

DECRETO N°

4199

TEMUCO,

25 NOV. 2022

VISTOS:

- 1.- El Reglamento Interno N° 004 de fecha 27.05.2021, sobre estructuras, funciones y coordinación del Municipio de Temuco y sus modificaciones posteriores.
- 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 reclamos, quejas y sugerencias, Departamento de Deportes de la Municipalidad de Temuco, para contribuir al mejoramiento de los procesos interno institucionales.

DECRETO:

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

NOMBRE DEL MANUAL	Manual de Procedimientos de reclamos, quejas y sugerencias, Departamento de Deportes.
OBJETIVO DEL MANUAL	Establecer una metodología para recepción de reclamos, quejas y sugerencias para mejorar la atención de los usuarios.
AMBITO DE ACCION	Comunidad de Temuco, urbano y rural

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 18 hojas.

ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVASE.



JUAN ARANEDA NAVARRO
SECRETARIO MUNICIPAL




ROBERTO NEIRA ABURTO
ALCALDE

MTM/CEC/cav
C.C. Oficina de Partes
DIDECO
Depto. de Deportes
Depto. Acreditación, Capacitación y PMG

MUNICIPALIDAD DE TEMUCO
DEPARTAMENTO DE CALIDAD Y
MEJORAMIENTO A LA GESTION




	MANUAL DE PROCESOS "Recepción de reclamos, quejas sugerencias y reconocimientos" Departamento de Deportes	Código: MP-MT
		Revisión: 01
		Página 1 de 18
		Fecha: Noviembre de 2022

MANUAL DE PROCESOS

"Recepción de reclamos, quejas sugerencias y reconocimientos"

Departamento de Deportes

Elaboró	Revisó	Aprobó
Claudia Acuña Valencia Asistente Social	Oriana Castro Dubrenil Encargada de Calidad	Mauricio Tapia Mellado Director DIDECO



INDICE

N°	CONTENIDO	PAGINA
1	ANTECEDENTES	3
2	FUNCIONES DE LA UNIDAD	4
3	OBJETIVO DEL MANUAL	5
4	OBJETIVO DEL PROCESO	5
5	ALCANCE DEL MANUAL	6
6	CONTROL DEL MANUAL	6
7	REFERENCIA NORMATIVA	6
8	DOCUMENTACION	7
9	PRODUCTOS	7
10	USUARIOS	7
11	PROVEEDORES	7
12	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	8
13	DIAGRAMA	10
14	ANEXOS Y FORMULARIOS	11

1.- ANTECEDENTES

El Departamento de Deportes de la Municipalidad de Temuco, busca satisfacer las necesidades deportivas y recreativas de la comunidad estableciendo la actividad física como un derecho igualitario durante todo el curso de vida para el desarrollo humano con énfasis en la convivencia, la participación con progreso social y comunitario mediante el deporte.

Resolver las necesidades deportivo recreativas de todos los habitantes de la comuna de Temuco mediante la gestión, planificación y organización de la actividad física, fomentando y promoviendo las expresiones deportivas de carácter formativo, recreativo de participación social y competitivo con rendimiento de proyección federativo Nacional e Internacional.

1.1- DEFINICIONES

1.1.1. QUEJA O RECLAMO: son aquellas que manifiestan la disconformidad del reclamante con respecto al resultado de algún servicio que se le haya prestado. El reclamo exige compensación (respuesta) al beneficiario y la queja se refiere únicamente a una denuncia, es importante diferenciar que puede existir una queja interna, pero no así un reclamo interno.

1.1.2. SUGERENCIA: Recomendación o insinuación que se hace con el ánimo de contribuir al mejoramiento del servicio, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.

1.1.3. RECONOCIMIENTO: Es una acción de felicitación, agradecimiento o exaltación, que un usuario hace a la labor cumplida por el Departamento de Deportes o por un funcionario de otra dependencia (cliente interno), con relación a la satisfacción de un servicio recibido.

1.1.4. SERVICIO: Un servicio es una actividad o serie de actividades de naturaleza más o menos intangible que normalmente, pero no necesariamente, tiene lugar en la interacción entre el beneficiario y las organizaciones y/o medios físicos o productos y/o sistemas de prestación del servicio, los cuales son ofrecidos como soluciones a los problemas del beneficiario.

1.1.5. CALIDAD: Es el grado de satisfacción mínimo al comparar las expectativas antes de la prestación del servicio con las percepciones después de la prestación del servicio. Si las percepciones post-servicio superan a las expectativas pre-servicio entonces se da calidad; es decir, se crea satisfacción. Y si, por el contrario, las expectativas eran más elevadas que las percepciones, entonces se genera insatisfacción y aflora la no-calidad. Calidad, está relacionado con "hacer las cosas bien".

1.1.6. BENEFICIARIO EXTERNO/CLIENTE EXTERNO/CIUDADANÍA: Constituye la "razón de ser" de cualquier municipio. Puede ser una persona física (ciudadano/a, familia, vecindad,) o una persona jurídica (empresa, asociación,) Para cada uno de ellos deben analizarse sus preferencias, sus necesidades (explícitas o no), sus prioridades, con el fin de presentar una propuesta de valor que se adecue a las mismas.

1.1.7. ACTO ADMINISTRATIVO: Las decisiones formales que emiten los órganos de la administración del estado en las que se contienen declaraciones finales de voluntad, realizadas en el ejercicio de una potestad pública.

1.1.8. RECEPCION: Es registrar o radicar las quejas reclamos y sugerencias sobre el servicio que presta el Departamento de deportes, presentadas personalmente, por escrito, telefónicamente, o por vía electrónica, por cualquier persona, dejando constancia de la fecha y hora de presentación, el nombre del peticionario, su identificación y los demás datos que se consideren pertinentes para el caso.

1.1.9. TRAMITAR: Es realizar el conjunto de acciones e interacciones que han de llevarse a cabo para dar a las quejas, reclamos, sugerencias y reconocimiento, el curso que corresponde hasta su conclusión.

1.1.10. DECIDIR – RESOLVER: Es pronunciarse de fondo sobre el contenido de una queja, reclamo, sugerencia y reconocimiento, realizar las acciones que se deriven de tal pronunciación, y comunicar al usuario el resultado de la misma.

1.1.11. VERSIÓN: Se refiere a las veces que ha sufrido modificaciones un documento.

2.- FUNCIONES DE LA UNIDAD

- a) Administrar los recintos deportivos de propiedad municipal.
- b) Coordinar sus actividades, con la Unidad de Administración de Recintos Deportivos y Recreativos y la Unidad de Programas deportivos.
- c) Llevar el catastro actualizado de los recintos deportivos y recreativos municipales.
- d) Confeccionar el presupuesto necesario, para dar cumplimiento a los programas de mantención y conservación de inmuebles deportivos.
- e) Controlar la debida mantención y procurar el mejoramiento de las instalaciones deportivas y recreativas.
- f) Llevar el control e inventario de bienes inventariables entregados a su cargo, y de recintos en coordinación con la unidad de inventarios.
- g) Programar, coordinar, supervisar y evaluar la realización de un programa anual de eventos deportivos y actividades recreativas.
- h) Programar actividades mensuales y semanales, relacionadas con el uso de los recintos deportivos y recreativos.
- i) Dirigir y supervisar la administración de recintos deportivos municipales.
- j) Llevar la estadística de uso de los recintos
- k) Administrar el funcionamiento y mantención de la piscina del Parque Estadio Germán Becker y del Complejo Labranza.

3.- OBJETIVO DEL MANUAL

El objetivo del presente manual es normar y uniformar los procesos de recepción de reclamos, quejas sugerencias y reconocimientos al interior del Depto. de Deportes, de tal forma que se mejore y optimice el servicio a la comunidad.

4.- OBJETIVO DEL PROCESO

Establecer una metodología para recepción de reclamos, quejas, sugerencias y reconocimientos, para mejorar la atención de los usuarios.

- Conocer formalmente los requerimientos insatisfechos de los usuarios, para mejorar, dentro de las posibilidades.
- Dar tratamiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Departamento de Deportes.
- Mejorar la habilidad técnica de los funcionarios para identificar las tendencias, eliminar las causas de las quejas y mejorar las funciones de nuestra institución.
- Garantizar que la percepción y satisfacción de los usuarios con los servicios ofrecidos tengan eco al interior de la Institución y por consiguiente convertirse en uno de los insumos y requerimientos para los procesos de mejoramiento de la calidad de los mismos.
- Apoyar el cumplimiento de la estrategia de nuestra institución.

5.- ALCANCE DEL MANUAL

Toda la comunidad de Temuco, tanto urbano como rural.

6.- CONTROL DEL MANUAL

El resguardo, control y correcta implementación del siguiente Manual de Proceso, estará bajo la responsabilidad de la Unidad de proyectos y participación ciudadana.

7.- REFERENCIA NORMATIVA.

- Constitución Política de la República de Chile. 2005.
- Ley 18.575 de 05.12.1986, que establece Ley Orgánica Constitucional de bases generales de la administración del estado.

- Ley 18.695 de 05.12.1986, Orgánica Constitucional de Municipalidades.
- Ley 18.883 de 29.12.1989, sobre estatuto de los funcionarios municipales
- Ley 19.653 de 14.12.1999, sobre probidad administrativa aplicable de los órganos de la administración del estado.
- Ley 19.880 de 29.05.2003, que establece las bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del estado.
- Ley 20.285 de 20.08.2008, Sobre acceso a la información pública.
- Reglamento N° 04 de 27.05.2021 que establece la Estructura, Funciones y Coordinación de la Municipalidad de Temuco.
- Decreto Alcaldicio N° 104 del 14.01.2022, que aprueba los objetivos de gestión institucional y desempeño colectivo del programa de Mejoramiento de la Gestión Municipal, correspondientes a las unidades municipales.
- Ley 21.180 del 09.06.2022, sobre Transformación digital del estado, y su modificación Ley 21.464 del 09.06.2022.
- Sistemas de gestión de la calidad, 7.2.3 Comunicación con el cliente, 8.5.2 Acciones correctivas (Norma ISO 9001:2008).
- Norma ISO 10002:2004, Gestión de calidad, Sobre Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones.

8.- DOCUMENTACIÓN

- Correspondencia electrónica
- Libro físico en dependencia del departamento para recepción de reclamos, quejas y sugerencias.
- Aplicación plataforma digital con formulario.
- En forma personal, a través de las dependencia del Departamento de Deportes.
- Correspondencia electrónica.
- Correspondencia física.
- Vía telefónica.



9.- PRODUCTOS

- Formulario de registro de solicitudes que se reciben con datos del solicitante.
- Planilla de registro de solicitudes registradas, detallando tipo de solicitud y resolución de mejoras realizadas.
- Cartel visible en atención de público del departamento, con lector de código QR para dispositivo móvil.

10.- USUARIOS

- Usuarios Internos: Son principalmente todos los funcionarios y funcionarias municipales que deseen exponer alguna situación de interés o preocupación al Departamento.
- Usuarios Externos: Toda la comunidad organizada o individual de la comuna de Temuco. Otros organismos públicos y privados.

11.- PROVEEDORES

- Habitantes de la comuna de Temuco, urbano y rural
- Funcionarios (as) municipales y de otros organismos públicos
- Comunidad individual y socialmente organizada.

12.- DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Responsable	Etapa	Actividad	Documento de Trabajo.
1	Secretaria	1	Se colocará en un lugar visible información por escrito de la existencia de formulario digital de Quejas, reclamos, sugerencias y reconocimiento.	Cartel. Deberá estar instalado en oficina de acceso, atención y espera.
2	Secretaria	2	Existirá libro de registro en oficina de acceso, atención y espera.	Libro de registro físico de sugerencias y reclamos.
3	Secretaria	3	Se procederá a la revisión física del libro por parte de funcionario/a responsable del inicio del acto administrativo, designada/o mediante correo interno.	Correo secretaria departamento informando a encargado depto.
4	Funcionario Unidad Administrativa	3	El funcionario responsable escaneará lo escrito para su archivo digital, ingresara a una planilla el registro de dicho documento y comunicará su información al encargado de departamento para realizar el análisis y evaluación correspondientes, dependiendo de la naturaleza del caso y canaliza los asuntos hacia las unidades implicadas a fin de procurar la solución o respuesta oportuna al usuario. Si el usuario ha dejado datos de contacto en el formulario, recibirá una respuesta por la vía indicada dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes	Escaneo de la solicitud.

5	Jefe de Departamento	4	Si fuera un agradecimiento o reconocimiento hacia algún funcionario en calidad de planta, se enviará a Director para su conocimiento y posterior envío a la Dirección de Gestión de Personas (Unidad de Personal). Si fuera un agradecimiento hacia algún funcionario a honorarios o de gestión del departamento, se enviará a Director para su conocimiento y se archivara en hoja de vida del funcionario si correspondiese.	Escaneo de la solicitud y correo electrónico
6	Jefe de Departamento o a quien éste designe	5	Si fuera una sugerencia de algún elemento del servicio que compone nuestro departamento, se analizará la posible aplicación.	Escaneo de la solicitud. Carta respuesta al usuario
7	Jefe de Departamento o a quien éste designe	6	Cuando se recibe un reclamo o sugerencia, el departamento deportes debe notificar al reclamante el Acuso de Recibo dentro de un plazo máximo de cinco días hábiles contados desde la recepción del reclamo, por correo electrónico o vía telefónica.	Registro de gestión.
8	Secretaria	7	Se enviara acuse de recibo o respuesta final a usuario según formato de respuesta y complejidad de la solicitud.	Respuesta a solicitante.

9	Secretaria	8	<p>Las solicitudes por vías electrónicas y aplicación plataforma digital tendran el mismo tratamiento anterior (Sin escaneo).</p>	Comprobante digital.
10	Encargado (a) de área administrativa	9	<p>Para su almacenamiento existirá un archivador digital para conservar cada expediente. Cada expediente constará de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hoja de queja o reclamo, incidencia, sugerencia, reconocimiento. • Informe del análisis. • Comunicado al reclamante, en su caso. <p>Los expedientes completos serán conservados por funcionario responsable para archivo y seguimiento, si fuera necesario.</p>	Carpeta digital
11	Jefe de Departamento o a quien éste designe.	10	<p>Observación:</p> <p>Dependiendo de la naturaleza del reclamo, la decisión podrá generar consecuencias, como:</p> <p>a.- La decisión cuestionada puede ser modificada.</p> <p>b.- Puede recibir el usuario una disculpa.</p> <p>c.- El Departamento podrá introducir cambios en sus procedimientos, capacitación o supervisión a los funcionarios públicos del departamento, o</p>	Respuesta a solicitante por via digital.



MANUAL DE PROCESOS
"Recepción de reclamos, quejas sugerencias y reconocimientos"
Departamento de Deportes

Código: MP-MT

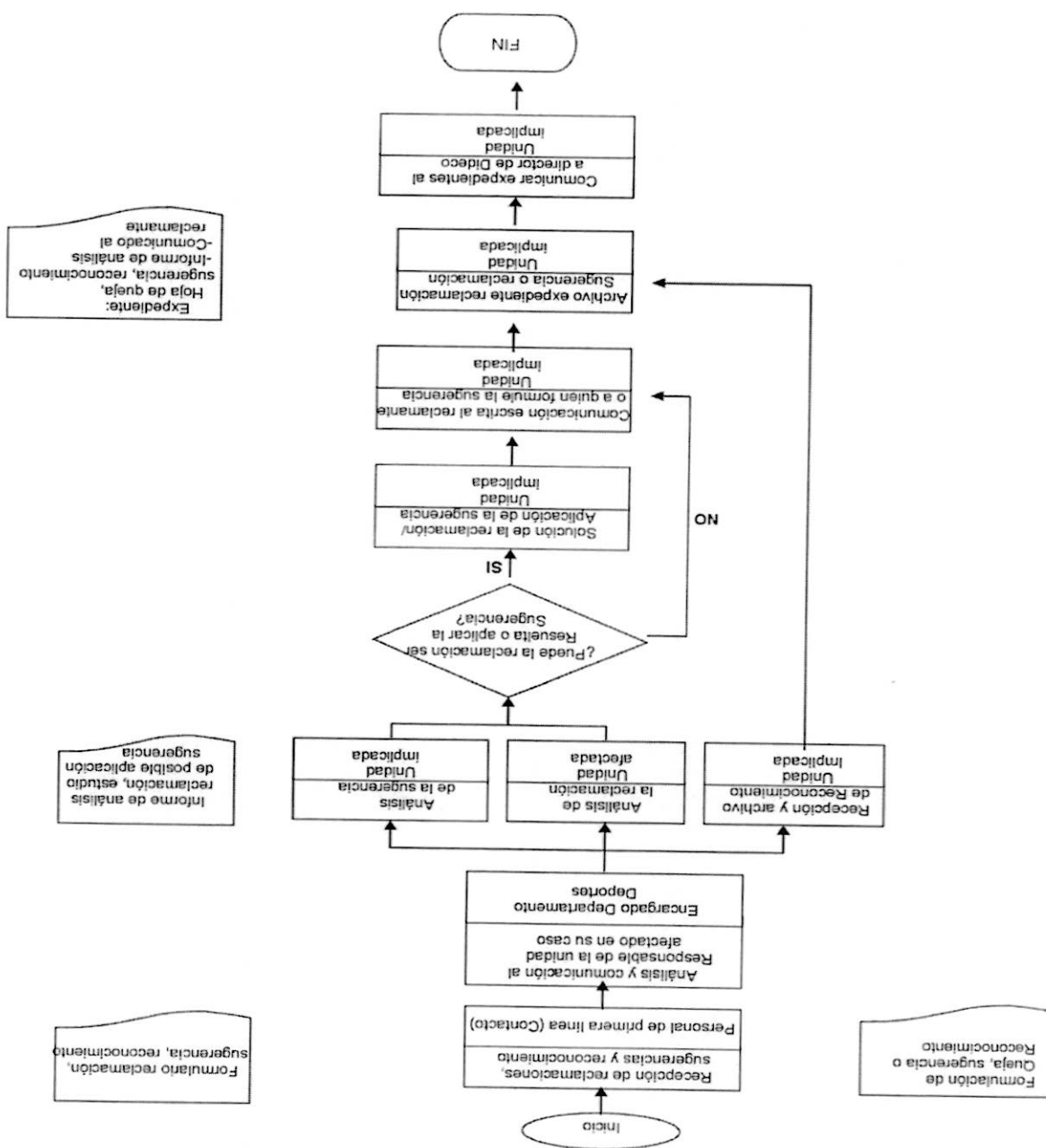
Revisión: 01

Página 12 de 18

Fecha: Noviembre de 2022

12	Secretaria	11	Si el usuario no está de acuerdo con la decisión que se tomó tras su reclamo y/o sugerencia, el hecho de hacer un reclamo y/o sugerencia no siempre significa que una decisión o acción del departamento será cambiada al agrado del usuario (aunque sí significa que se investigará el caso). Se deberá comunicar a la jefatura directa.	Correo a encargado.
----	------------	----	---	---------------------

11.- DIAGRAMA DE FLUJO



12.-ANEXOS

ANEXO. FORMATO DIGITAL HOJA DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECONOCIMIENTO

(Uso Externo)

Fecha: _____

Información General: Favor diligenciar correctamente con el fin de informarle sobre resultados.	
Nombre y Apellido	
Rut	
Dirección	
Ciudad o Comuna	
Teléfono	
Correo electrónico	
Hora de atención	

Tipo:	
<input type="checkbox"/> Reclamación	<input type="checkbox"/> Queja
<input type="checkbox"/> Reconocimiento	<input type="checkbox"/> Sugerencia



MANUAL DE PROCESOS
"Recepción de reclamos, quejas sugerencias y reconocimientos"
Departamento de Deportes

Código: MP-MT

Revisión: 01

Página 15 de 18

Fecha: Noviembre de 2022

Ámbito:

Comentario Individual

Comentario Colectivo

Para (Unidad):

Título:

Descripción:

No deseo respuesta

Por e-mail:

Por teléfono



ANEXO 2. FORMATO INFORME DE ANALISIS DE LA INCIDENCIA:

SUGERENCIA, QUEJA, RECLAMACIÓN Y FELICITACIÓN

(Uso interno)

Descripción de la reclamación, queja, sugerencia , felicitación:	Fecha en la que se interpuso:	
		Recibida por (modo):
		<input type="radio"/> Libro
		<input type="radio"/> Correo
		<input type="radio"/> Aplicación
		<input type="radio"/> Personal
		<input type="radio"/> Teléfono
		<input type="radio"/> Otros:

Análisis de la Reclamación/ Queja/Sugerencia:
Solución:
Indicar si se emprenden acciones de mejora
Acciones para aplicar la sugerencia:



MANUAL DE PROCESOS
"Recepción de reclamos, quejas sugerencias y reconocimientos"
Departamento de Deportes

Código: MP-MT

Revisión: 01

Página 17 de 18

Fecha: Noviembre de 2022

Indicar si se emprenden acciones de mejora

Comunicar al reclamante:

No desea respuesta

Por e-mail:

Por teléfono:

Por fax:

Por Correo ordinario:

Funcionario responsable.	Observaciones	Encargado departamento.

