



VISTOS:

- 1.- El Art. 77 de la ley 18.883 del Estatuto Administrativo para funcionarios municipales.
- 2.- El programa de Mejoramiento de la Gestión Municipal para el año 2022.
- 3.- La Sesión Extraordinaria N° 8 de fecha 14 de diciembre de 2021 del Honorable Concejo Municipal, en la cual se aprueba por unanimidad de sus miembros el Programa de Mejoramiento de la Gestión para el año 2022.
- 4.- El Decreto N° 926 de fecha 31 de diciembre del año 2021 que aprueba el Programa de Mejoramiento de la Gestión de la Municipalidad de Castro para el año 2022.
- 5.- El Reglamento que contiene el Decálogo de Derechos y Deberes de los usuarios.
- 6.-El Decreto N°21 de fecha 05 de enero de 2022, donde consta la personería del Alcalde Subrogante para representar a la Ilustre Municipalidad de Castro.
- 7.-La Ley N° 19.880 que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado;
- 8.-Las facultades que me confiere la Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.

CONSIDERANDO:

La necesidad de aprobar el Reglamento que contiene el Decálogo de Derechos y Deberes de los Usuarios de la Ilustre Municipalidad de Castro.

DECRETO:

- 1.-**APRUEBESE**, el Reglamento que contiene el Decálogo de los Derechos y Deberes de los usuarios de la Ilustre Municipalidad de Castro del año 2022 que consta de 10 cláusulas, las cuales se entienden formar parte integrante del presente decreto.
- 2.- **PÓNGASE EN CONOCIMIENTO** de todas las Direcciones Municipales, el contenido del presente Decreto y el reglamento que contiene el Decálogo respectivo.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE. -



JACQUELINE URBINA BAHAMONDE
SECRETARIO MUNICIPAL (S)



DANTE LUPERCIO MONTIEL VERA
ALCALDE (S)

DMV/JUB/PDG/pdg

DISTRIBUCIÓN:

- Todas las Direcciones
- Comité PMG
- Archivo.

**REGLAMENTO MUNICIPAL SOBRE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DE
LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE CASTRO. 33**

I.- DEL OBJETIVO DEL REGLAMENTO.

La Ilustre Municipalidad de Castro, consciente de que la interacción diaria y permanente entre los vecinos de la comuna y las distintas direcciones de esta repartición, hace necesario regular que el trato entre ambas partes sea realizado en un ambiente de respeto mutuo, a convenido en decretar el siguiente Reglamento sobre los Derechos y Deberes de los Usuarios de la Ilustre Municipalidad de Castro, según el siguiente detalle:

II.- DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

ARTÍCULO 1º: DEL BUEN TRATO.

Todo usuario tendrá el derecho a recibir una atención y trato amable y respetuoso por parte de todos y cada uno de los funcionarios municipales, sin discriminación de ninguna especie o naturaleza. Lo anterior, manifestado a través de un lenguaje claro y sencillo.

Ningún usuario podrá detentar tratos discriminatorios ni atentatorios contra la integridad física ni psíquica de los funcionarios municipales.

ARTÍCULO 2º: DE LA EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA.

Todo usuario tendrá derecho a ser atendido de manera eficiente y transparente, desde el marco de la objetividad e imparcialidad, sobre la base del principio de la probidad administrativa.

Ningún usuario podrá exigir trato privilegiado alguno ni desplegar ninguna conducta que contravenga los principios inspiradores de la función pública.

ARTÍCULO 3º: DE LA IDENTIDAD DEL FUNCIONARIO.

Todo usuario tendrá derecho a conocer la identidad del funcionario municipal que reciba su solicitud y/o que brinda el servicio, así como también de cualquier otro funcionario de la Municipalidad. Lo anterior, tanto en cuanto a su nombre como cargo.

Todo usuario deberá individualizarse, mediante la presentación de su respectiva cédula de identidad, ante el requerimiento de la identidad del funcionario.

ARTÍCULO 4°: DE LA ORIENTACIÓN EN LA GESTIÓN.

Todo usuario deberá respetar el contenido de la orientación, esto es, comprender y respetar la existencia de procedimientos internos y sus respectivos plazos; debiendo esperar razonablemente los tiempos estipulados para brindarle sus servicios.

ARTÍCULO 5°: DE LA TRAMITACIÓN DE LA GESTIÓN.

Todo usuario tendrá derecho a consultar el estado de avance en el que se encuentra su respectiva solicitud.

Todo usuario deberá cumplir con los requisitos referidos a cada trámite.

ARTÍCULO 6°: DE LAS ACLARACIONES ADICIONALES.

Todo usuario tendrá derecho a solicitar aclaraciones adicionales respecto a las consultas realizadas, si estas no le satisfacen, así como también, la revisión de los antecedentes.

Todo usuario deberá respetar las respuestas entregadas, siempre que estas se funden en la normativa vigente.

ARTÍCULO 7°: DE LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

Todo usuario tendrá derecho a la protección de sus datos personales y a la confidencialidad en el manejo de su información personal.

Todo usuario estará obligado a brindar información veraz y concreta en todo lo requerido por la Municipalidad.

ARTÍCULO 8°: DEL ACCESO DEPENDENCIAS MUNICIPALES.

Todo usuario tendrá derecho a un acceso y permanencia adecuada en todas las dependencias municipales.

Todo usuario deberá cumplir con las normas comunes de acceso a todas las dependencias municipales.

ARTÍCULO 9°: DE LA SOLICITUD DE INFORMACIÓN.

Todo usuario tendrá derecho a conocer y obtener información de los actos propios de la Municipalidad, utilizando para ello el portal de transparencia establecido en la ley 20.285.

Ningún usuario podrá incumplir los términos prescritos en la ley 20.2085.

ARTÍCULO 10°: DE LAS CONSULTAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS.

Todo usuario tendrá derecho a recomendar y/o interponer una queja, si fuere el caso sobre los trámites de su interés. Lo anterior, a través de la oficina de partes de la Municipalidad.

Los usuarios no podrán injuriar ni desacreditar a funcionario alguno, a través de ninguna vía ni medio, so pena de tomarse las acciones legales correspondientes; debiendo por tanto cada usuario respetar, el derecho al nombre, imagen, honra, integridad e intimidad de todos y cada uno de los funcionarios municipales.

III.- DE LA RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.

ARTÍCULO 11°: Si con motivo de lo señalado en este reglamento y de acuerdo a lo prescrito en el artículo 10, algún usuario presentare un reclamo formal por infracción a alguno de sus derechos ocurrido durante la tramitación de su solicitud, este será resuelto, sin forma de juicio, por la dirección de asesoría jurídica, previo informe de la dirección, departamento y oficina involucrada.

ARTÍCULOS TRANSITORIOS.

ARTÍCULO 1: El contenido del presente reglamento será reducido a un decálogo que contenga los derechos y deberes enumerados anteriormente, el cual deberá ser publicado en cada dirección, departamento u oficina municipal con el objeto de ser un medio de publicidad para los usuarios.

Anótese, regístrese y comuníquese el contenido del presente reglamento a todas las direcciones, departamento u oficinas municipales, sin perjuicio de su publicación en el página web del municipio.



JUAN EDUARDO VERA SANHUEZA
ALCALDE

JEVS/DMV/PDG/ara



DANTE MONTIEL VERA
SECRETARIO MUNICIPAL

Castro, 27 de diciembre de 2022.