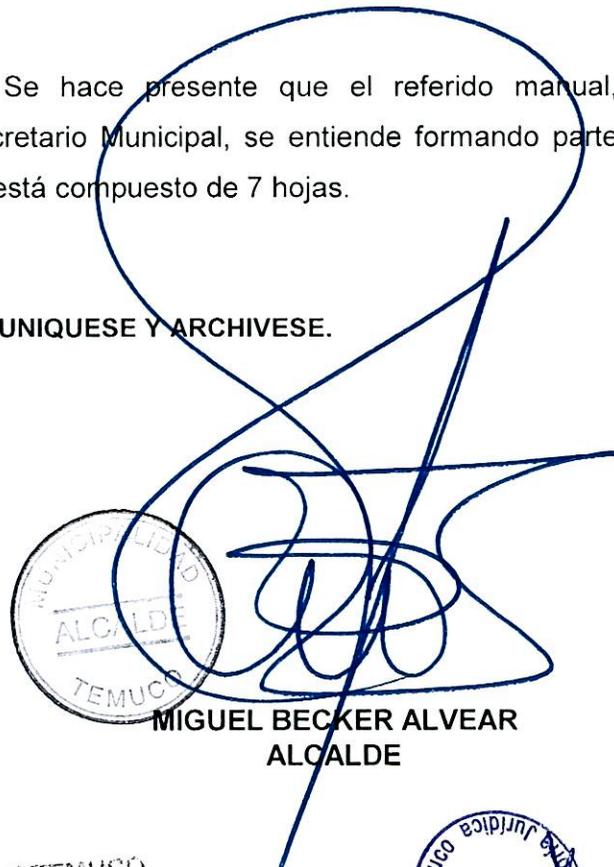
MUNICIPALIDAD DE  
**TEMUCO**

NOMBRE DEL MANUAL	MANUAL DE PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.
OBJETIVO DEL MANUAL	Dar respuesta y solución a reclamos, sugerencias y felicitaciones a fin de mejorar procesos internos del Departamento de Licencias de Conducir.
ÁMBITO DE ACCIÓN	Todos los contribuyentes que acudan al Departamento de Licencias de Conducir y que deseen deducir un reclamo, sugerencia o felicitación.

2.- Se hace presente que el referido manual, debidamente refrendado por el Sr. Secretario Municipal, se entiende formando parte integrante del presente decreto, el cual está compuesto de 7 hojas.

**ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVASE.**

  
**JUAN ARANEDA NAVARRO**  
**SECRETARIO MUNICIPAL**

  
  
**MIGUEL BECKER ALVEAR**  
**ALCALDE**

WNB/glg

C.C. Oficina de Partes

Depto. Acreditación, Capacitación y PMG

Todas las unidades

**MUNICIPALIDAD DE TEMUCO**  
**DEPARTAMENTO DE CALIDAD Y**  
**MEJORAMIENTO A LA GESTION**



**MANUAL DE PROCEDIMIENTO  
GESTIÓN DE RECLAMOS, SUGERENCIAS Y  
FELICITACIONES.**

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Ginette Lincoleo Jefe Departamento	Oriana Castro Dubreni Encargada de Calidad	Walter Jacobi Director de Tránsito

## INDICE.

N°	CONTENIDO	PAGINA
1	INTRODUCCIÓN.	3
2	FUNCIONES DE LA UNIDAD	3
3	DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE.	3
4	OBJETIVOS DEL PROCESO.	3
5	REFERENCIA NORMATIVA	4
6	CONTROL DE MANUAL	4
7	USUARIOS	4
8	CONCEPTOS.	4
9	PROCEDIMIENTO.	4
	9.1 CANALES DE RECEPCIÓN.	4
	9.2 REGISTRO DE LAS SOLICITUDES.	5
	9.3 CONTENIDO MÍNIMO DE LAS SOLICITUDES.	5
	9.4 DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE (TRATÁNDOSE DE RECLAMOS).	5
	9.5 DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE (TRATÁNDOSE DE FELICITACIONES).	6
	9.6 DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE (TRATÁNDOSE DE SUGERENCIAS).	6
	9.7 RESPUESTAS.	6
10	DIAGRAMA	7

## 1. **INTRODUCCIÓN.**

Es misión del Departamento de Licencias de Conducir que cada usuario que haga algún tipo de trámite en nuestras dependencias, no tenga ningún inconveniente administrativo o de cualquier otra índole. Por lo anterior, se establecerá el presente Manual de Procedimiento de Gestión de Reclamos, Felicitaciones y Sugerencias, con el objeto de que éste sea un canal expedito en el que se dé pronta solución a los requerimientos que allí se planteen.

## 2. **FUNCIONES DE LA UNIDAD**

- a) Otorgar y renovar las licencias para conducir vehículos de acuerdo a la normativa vigente.
- b) Efectuar los exámenes correspondientes para otorgar las licencias de conducir o para otros fines.
- c) Mantener un registro de licencias de conducir otorgadas.
- d) Autorizar el funcionamiento de las escuelas de conducir.
- e) Girar los derechos municipales en general atinentes a sus funciones y efectuar la cobranza administrativa de contribuyentes morosos.
- f) Llevar el control de las licencias de conducir en stock y las otorgadas, como así también las inutilizadas, en coordinación con la Tesorería Municipal.

## 3. **DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE.**

El usuario que sienta la necesidad de hacer un reclamo, sugerencia o felicitación, deberá solicitar el libro destinado al efecto, en el que planteará su situación e indicará datos mínimos personales para notificarle la respuesta que se le dará.

## 4. **OBJETIVOS DEL PROCESO.**

- ✓ Mantener una adecuada y ordenada comunicación con los usuarios, respecto de sus inquietudes y solicitudes.
- ✓ Dar pronta solución a las solicitudes.
- ✓ Mantener un registro de sugerencias y felicitaciones, lo que permitirá una mejor revisión de los procedimientos internos, a fin de mejorarlos.
- ✓ Mantener un registro de reclamos y respectivas soluciones, antecedentes que podrán servir para prevenir o solucionar futuras reclamaciones.

5. **REFERENCIA NORMATIVA:** Artículo 1 y demás pertinentes de la Ley 18.695, que Fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.
  
6. **CONTROL DE MANUAL.** El presente manual será sometido a revisión, para introducir mejoras y actualizaciones, en el mes de noviembre de cada año.
  
7. **USUARIOS.** El presente manual está dirigido a todos los usuarios del Departamento de Licencias de Conducir.
  
8. **CONCEPTOS.**
  - ✓ **RECLAMO:** Es la manifestación de descontento o disconformidad frente a una conducta o situación que el usuario considera irregular o contraria a sus expectativas.
  - ✓ **FELICITACIÓN:** Manifestación de agradecimiento al equipo del Departamento o a un funcionario específico, por la calidad del servicio entregado, el buen trato o cualquier otro aspecto que el usuario encuentre pertinente destacar.
  - ✓ **SUGERENCIA:** Es aquella proposición, idea o iniciativa que ofrece el usuario, con el objeto de mejorar un proceso del servicio.
  - ✓ **CONSULTA:** Es la demanda de orientación que hace el usuario sobre los trámites o procesos que debe seguir a fin de tramitar su licencia de conductor.

## 9. **PROCEDIMIENTO.**

### **9.1 CANALES DE RECEPCIÓN:**

Se establecerán dos canales de recepción de Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones:

**Canal presencial:** El usuario presentará directamente en las Dependencias del Departamento de Licencias de Conducir, esto es, Antonio Varas N° 755, su reclamo, sugerencia o felicitación.

**Canal virtual:** El usuario presentará, vía correo electrónico, a la casilla [dep.licencias@temuco.cl](mailto:dep.licencias@temuco.cl), su reclamo, sugerencia o felicitación.

## **9.2 REGISTRO DE LAS SOLICITUDES.**

Existirá un libro especialmente destinado para este efecto, en el que el usuario que elija el canal presencial, estampará su reclamo, sugerencia o felicitación. Dicho libro se encontrará bajo custodia de la Jefa de Departamento.

En el caso de que el usuario escoja el canal virtual, el funcionario que esté a cargo del correo electrónico, deberá, en un plazo máximo de 24 horas, entregar impreso el correo electrónico, el que se agregará en el libro mencionado anteriormente.

## **9.3 CONTENIDO MÍNIMO DE LAS SOLICITUDES.**

El usuario, deberá estampar en su respectivo reclamo, sugerencia o solicitud, los siguientes antecedentes:

- ✓ Nombre completo;
- ✓ Correo electrónico;
- ✓ Dirección;
- ✓ Número de Cédula Nacional de Identidad;
- ✓ Número telefónico de contacto (personal);
- ✓ Exposición precisa y clara de los hechos que fundamenten su reclamo, sugerencia o felicitación.

## **9.4 DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE (TRATÁNDOSE DE RECLAMOS).**

El usuario que desee deducir un reclamo, deberá manifestarlo a cualquier funcionario del Departamento, quien le indicará que deberá solicitar el libro respectivo en la oficina de la Jefa de Departamento.

La jefa de Departamento colocará a disposición del usuario el libro mencionado, un lápiz y un espacio físico idóneo a fin de que pueda estampar su reclamo. Al terminar, deberá devolver el libro a la jefa de Departamento, quien a diario lo revisará a fin de dar respuesta a los requerimientos.

El Jefe de Departamento indagará la situación planteada, solicitando información a los funcionarios intervinientes, a fin de buscar adecuada y oportuna solución a la situación.

Cuando el reclamo sea de aquellos que pueden obtener solución, se le comunicará al usuario, a más tardar dentro del décimo día. Se tendrá especial consideración en el tratamiento de los reclamos, el plazo legal de los trámites que se encuentre realizando el usuario, a fin de dar solución dentro del mencionado plazo.

Si se recepciona un reclamo, sugerencia o felicitación que no corresponda a este Departamento, será derivado a la Unidad que corresponda, vía correo electrónico, dejando constancia de esa situación en el libro.

#### **9.5 DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE (TRATÁNDOSE DE FELICITACIONES).**

El usuario que desee estampar una felicitación, deberá manifestarlo a cualquier funcionario del Departamento, quien le indicará que deberá solicitar el libro respectivo en la oficina de la Jefa de Departamento.

La jefa de Departamento colocará a disposición del usuario el libro mencionado, un lápiz y un espacio físico idóneo a fin de que pueda estampar su felicitación. Al terminar, deberá devolver el libro a la jefa de Departamento, quien a diario lo revisará, comunicando de la felicitación al funcionario o al equipo, según corresponda.

#### **9.6 DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE (TRATÁNDOSE DE SUGERENCIAS).**

El usuario que desee plantear una sugerencia, deberá manifestarlo a cualquier funcionario del Departamento, quien le indicará que deberá solicitar el libro respectivo en la oficina de la Jefa de Departamento.

La jefa de Departamento colocará a disposición del usuario el libro mencionado, un lápiz y un espacio físico idóneo a fin de que pueda plantear su sugerencia. Al terminar, deberá devolver el libro a la jefa de Departamento, quien a diario lo revisará a fin de dar respuesta a los requerimientos.

El Jefe de Departamento indagará en las unidades correspondientes sobre la situación descrita por el usuario y de ser procedente, se considerará su sugerencia a fin de otorgar un mejor servicio.

#### **9.7 RESPUESTAS.**

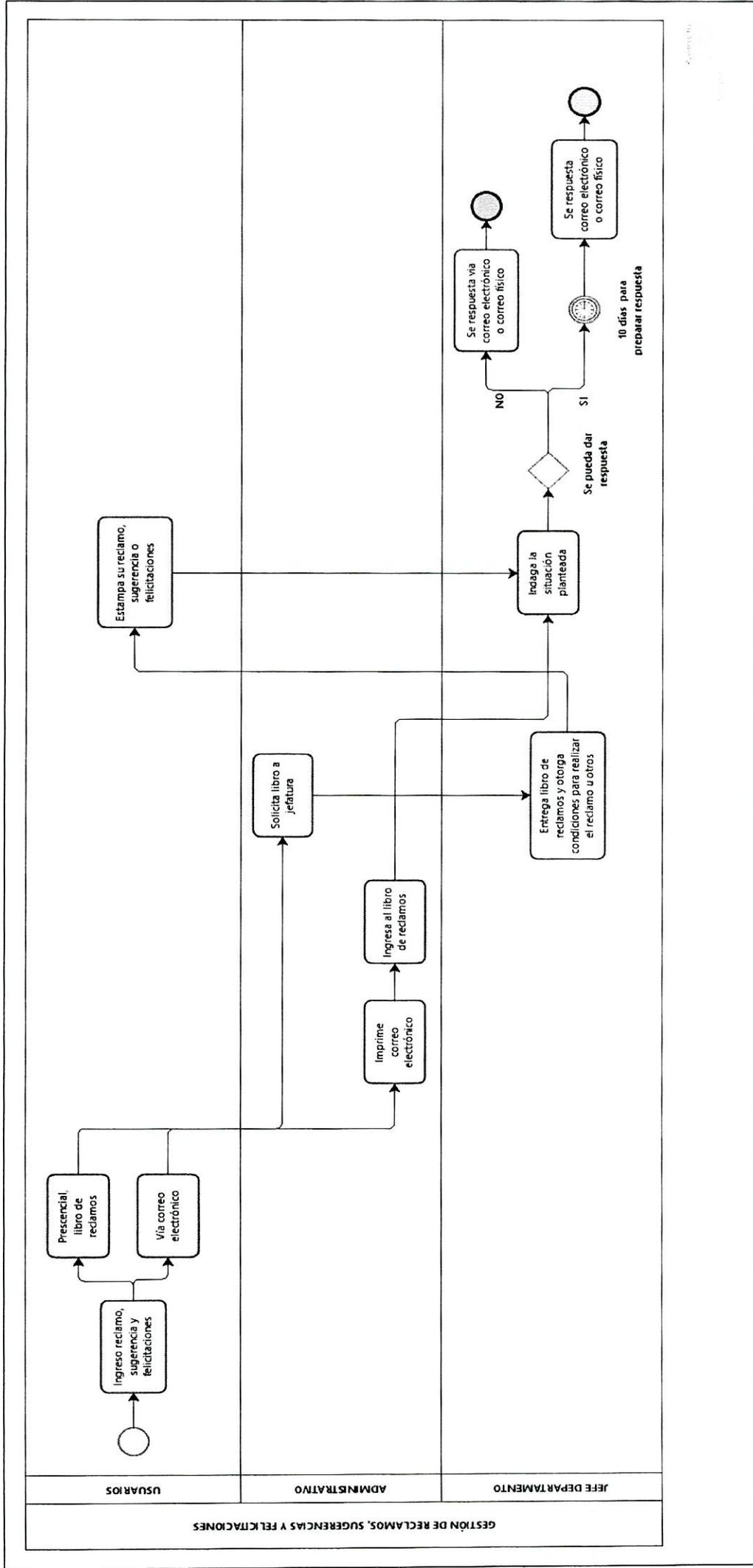
Cualquiera sea el canal que elija el usuario, presencial o virtual, la respuesta se estampará en el libro de reclamos, felicitaciones y sugerencias, y además se le comunicará mediante correo electrónico en el caso de que cuente con uno. De lo contrario, se le notificará telefónicamente o por correo tradicional en su domicilio.



**MANUAL DE PROCESOS  
GESTIÓN DE RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES  
DEPARTAMENTO DE LICENCIA DE CONDUCIR**

Código: MP-MT-DT  
Revisión: 01  
Página 7 de 7  
Fecha: Octubre 2020

**10. DIAGRAMA**



Asesoría: B...  
Elaborado: ...