

3164-1

DECRETO N° \_\_\_\_\_ /

TEMUCO, 25 NOV 2021

**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 la Gestión de Correspondencia de la Oficina de Partes, para contribuir al mejoramiento de los procesos interno institucionales.

**DECRETO:**

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

23861B2



MUNICIPALIDAD DE  
**TEMUCO**


NOMBRE DEL MANUAL	MANUAL DE PROCESO <b>GESTION DE CORRESPONDENCIA USUARIOS EXTERNOS DE LA MUNICIPALIDAD DE TEMUCO</b>
OBJETIVO DEL MANUAL	Administrar, controlar y archivar la correspondencia y documentación que ingresa al municipio, por parte de los usuarios externos, en forma presencial, vía ventanilla electrónica (OIRS) y correo electrónica institucional (munitco@temuco.cl)
AMBITO DE ACCION	Toda la comunidad de Temuco.

2.- Se hace presente que el referido manual, debidamente refrendado por el Sr. Secretario Municipal, se entiende formando parte integrante del presente decreto, el cual está compuesto de 8 hojas.

**ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVASE.**

  
**JUAN ARANEDA NAVARRO**  
SECRETARIO MUNICIPAL

  
**ROBERTO NEIRA ABURTO**  
ALCALDE

  
MUNICIPALIDAD DE TEMUCO  
DEPARTAMENTO DE CALIDAD Y  
MEJORAMIENTO A LA GESTION

  
SECRETARIO MUNICIPAL

JAN/SS/ssm.  
Oficina de Partes  
Depto. Acreditación, Capacitación y PMG  
Todas las unidades



**MANUAL DE PROCESO  
GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA  
OFICINA DE PARTES**

Código: MP-MT-01

Revisión: 01

Página 1 de 8

Fecha: noviembre 2021

**MANUAL DE PROCESO  
“GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA  
USUARIOS EXTERNOS DE LA  
MUNICIPALIDAD DE TEMUCO”**

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Jaime García Silva Oficina de partes	Oriana Castro Dubrenil Encargada Dpto. Acreditación de la Calidad	



## **INDICE.**

<b>N°</b>	<b>CONTENIDO</b>	<b>PAGINA</b>
1	ANTECEDENTES	3
2	DEFINICIONES	3
3	FUNCIONES DE LA UNIDAD	3
4	OBJETIVO DEL PROCESO	4
5	ALCANCE DEL MANUAL	4
6	CONTROL DEL MANUAL	4
7	REFERENCIA NORMATIVA	4
8	ENTRADAS	4
9	PROVEEDORES	5
10	PRODUCTOS	5
11	USUARIOS O CLIENTES	5
12	ESTANDAR	5
13	PROCESO	6
14	DIAGRAMA DE FLUJO	7
15	ANEXOS	8

## 1. ANTECEDENTES

Según Decreto Supremo N° 680 del año 1990 del Ministerio del interior, aprueba la instrucción para la creación y establecimiento de oficinas de informaciones para el público usuario de la administración del estado. En dicha norma también se establecen indicaciones con respecto a la atención de usuarios externos, así como también, el tratamiento que debe recibir los diferentes tipos de documentos, solicitudes y reclamos que ingresan a los diferentes órganos de la Administración del Estado

## 2. DEFINICIONES

La Oficina de Partes e Informaciones, junto con brindar información a cada uno de los usuarios que recurre hasta el municipio, también ingresa las solicitudes que estos usuarios hacen llegar a Sr. Alcalde y también a cada una de las Direcciones con que cuenta nuestra municipalidad.

Otra modalidad de ingreso de documentación es la OIRS digital (Oficina de informaciones, reclamos y sugerencias) que se encuentra disponible digitalmente en la página de la municipalidad [www.temuco.cl](http://www.temuco.cl).

Por último, el usuario externo también tiene la posibilidad de enviar sus requerimientos y solicitudes al correo [munitco@temuco.cl](mailto:munitco@temuco.cl), el cual se revisa periódicamente, derivando las solicitudes a las diferentes Direcciones según corresponda la materia e ingresando las solicitudes al SGD cuando esto corresponda.

## 3. 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.

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

Administrar, controlar y archivar la correspondencia y documentación que ingresa y egresa al municipio, por parte de los usuarios externos, en forma presencial, vía ventanilla electrónica (OIRS), y correo electrónico institucional (munitco@temuco.cl)

#### **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 de la Oficina de Partes e informaciones y reclamos.

#### **7. REFERENCIA NORMATIVA**

- Decreto Supremo 680 del año 1990.
- Ley orgánica constitucional de municipalidades N° 18.695 publicada el 26 de mayo del año 2006

#### **8. ENTRADAS**

- Correspondencia ingresada a la Municipalidad de Temuco a través de:
  - Ventanilla ubicada en calle A. Prat 650
  - Correspondencia recibida a través de Correos de Chile, Chileexpress u otros servicios de entrega.
  - OIRS digital

- Correo electrónico institucional.
- Cartas de solicitud de la comunidad
- Cartas de reclamos y sugerencias
- Ordinarios y oficios externos

## **9. PROVEEDORES.**

Usuarios externos: Público en general

Organizaciones Comunitarias

Otras entidades públicas y privadas

Servicios de entrega de correspondencia y encomiendas

## **10. PRODUCTOS.**

Corresponde al ingreso y registro de la correspondencia ingresada al Sistema de Gestión Documental y se compone de las solicitudes, reclamos y/o sugerencias ingresada por los diferentes canales de atención, tanto presencial como digital.

Cabe señalar que estos documentos pueden venir desde la comunidad en general, así como también de otros organismos públicos o privados.

## **11. USUARIOS O CLIENTES.**

Usuarios internos: Todas las direcciones y unidades municipales

Usuarios externos: Comunidad en general.

Instituciones Públicas

## **12. ESTANDAR.**

Tiempo de respuesta a la correspondencia recepcionada es de 20 días hábiles, en los casos que las solicitudes requieran de una respuesta.

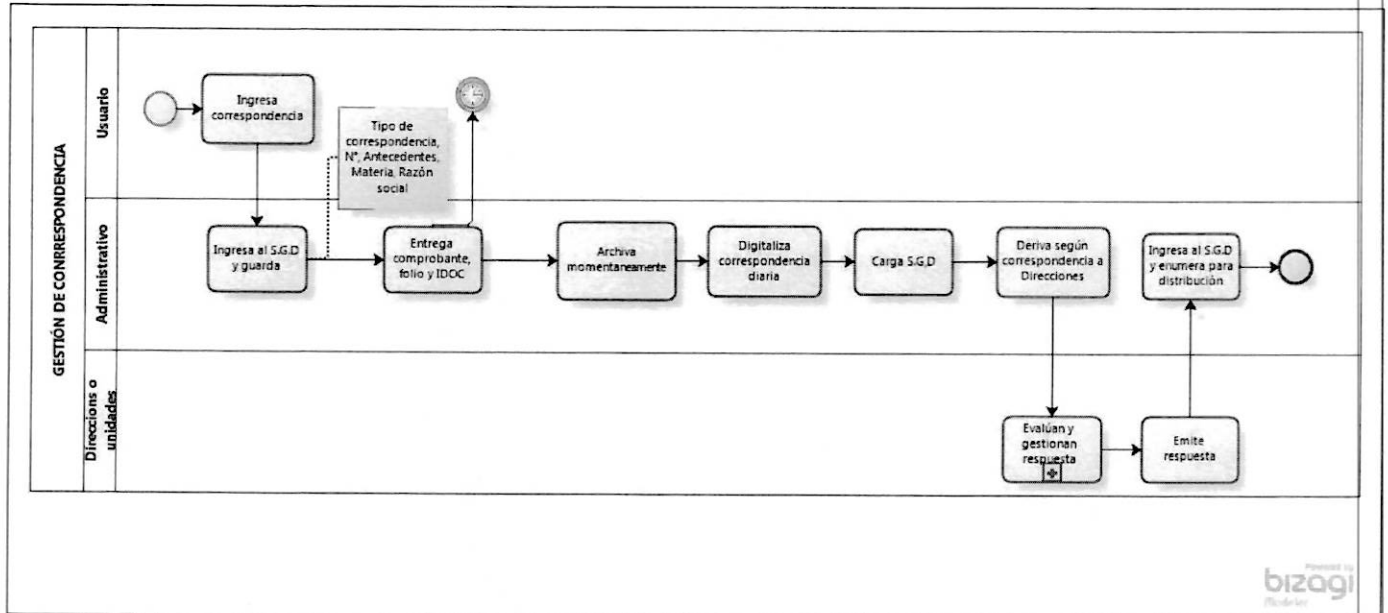


### 13. PROCESO: Gestión de correspondencia.

Responsable	N°	Actividad	Documento de trabajo
Usuario	1	Ingresar correspondencia	Carta u oficio
Administrativo	2	Ingresar al S.G.D y guardar. Tipo de correspondencia, N°, Antecedentes, Materia, Razón social.	
Administrativo	3	Entrega comprobante con número de providencia al ingreso de forma presencial.	
Administrativo	4	Asignación de providencia para correspondencia ingresada por OIRS digital y vía correo institucional	
Administrativo	5	Ingreso al Sistema de Gestión Documental	
Administrativo	6	Digitaliza correspondencia diaria	
Administrativo	7	Carga al Sistema de Gestión Documental	
Administrativo	8	Deriva según corresponda a Direcciones o unidades	
Direcciones unidades	o 9	Evalúan y gestionan respuesta	
Direcciones unidades	o 10	Emite respuesta	
	11	Las Direcciones y unidades de la municipalidad deberán dar respuesta en un plano no mayor a 20 días cuando corresponda según la materia y requerimientos.	



### 14.- DIAGRAMA DE FLUJO





# MANUAL DE PROCESO GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA OFICINA DE PARTES

Código: MP-MT-01

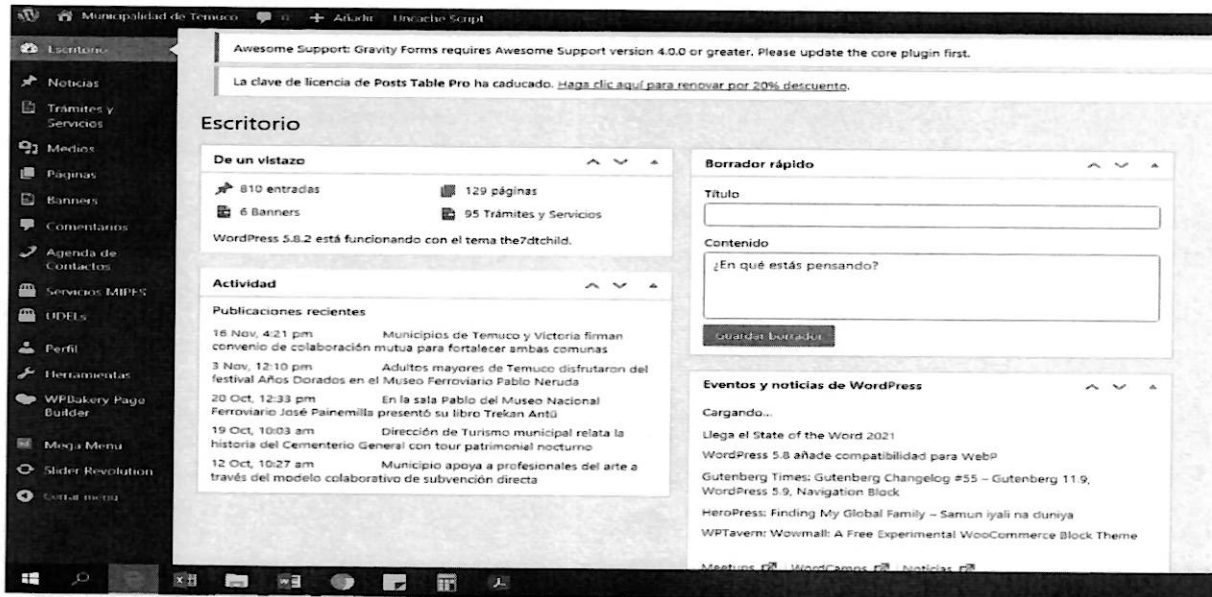
Revisión: 01

Página 8 de 8

Fecha: noviembre 2021

## 14.- ANEXOS

### - OIRS DÍGITAL



### - CORREOS [munitco@temuco.cl](mailto:munitco@temuco.cl)

