



MUNICIPALIDAD DE  
TEMUCO

DECRETO N° **3255** /

TEMUCO, **20 NOV. 2020**

**VISTOS:**

- 1.- El Reglamento Interno N° 001 de fecha 16.08.2012, sobre estructuras, funciones y coordinación del Municipio de Temuco.
- 2.- La Ley 18.883, Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales.
- 3.- Las facultades contenidas en la Ley 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.

**CONSIDERANDO:**

- 1.- Que el Municipio de Temuco, está preocupado de mejorar su gestión interna, como así también aquella que permita mejorar la calidad de los servicios que se entregan a la comunidad.
- 2.- Que existe la necesidad de sistematizar, contextualizar y formalizar el Proceso de Derivación de correspondencia numerada por el Departamento de Partes, Informaciones y Reclamos, de la Municipalidad de Temuco, para contribuir al mejoramiento de los procesos interno institucionales.

**DECRETO:**

- 1.- Apruébese el Manual de Proceso que a continuación se indica:

2051588-

NOMBRE DEL MANUAL	MANUAL DE PROCESO DERIVACION DE CORRESPONDENCIA NUMERADA POR EL DEPARTAMENTO DE PARTES INFORMACIONES Y RECLAMOS
OBJETIVO DEL MANUAL	Dar a conocer cómo es el proceso administrativo de la derivación de correspondencia generada por el Municipio de Temuco.
AMBITO DE ACCION	Todas las unidades municipales y la comunidad en general Temuco.

2.- Se hace presente que el referido manual,  
debidamente refrendado por el Sr. Secretario Municipal, se entiende formando parte  
integrante del presente decreto.

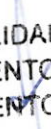
**ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVASE.**



**JUAN ARANEDA NAVARRO**  
SECRETARIO MUNICIPAL



**MIGUEL BECKER ALVEAR**  
ALCALDE



**MUNICIPALIDAD DE TEMUCO**  
DEPARTAMENTO DE CALIDAD Y  
MEJORAMIENTO A LA GESTION

JAN/tgm

C.C. Oficina de Partes

.Depto. Acreditación, Capacitación y PMG



**MANUAL DE PROCESO  
"DERIVACION DE CORRESPONDENCIA NUMERADA POR EL  
DEPARTAMENTO DE PARTES INFORMACIONES Y  
RECLAMOS"**

Código: MP-MT-01

Revisión: 01

Página 1 de 7

Fecha: Noviembre 2020

**MANUAL DE PROCESO  
"DERIVACION DE CORRESPONDENCIA  
NUMERADA POR EL DEPARTAMENTO DE  
PARTES INFORMACIONES Y RECLAMOS"**

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Tatiana García Mosqueira Oficina de Partes	Oriana Castro Dubrenil	Juan Araneda Navarro Secretario Municipal



## INDICE.

N°	CONTENIDO	PAGINA
1	FUNCIONES DE LA UNIDAD	3
2	DEFINICIONES	3
3	TIPOS DE DOCUMENTOS	3
4	OBJETIVO DEL PROCESO	4
5	ALCANCE DEL MANUAL	4
6	CONTROL DEL MANUAL	4
7	REFERENCIA NORMATIVA	4
8	ENTRADAS	5
9	PROVEEDORES	5
10	PRODUCTOS	5
11	USUARIOS	5
12	ESTANDAR	5
13	PROCESO	6
14	DIAGRAMA	7

## 1. FUNCIONES DE LA UNIDAD.

- Tener a su cargo el trámite de ingresos y distribución de la correspondencia oficial.
- Efectuar el control de los plazos en la tramitación de la documentación interna y externa de la municipalidad e informar cuando proceda a las unidades municipales respectivas.
- Efectuar el manejo y control de la distribución de la correspondencia, ya sea en formato papel o digital.
- Distribuir copias de decretos y otros a quien corresponda oportunamente.
- Recepcionar las presentaciones o reclamos de la comunidad en general.
- Confeccionar y mantener registros clasificados y actualizados de las presentaciones y reclamos.
- Emitir informes periódicos de las presentaciones y reclamos recibidos.
- Administrar el archivo de la documentación municipal.
- Recepción, registro y canalización de denuncias, reclamos, sugerencias y felicitaciones, que se presenten, respecto a servicios y funcionarios municipales.

## 2. DEFINICIONES

**Documentación Interna:** Toda aquella documentación que genera el Municipio que sea oficial con efectos sobre terceros y de Personal Municipal.

**Efecto sobre Terceros:** Cuando el acto administrativo afecta a personas externas al Municipio.

**S.G.D.:** Sistema de Gestión Documental (sistema computacional interno donde se gestiona la documentación del Municipio)

**Pie de Firmas:** Se refiere a los firmantes en el tipo de documento.

## 3. TIPOS DE DOCUMENTOS

- Decretos Generales Municipales
- Decretos Generales de Educación
- Decretos Generales de Salud
- Decretos con Registro
- Decretos de Personal Municipal

- Decretos de Personal Salud
- Decretos de Personal de Educación
- Decretos de Patentes Comerciales
- Decretos Propuestas Publicas
- Decretos de Compras Menores
- Decretos Patentes Comerciales
- Reglamentos
- Ordenanzas
- Oficios Alcaldicios y Cartas
- Decretos Sumario Exento.

#### **4. OBJETIVO DEL PROCESO.**

Administrar, controlar y archivar toda la correspondencia generada por el Municipio y egresa de la Municipalidad de Temuco.

#### **5. ALCANCE DEL MANUAL.**

Todas las unidades municipales y la comunidad en general.

#### **6. CONTROL DEL MANUAL**

El resguardo, control y correcta implementación del siguiente manual de procesos estará bajo la responsabilidad del Jefe del Departamentos de Partes Informaciones y Reclamos.

#### **7. REFERENCIA NORMATIA**

- Decreto Supremo 680, 1990.
- Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades N° 18.695



## 8. ENTRADAS.

Correspondencia derivada de Secretaria Municipal para la numeración.

## 9. PROVEEDORES.

Usuarios Internos de distintas Direcciones del Municipio.

## 10. PRODUCTOS.

Correspondencia numerada y registrada según distribución de dichos documentos.

## 11. USUARIOS.

Usuarios internos: Todas las unidades municipales

Instituciones gubernamentales.

## 12. ESTANDAR.

Tiempo de derivación 48 horas de dichos documentos una vez numerados por el Departamento de Partes.



### 13. PROCESO: Gestión de derivación.

Responsable	N°	Actividad	Documento de trabajo
Administrativo	1	Recepción de documentos en el S.G.D.	Decretos varios
Administrativo	2	Verificar Tipo de decretos , N°, fecha, firma.	
Administrativo	3	Revisión de pie de firmas ( verificar que los firmantes se encuentren en la fecha que tendrá el documento)	
Administrativo	4	Timbrar documentación. ( timbre de alcalde, secretario, fecha y numeración	
Administrativo	5	Fechar documentación.	
Administrativo	6	Digitaliza documentación	
Administrativo	7	Carga de documento digitalizado en S.G,D	
Administrativo	8	Deriva según distribución de dichos documentos a Direcciones o unidades Municipales.	
Direcciones o unidades	9	Archivar de forma digital en S.G.D.	





14. DIAGRAMA.

