

4550

DECRETO SECC. 1ª N° 1874

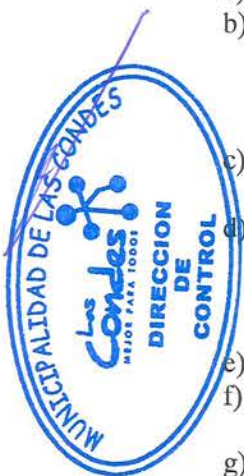
LAS CONDES, 26 MAR 2018

OFICINA
DE
PARTES

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE: La necesidad de optimizar los sistemas de gestión interna de la Dirección de Medio Ambiente, Aseo y Ornato, para dar a los vecinos de la comuna de Las Condes una atención oportuna y óptima de sus solicitudes; en base a Informe Final de Contraloría General de La República N° Informe 861/2017 del 21/12/2017 y la necesidad de coordinar el adecuado cumplimiento de las funciones y lo dispuesto en el Artículo 3° letra f) y Artículo 5° letra c) del D.F.L. N° 1 del Ministerio del Interior de fecha 09 de Mayo del 2006, publicado en el Diario Oficial de fecha 26 de Julio del 2006, que fija el texto refundido, coordinado, sistematizado y actualizado de la Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades y en uso de las atribuciones que me han sido delegadas mediante Decreto Alc. Secc. 1ª N°1125 de 13 de Marzo de 2014.

DECRETO

1. **APRUÉBASE** el Instructivo de Atención a los Vecinos por parte de la Dirección de Medio Ambiente, Aseo y Ornato.
2. La Dirección de Medio Ambiente, Aseo y Ornato a través de los medios telefónicos como digitales hará las atenciones a los vecinos y responderá a estas en base a las ordenanzas actuales así como a la ordenanza de Derechos Municipales que fija los valores por los servicios especiales prestados por la Dirección.
3. El procedimiento para la atención de todo vecino que contacte a los teléfonos 229507940 – 229507941 – 229507949 o al correo dao@lascondes.cl, mediante sistema de Atención al Vecino, presencial o cualquier otro medio establecido por la Administración Municipal será la siguiente:
 - a) Una vez recepcionada la solicitud se identificará la solicitud del vecino.
 - b) Luego de la identificación del problema y en base a los documentos que regulen el actuar de los servicios de aseo se procederá a estampar en el libro de Solicitudes y Reclamos el cual se encuentra foliado y con número de caso para ser revisado de forma diaria por el Inspector Municipal.
 - c) En caso de que el reclamo o solicitud fuese de otro departamento, se deberá orientar al contribuyente en relación con qué departamento debe comunicarse
 - d) De tratarse de problemas relacionados con las empresas que prestan servicios a la Dirección de Medio Ambiente Aseo y Ornato, estas deberán ser informadas mediante correo electrónico o libro de manifold de forma de garantizar un óptimo cumplimiento de lo solicitado.
 - e) El Inspector Municipal cuenta con un plazo máximo de 24 horas para atender cada caso.
 - f) En el caso que el Inspector Municipal no se encuentre, este deberá ser reemplazado por quien corresponda y será quien deba hacerse cargo de la solicitud o reclamo.
 - g) En la visita al solicitante el inspector evaluará la situación y determinará si corresponde o no realizar tasación por algún retiro en particular.
 - h) Para las tasaciones se darán dos situaciones:
 1. Si el contribuyente la acepta este deberá proceder a pagar directamente a Tesorería Municipal o el medio que se adopte y se procederá a efectuar el retiro de lo solicitado en un plazo máximo de 48 horas una vez sea notificada la Dirección de dicho pago.



2. Si el contribuyente no acepta, este deberá sacar los residuos por cuenta propia y se deberá ceñir a la ordenanza municipal respecto de dejar residuos al exterior del domicilio.
- i) En casos que se reciban solicitudes provenientes de otras Direcciones de la Municipalidad de Las Condes, estas deberán ser tramitadas en base a los puntos anteriormente señalados.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



DISTRIBUCIÓN:

- Dirección de Control
- Dirección de Medio Ambiente, Aseo y Ornato
- Departamento Estudio y Estadísticas

