

MANUAL DE USUARIO



O.I.R.S.

OFICINA DE OPINIÓN, INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
I. Municipalidad de San Miguel

Índice

1 Introducción

1.1 Descripción del Módulo

2 Inicio

2.1 Regístrese

2.2 Datos del Ciudadano

2.3 Enviar Consulta

2.4 Detalles

2.5 Otras Opciones

2.5.1 Modificar mis datos

2.5.2 Mis consultas

1 Introducción

En la sección actual se procederá a una descripción de las principales funcionalidades, objetivos y requerimientos del **Módulo OIRS**, desde el punto de vista del Usuario.

1.1 Descripción del Módulo

El **Módulo OIRS**, tiene como objetivo promover, facilitar y proteger el ejercicio del derecho ciudadano, en lo que respecta al acceso a la información. Esto por medio de la oficina de Opinión, Información, Reclamos, Sugerencias, así como Felicitaciones cuando corresponda.

A través de este medio, se garantiza que cualquier persona, sin discriminación alguna, tenga la oportunidad de realizar sus demandas ciudadanas y acceder a la información disponible en la Ilustre Municipalidad de San Miguel.

2 Inicio

El usuario accede al módulo OIRS, a través de un enlace que existe en el sitio San Miguel. Este enlace será entregado en su momento.

Al acceder al módulo, visualizará el siguiente formulario. En el menú superior existen cinco opciones que al estar seleccionadas en otro color, indican con claridad, el paso en el que se encuentra el usuario.



La imagen muestra la interfaz web del O.I.R.S. (Oficina de Opinión, Información, Reclamos y Sugerencias) de la Municipalidad de San Miguel. El encabezado incluye el logo de O.I.R.S. y el logo de San Miguel. El menú superior muestra los mismos cuatro pasos que el diagrama: 1. Regístrese, 2. Datos del Ciudadano, 3. Enviar Consulta, 4. Detalles.

El contenido principal está dividido en tres secciones:

- Qué es la O.I.R.S.?**
 - Misión y Función:** Ser un espacio de atención en el cual las personas accedan e interactúen con la administración, que garantice su derecho a informarse, sugerir y reclamar, para contribuir a la conformación de un gobierno moderno y al servicio permanente de las personas. Debemos entregar una atención oportuna, de calidad y sin discriminación.
 - Carta de Derechos Ciudadano:** Conozca sus derechos y beneficios. [Descargar PDF](#)
 - Preguntas Frecuentes:** Antes de ingresar su consulta, revise nuestra sección de Preguntas Frecuentes para ver si su interrogante ya ha sido contestada. Si no encuentra la respuesta, ingrese su consulta en nuestro formulario. Si prefiere acudir directamente a nuestras oficinas, la dirección de la OIRS es: José Miguel Carrera Nº 3418, Gran Avenida, San Miguel. [Ver mapa](#)
- Nuevo Ciudadano**

Regístrese aquí: [Formulario de Registro](#)
- Ciudadano Registrado**

Inicio de Sesión

ID Ciudadano:

Contraseña:

[Ingresar](#)

[Recuperar Contraseña](#)

O.I.R.S.
I. Municipalidad de San Miguel
Informaciones: (02) 6788910 - 6789245 - 6789248 - 6789250 - 6789251 - 6789249
San Miguel - Chile

2.1 Regístrese

Al ingresar por primera vez, el usuario debe hacer clic en el Formulario de Registro, que se encuentra en la sección de Nuevo Ciudadano. En este se indicarán los datos que debe guardar.



The image shows a web interface for the 'Formulario Ciudadano' (Citizen Form). At the top, there is a blue header with the title 'Formulario Ciudadano' and a small logo on the right. Below the header is a horizontal navigation bar with four steps: '1. Regístrese' (highlighted in red), '2. Datos del Ciudadano', '3. Enviar Consulta', and '4. Detalles'. Below this bar, the section 'Nuevo Ciudadano' is visible. It contains the text 'Regístrese aquí:' followed by a blue button labeled 'Formulario de Registro'.

El Formulario de Registro, que debe completar es el siguiente:

[Inicio](#)

(*) Campos obligatorios

Rut: Contraseña (*): *Reingrese su Contraseña (*)**Deseo recibir comunicación por vía electrónica (Email)* ☐Email: Nombre (*): Apellidos: Domicilio (*): Teléfono: [Registrar](#)

Si el usuario, ya está registrado, debe ingresar con su ID Ciudadano y Contraseña, al formulario de Ciudadano Registrado.

Ciudadano Registrado

Inicio de Sesión

ID Ciudadano: Contraseña: [Ingresar](#)[Recuperar Contraseña](#)

En caso de haber olvidado la contraseña de acceso, existe la opción de Recuperar Contraseña.

The image shows a registration form interface. At the top, there is a horizontal progress bar with four steps: 1. Regístrese (highlighted in red), 2. Datos del Ciudadano, 3. Enviar Consulta, and 4. Detalles. Below the progress bar, on the right, is a blue button labeled 'Inicio'. The main content area contains an attention message in blue text: 'Atención: Se enviaran los datos de usuario al correo que proporcione mas abajo.' Below this, there is a note '(*) Campos obligatorios'. The form includes three input fields: 'ID Ciudadano (*)', 'Email (*)', and a field labeled 'Reingrese su Email (*)'. A blue button labeled 'Enviar' is positioned below the third input field.

1. Regístrese 2. Datos del Ciudadano 3. Enviar Consulta 4. Detalles

Inicio

Atención: Se enviaran los datos de usuario al correo que proporcione mas abajo.

(*) Campos obligatorios

ID Ciudadano (*):

Email (*):

Reingrese su Email (*)

Enviar

2.2 Datos del Ciudadano

Al quedar registrado, el ciudadano puede visualizar un formulario, en el que aparecen sus datos personales, incluyendo el ID Ciudadano y Contraseña, datos que le permitirán ingresar luego, como ciudadano registrado. Además si ingresó su Email, le llegará un correo con su ID Ciudadano.

1. Regístrese 2. Datos del Ciudadano 3. Enviar Consulta 4. Detalles

Modificar mis datos Nueva Consulta Mis consultas Cerrar sesión

ID Ciudadano: 35
Contraseña: 119209
Nombre: Lais Morales
Rut Ciudadano: 10612496-5
Email: salvarezurrutia@gmail.com
Domicilio: Suiza 480 Viña Del Mar
Teléfono: 32-22777865

Siguiiente

2.3 Enviar Consulta

Después que se registra un ciudadano, puede enviar una consulta, por medio del siguiente formulario:

O.I.R.S.
OFICINA DE OPINIÓN, INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
I. Municipalidad de San Miguel

San Miguel

Qué es la O.I.R.S.?

Misión y Función
Ser un espacio de atención en el cual las personas accedan e interactúen con la administración, que garantice su derecho a informarse, sugerir y reclamar, para contribuir a la conformación de un gobierno moderno y al servicio permanente de las personas.
Debemos entregar una atención oportuna, de calidad y sin discriminación.

Carta de Derechos Ciudadanos
Conozca sus derechos y beneficios:
[Descargar PDF](#)

Preguntas Frecuentes
Antes de ingresar su consulta, revise nuestra sección de [Preguntas Frecuentes](#) para ver si su interrogante ya ha sido contestada.
Si no encuentra la respuesta, ingrese su consulta en nuestro formulario.
Si prefiere acudir directamente a nuestras oficinas, la dirección de la OIRS es: José Miguel Carrera Nº 3418, Gran Avenida, San Miguel.
[Ver mapa](#)

Ingreso Nueva Consulta

1. Regístrese 2. Datos del Ciudadano 3. Enviar Consulta 4. Detalles

[Modificar mis datos](#) [Mis consultas](#) [Cerrar sesión](#)

(*) Campos obligatorios

Nombre: Angelica Alvarez Rizzo

Domicilio: Levarte 823 Playa Ancha

Rut: 10612496-5

Email: salvarezurrutia@gmail.com

Tipo Consulta: Información

Tipo Persona: ☒ Natural ☐ Jurídica

Asunto (*):

Mensaje (*):

[Enviar](#)

O.I.R.S.
I. Municipalidad de San Miguel
Informaciones: (02) 6788910 - 6789245 - 6789248 - 6789250 - 6789251 - 6789249
San Miguel - Chile

Uno de los datos, que en el formulario se solicitan, es el Tipo de Persona que enviará la consulta, es decir, si se selecciona Natural, basta con completar los datos que inicialmente se despliegan (ejemplo anterior).

Si el Tipo de Persona es Jurídica, se desplegarán en el mismo formulario, datos adicionales que debe completar el usuario. Como se muestran a continuación:

(*) Campos obligatorios

Nombre: Angelica Alvarez Riffo

Domicilio: Levarte 823 Playa Ancha

Rut: 10612496-5

Email: salvarezurrutia@gmail.com

Tipo Consulta: Información ▼

Tipo Persona: ☒ Natural ☐ Jurídica

Asunto (*):

Mensaje (*):

Enviar

Tipo Persona: ☐ Natural ☒ Jurídica

Cargo:

Rut Persona Jurídica (*):

Nombre (*):

Representante (*):

Dirección (*):

Teléfono:

2.4 Detalles

La última de las opciones que presenta el menú, es Detalles. Desde esta pantalla pueden verse las consultas realizadas por el ciudadano registrado.

1. Regístrese					
2. Datos del Ciudadano					
3. Enviar Consulta					
4. Detalles					
Modificar mis datos Nueva Consulta Cerrar sesión					
ID Oirs	Fecha	Asunto	Tipo	Estado	Acción
59	01/04/2009	Acceso A Cursos De Capacitación	Opinión	Desviación Externa	 
53	01/04/2009	Garantías Estatales Para Los Microempesarios	Información	En Corrección	  
52	01/04/2009	Claridad Respecto Al Funcionamiento De La Ley De La Transparencia	Sugerencias	En Trámite	 
51	01/04/2009	Ley De Transparencia	Opinión	Recibido	 

Para cada una de las consultas, existen dos opciones:



A través de este icono, puede ver el detalle de la consulta.



Este icono estará habilitado, sólo en el caso que la consulta esté en estado de corrección. Se accede a esta opción en el caso que el ciudadano, quiera enviar una respuesta a la corrección realizada.

2.5 Otras Opciones

Existen dos opciones adicionales, que permiten realizar otras acciones.

2.5.1 Modificar mis datos

Modificar mis datos

Por medio de esta opción, se puede ingresar a modificar los datos del ciudadano. Al hacer clic en este botón se visualiza el siguiente formulario:

(*) Campos obligatorios

ID Ciudadano: 15

Rut: 10612496-5

Contraseña (*): ●●●●●●

Reingrese su Contraseña (*)

●●●●●●

Deseo recibir comunicación por vía electrónica (Email) ☒

Email: salvarezurrutia@gmail.com

Nombre (*): angelica

Apellidos: alvarez rizzo

Domicilio (*): levarte 823 playa ancha

Teléfono: 32-2765438

Modificar

2.5.2 Mis consultas

Mis consultas

Por medio de esta opción, se pueden visualizar las consultas del ciudadano (accede al mismo formulario de Detalles, con igual descripción).

<div> <div>1. Regístrese</div> <div>2. Datos del Ciudadano</div> <div>3. Enviar Consulta</div> <div>4. Detalles</div> </div>						
<div> <div>Modificar mis datos</div> <div>Nueva Consulta</div> <div>Cerrar sesión</div> </div>						
ID Oirs	Fecha	Asunto	Tipo	Estado	Acción	
59	01/04/2009	Acceso A Cursos De Capacitación	Opinión	Desviación Externa	 	
53	01/04/2009	Garantías Estatales Para Los Microempesarios	Información	En Corrección	 	
52	01/04/2009	Claridad Respecto Al Funcionamiento De La Ley De La Transparencia	Sugerencias	En Trámite	 	
51	01/04/2009	Ley De Transparencia	Opinión	Recibido	 	