Carta de Servicios de la División de Administración Documental

Intendencia de Maldonado
GOBIERNO DEPARTAMENTAL

1 Quienes somos

De acuerdo a lo dispuesto en los artículos 232, 274 y 279 de la Constitución de la República, el Intendente Municipal al asumir su mandato determina la competencia de las Direcciones Generales y puede modificar su denominación.
Por Resolución 3216/05 del 7 de julio de 2005, la Administración Municipal considerando la definición de nuevas prioridades en materia político institucional y la evaluación de la experiencia recogida durante el funcionamiento de la estructura orgánica, modifica la denominación y dispone el reordenamiento de Direcciones Generales y Divisiones, resolviendo que la División de Secretaría dependa de la Dirección General de Administración y Recursos Humanos, la que está encargada de "planificar, programar, organizar, supervisar , apoyar y coordinar las actividades administrativas y de recursos humanos, a cargo de las unidades dependientes de la misma así como apoyar adecuadamente las actividades sustantivas a cargo de otras reparticiones de la Intendencia Municipal".

A la División de Secretaría le otorga las competencias de:

a) Efectuar la entrada, registro, trámite, control y archivo de la documentación.

b) Informar al público sobre el estado de trámite de expedientes y documentación en general, orientando sobre las oficinas de radicación de los mismos.

c) Notificar las resoluciones del Intendente Municipal.

d) Intervenir cuando corresponda en la preparación de resoluciones y en su implementación mediante la emisión de comunicaciones, publicaciones y notificaciones.

Por Resolución 3810/06 del 31 de marzo de 2006, se aprueba el Presupuesto Participativo para el período 2006-2010, estableciéndose el Plan de Gobierno que plantea como objetivo la racionalización de la estructura y la operativa municipal con énfasis en la utilización de la informática.
En diciembre de 2008 se implementa la instalación del Expediente Electrónico, y División de Secretaría deja de realizar el Registro de Resoluciones de la Intendencia Municipal, incorporando nuevos servicios como el de escaneo y anexado de documentación a expedientes que figuran en otras Divisiones, agregado de expedientes, envío y recepción de Expedientes al Tribunal de Cuentas, etc..
Por Resolución 04834/10, en julio de 2010 se decide el cambio de nombre de "Intendencia Municipal de Maldonado" por "Intendencia Departamental de Maldonado", y de la "División de Secretaría" por "División de Administración Documental"

2 Nuestra visión, misión y valores

Visión

Nuestro deber es servir a nuestros clientes con empatía, respeto y dedicación, brindándoles una atención de calidad con el fin de seguir siendo referentes en calidad en la atención al cliente, en la aplicación de las técnicas de administración documental y en el respeto de las normas y principios que regulan la actividad administrativa.

Misión

Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes en materia de tramitación, registro y archivo de documentos, haciéndolo con imparcialidad, celeridad, eficacia y respetando siempre las normas y principios que regulan el procedimiento administrativo

Valores

Lealtad.

Compromiso, confianza y fidelidad hacia la División, su misión, principios y propósitos, ofreciendo el mejor esfuerzo personal en beneficio de nuestros clientes.

Servicio

Disposición de la División para dar respuesta a las necesidades de la sociedad con actitud de entrega, colaboración y espíritu de atención.

Empatía.

Reconocer las necesidades de nuestros clientes internos y externos.

Responsabilidad

Cumplimiento cabal de los compromisos adquiridos por la División, realizando de manera correcta las actividades encomendadas.

Honestidad

Pensar, hablar y actuar con apego a los principios y valores morales.

Calidad

Lograr la excelencia en nuestros servicios con el fin de alcanzar la visión y la misión.

3 Cuáles son nuestros servicios

3.1) Recepcionar documentación, controlar requisitos y formar expedientes sobre las peticiones que se presenten en la División, entre las que destacamos:

3.2) Permisos de Edificación.

3.3) Permisos de Sanitaria

3.4) Proyectos de Fraccionamientos, fraccionamientos, fraccionamientos en Propiedad Horizontal (Ley 10751) y reparcelamientos.

3.5) Tarimas y Decks

3.6) Permiso Instalación de Ascensores

3.7) Corte de Pavimento

3.8) Permisos y renovaciones de venta ambulante.

3.9) Quita de multas y recargos por deudas

3.10) Colaboraciones y peticiones varias.

3.11) Recursos administrativos. Solicitudes de acceso a información pública de acuerdo a lo establecido en en la Ley 18.381

3.2) Informar a los gestionantes sobre el estado de expedientes, orientando los sobre las oficinas de radicación de los mismos.

3.3) Escanear y anexar documentación a expedientes radicados en otras Divisiones.

4 A que nos comprometemos

El personal de la División de Administración Documental, dentro del ámbito de sus competencias, se compromete a:

1. Responder a las consultas electrónicas en un plazo máximo de 24 horas

2. Cumplir con la demanda, cubriendo tres puestos de atención al cliente

3. Realizar nuestra tarea con la mejor disposición y dedicación para brindar un servicio eficaz y eficiente conforme a la normativa vigente.

4. Brindar un trato equitativo justo y no discriminatorio, contemplando las dificultades de accesibilidad.

5. Estar abiertos a cualquier sugerencia, queja o reclamo para mejorar la atención y simplificar los trámites.

5 Cómo medimos el cumplimiento de nuestros compromisos

Para la medición de los compromisos de la División de Administración Documental se utilizarán los siguientes indicadores:

Incumplimiento de compromiso respecto a demora en contestar consultas por vía electrónica (Cantidad de veces en que se demora más de 24 horas en contestar consultas por vía electrónica /total de consultas realizadas).

Incumplimiento de compromiso ante clientes externos respecto a personal insuficiente para atender en momentos de alta demanda (cantidad de veces en que no se dispuso de tres personas atendiendo a clientes externos cuando la demanda lo exija)

Número de cursos realizados anualmente por el personal, referentes a calidad en la atención al cliente.

Número de funcionarios asistentes a cada curso / total de funcionarios

Índice de quejas presentadas

Índices de satisfacción de los clientes o usuarios

Tiempo medio de contestación de quejas.

Porcentaje de incidencias informáticas que afectan el servicio

6 Sus derechos y responsabilidades

1) Derechos del cliente

Los principales derechos reconocidos a los clientes de la División de Administración Documental son:

- Derecho a ser tratados con respeto y deferencia por los funcionarios de la División de Administración Documental.

- Derecho a recibir información suficiente sobre los requisitos necesarios para realizar sus trámites.

- Formular cualquier sugerencia, reclamación o queja y recibir contestación en el plazo establecido

- Derecho a conocer el estado de tramitación de los expedientes de los cuales sea parte interesada.

- Derecho a actuar mediante representante. La representación se tendrá que acreditar en los supuestos exigidos por la Ley, mediante cualquier medio válido en derecho, que deje constancia fehaciente, o mediante declaración con comparecencia personal delante del órgano administrativo competente, con el que se tendrán las sucesivas actuaciones administrativas, si no se hace manifestación en contrario.

- Derecho a formular alegaciones y a aportar documentos que tengan que ser tenidos en cuenta por los responsables de redactar la resolución correspondiente.

- Derecho a solicitar la exhibición de sus expedientes con fines de consulta, salvo con respecto a las piezas que posean carácter confidencial, reservado o secreto y siempre que se cumpla con los requisitos establecidos en el art. 77 del Reglamento de Actuación Administrativa.

- Derecho a retirar el expediente de la oficina para su estudio siempre y cuando se cumpla con lo establecido en artículo 79 del Reglamento de Actuación Administrativa. Dicho retiro será, en todos los casos, bajo la responsabilidad del abogado patrocinante

- Derecho a tomar vista de las actuaciones, reconocido a los interesados o sus patrocinantes, y comprende no sólo a la facultad de revisar y leer las actuaciones, sino también la de copiar o reproducir por cualquier medio, todo o parte de ellas. Art.78 del Reglamento de Actuación Administrativa.

- En cualquier etapa de la sustanciación, el interesado, podrá reclamar contra defectos de tramitación y, en especial, los que supongan paralización, infracción de los plazos preceptivamente señalados u omisión de trámite, que puedan subsanarse antes de la resolución definitiva del asunto. Art, 84 del Reglamento de Actuación Administrativa
- Derecho a desistir de su petición o renunciar a su derecho. Art. 86 del Reglamento de Actuación Administrativa.

- Derecho a impugnar los actos administrativos , expresos o tácitos. Los mismos podrán ser impugnados con el recurso de reposición, ante el mismo órgano que los haya dictado, dentro de los diez días corridos y siguientes al de su notificación.

- Derecho a formular quejas y sugerencias en relación con el funcionamiento de la División de Administración Documental.

2) Responsabilidades del cliente

La buena gestión de los trámites depende en buena parte de la colaboración de los ciudadanos, por eso las siguientes premisas son importantes para garantizar la recepción de un buen servicio:

- Tratar con respeto y consideración a los funcionarios de la División de Administración Documental que prestan los servicios.

- Indicar el nombre, apellidos, Cédula de Identidad, domicilio, e-mail, celular o teléfono, padrón, manzana, localidad y condición (dueño, inquilino, apoderado, escribano, abogado, técnico, o rematador público)

- Comunicar, a la brevedad, los errores detectados en la documentación emitida por la División de Administración Documental.

- Comunicar los cambios de domicilio y datos personales si fuere necesario.

- Presentar dentro de los plazos establecidos los documentos que se le soliciten.

- Facilitar la documentación necesaria para la tramitación de los expedientes.

- Participar en la mejora de los servicios mediante la presentación de quejas y sugerencias.

7 Que normas se aplican

Las normas, que regulan los servicios prestados en la División de Administración Documental, se encuentran en los siguientes textos:

Reglamento de Actuación Administrativa, aprobado por Resolución N° 908 del 12 de febrero de 1992.

Texto Ordenado de Normas de Edificación

Ordenanza de Ascensores

Ley 18331 sobre protección de datos de carácter personal.

Ley 18381 de acceso a la información pública

TOCAF (Texto Ordenado de Contabilidad y Administración Financiera)

8 Participación de los ciudadanos

Los ciudadanos, clientes de la División de Administración Documental, podrán colaborar en la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que se realicen periódicamente.
- Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta.

9 Reclamaciones y sugerencias

Existe a disposición de los clientes un sistema de reclamaciones, quejas y sugerencias, para que puedan presentar las mismas en la División de Administración Documental.

10 Nuestra gestión

La División de Administración Documental, para garantizar a sus clientes que se les prestan servicios de calidad, dispone de un Sistema de Gestión de Calidad certificado por la Norma UNIT-ISO 9001:2008.

11 Dónde estamos

División de Administración Documental: Planta Baja A del Edificio Comunal de la Intendencia Departamental de Maldonado, Acuña de Figueroa y Burnett. Ciudad de Maldonado.

12 Canales de atención

Presencial
Área de Atención al Cliente Externo de la División de Administración Documental

Telefónico
División de Administración Documental:
Teléfono/Fax 42234578
Central Telefónica:
42221921
internos 1201, 1306, 1351, 1222 y 1335

Página web de la IDM: **www.maldonado.gub.uy**
Correo electrónico: **admdocumental@maldonado.gub.uy**

Intendencia de Maldonado
GOBIERNO DEPARTAMENTAL
EQUIPO DE COORDINACIÓN DE CALIDAD