

NOMBRE DEL PROCESO: OIRS

MISION DEL PROCESO

Gestionar vía recepción de formulario sugerencias y reclamos que se reciben en oficina de OIRS de la Corporación Municipal de lo Prado. Además de administrar el sistema OFPA para una correcta gestión documental.

ACTIVIDADES QUE FORMAN EL PROCESO

Recepción de formularios OIRS:

1. Recibir en oficina las solicitudes de información, sugerencias, felicitaciones y reclamos a través de formulario físico.
2. Foliar las solicitudes de información, sugerencias, felicitaciones y reclamos, individualizando al emisor de estos datos.
3. Registrar en planilla de "indicadores y NC OIRS" el folio del formulario.
4. Derivar a secretaria general el formulario con la información, para su derivación a los directores de áreas.
5. Recepcionar respuestas de los directores de áreas.
6. Enviar la respuesta por carta certificada o por correo electrónico al solicitante o reclamante.
7. Confirmar recepción conforme de parte de del solicitante o reclamante.
8. Ingresar a planilla "indicadores y NC OIRS" del proceso y su cierre respectivo.

Ingreso y registro de documentación OFPA:

1. Se recepciona documentación tanto de la Corporación como de entidades externas.
2. Ingresar información al software OFPA.
3. Se imprime informe de envíos dividiendo por áreas de distribución.
4. Derivar a las áreas pertinentes de acuerdo al informe de entrega, firmando la recepción conforme.
5. Se archiva el informe por área.

RESPONSABLES DEL PROCESO

Directo

- Encargado OIRS
- Directores de áreas

Indirecto

- Secretaria General

ENTRADAS DEL PROCESO

- Recepción de Formulario
- Recepción de documentación

SALIDAS DEL PROCESO

- Envío de respuesta
- Entrega de informe documentación

PROCESOS RELACIONADOS	
FUENTES DE ENTRADAS (PRECEDENTES)	RECEPTORES DE LAS SALIDAS (POSTERIORES)
No Aplica ¹	Todos los Procesos del SGC ²
RECURSOS/NECESIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> Equipo computacional Equipos periféricos computacionales Programas computacionales licenciados 	<ul style="list-style-type: none"> Internet Insumos de oficina
REGISTROS/ARCHIVOS	
<ul style="list-style-type: none"> Planillas OFPA (por dirección) Indicadores y no conformidades OIRS 	<ul style="list-style-type: none"> Formulario de SAI (Transparencia) Formulario de Solicitudes Archivador de Planillas OFPA

INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO		
INDICADOR CLAVE	META	FÓRMULA DE MEDICIÓN
Control de Gestión de Solicitudes (mensual).	<=85%	Suma de días de gestión de sugerencias y reclamo desde el ingreso formal hasta la respuesta formal a solicitante (15 días).

DOCUMENTOS APLICABLES
Manual de calidad de la Corporación Municipal De Lo Prado

CONTROL DE EDICIÓN		
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN
00	20-09-2017	Actualización y creación de proceso a la norma ISO 9001:2015
01	10-07-2018	Actualización de indicadores, actualización de actividades.
02	03-12-2018	Actualización de logos

¹ Si bien no se reciben solicitudes desde un proceso inmerso del SGC, estas solicitudes vienen desde la propia comunidad y partes interesadas.

² Todos los procesos del SGC se relacionan con la OIRS ya que es allí donde llega la documentación para elaborar el trabajo (insumos).