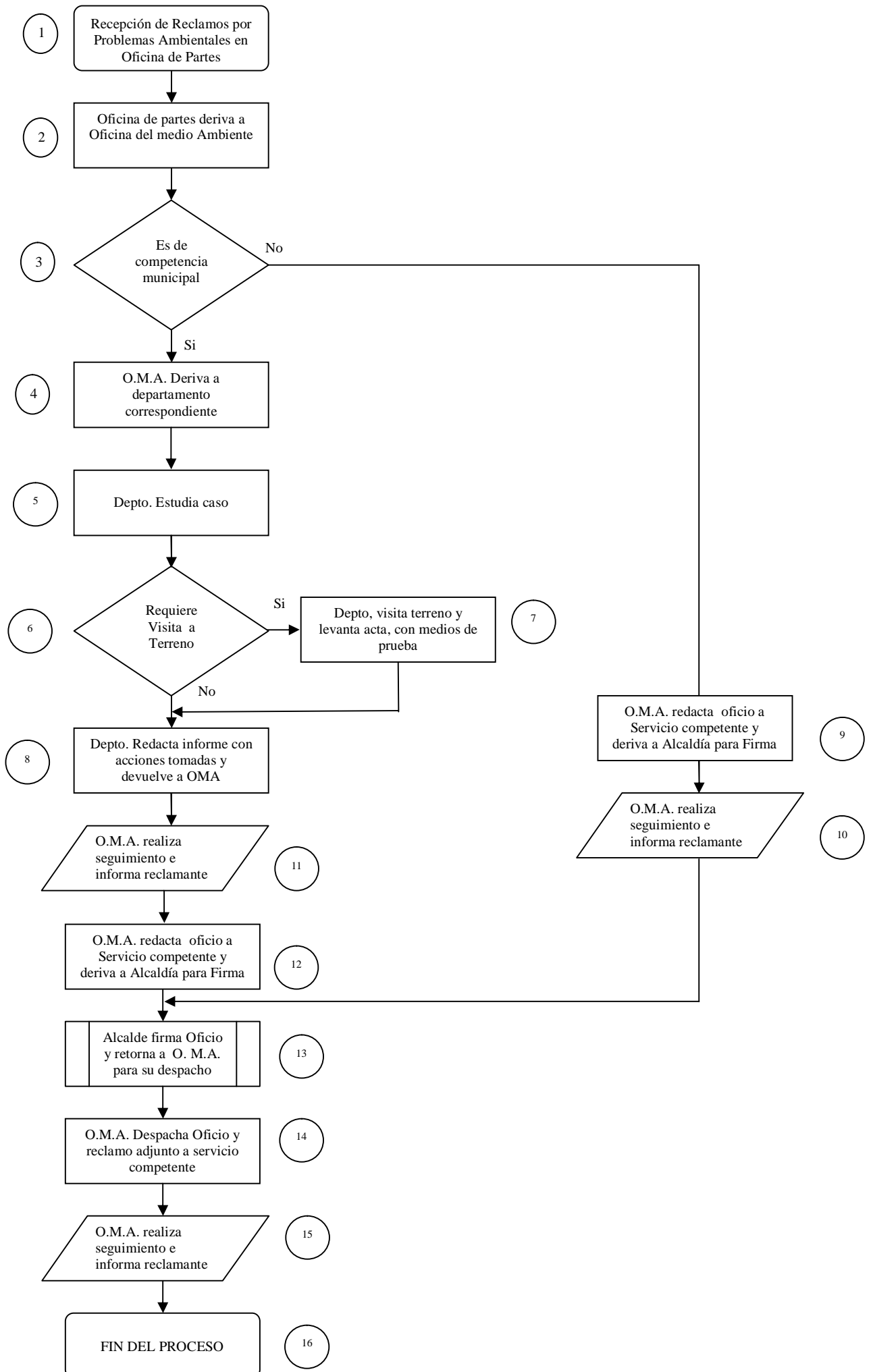


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA RECEPCIONAR,
GESTIONAR Y DAR RESPUESTA A LOS RECLAMOS
MEDIOAMBIENTALES EN LA MUNICIPALIDAD DE PALMILLA

Palmilla - 2012

DIAGRAMA DE FLUJO RECEPCIÓN Y TRÁMITES RECLAMOS AMBIENTALES MUNICIPALIDAD DE PALMILLA



DESCRIPCION**DIAGRAMA DE FLUJO RECEPCIÓN Y TRÁMITES RECLAMOS AMBIENTALES****MUNICIPALIDAD DE PALMILLA**

N°	DESCRIPCION	PLAZO
1	Los reclamos ambientales se reciben en la municipalidad de Palmilla, en forma escrita, en la Oficina de Partes ubicada en la Alcaldía	Día 1
2	La Oficina de Partes recibe el reclamo, registra en correspondencia recibida y deriva, una vez que la alcaldesa haya tomado conocimiento, a la Oficina de Medio Ambiente, dejando registro de ello	Día 1
3	La Oficina de Medio Ambiente, estudia el reclamo y determina si es de competencia municipal o de que servicio del estado.	Día 2 y 3
4	Si es de competencia Municipal, la Oficina del Medio Ambiente, deriva el Reclamo a la Oficina Correspondiente	Día 3
5	El Departamento u Oficina que debe resolver el reclamo, lo recibe y estudia el caso	Día 3 y 4
6	El Departamento u Oficina que debe resolver determina si requiere visita a terreno para obtener mayor información	Día 3 y 4
7	El Departamento u Oficina que debe resolver, realiza visita a terreno y obtiene medios de prueba para sustentar respuesta	Día 4
8	El Departamento u Oficina que debe resolver redacta informe con acciones tomadas y respaldo de la gestión que sustenta la respuesta y envía informe a la Oficina de Medio Ambiente	Día 5
9	Si el Reclamo no es de competencia Municipal, la Oficina del Medio Ambiente redacta oficio a Servicio competente y deriva a Alcaldía para firma.	Día 3
10	Si el reclamo no es de competencia municipal, la Oficina de Medio Ambiente, hace seguimiento al trámite, para cumplimiento de plazos.	Permanente
11	Si el reclamo es de competencia municipal, la Oficina de Medio Ambiente, hace seguimiento al trámite, para cumplimiento de plazos.	Permanente
12	Si el Reclamo es de competencia Municipal, la Oficina del Medio Ambiente redacta oficio a Servicio competente con informe de Departamento y deriva a Alcaldía para firma.	Día 6
13	Alcaldesa Firma Oficio y Retorna a Oficina de Medio Ambiente para su despacho	Día 7
14	Oficina del medio Ambiente despacha oficio con informe adjunto al servicio correspondiente con copia al reclamante	Día 8 o Día 4(*)
15	Oficina del medio Ambiente, realiza seguimiento e informa de ello al reclamante	Permanente
16	Finaliza el proceso	---

Plazos de Respuesta frente a un reclamo ambiental ingresado a la Municipalidad de Palmilla:

Si es de competencia Municipal : 8 Días

Si NO es de competencia Municipal : 4 Días