

TEMUCO, 23 OCT. 2023

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 informar a la Direcciones el estado de la correspondencia que se encuentra pendiente de respuesta, considerando que es una de las funciones que tiene la Oficina de Partes e Informaciones, en el marco de emitir informes periódicos de las presentaciones y reclamos recibidos, con el fin de contribuir al mejoramiento de los procesos internos institucionales y público.

DECRETO:

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



MUNICIPALIDAD DE
TEMUCO


NOMBRE DEL MANUAL	“Informe de correspondencia con requerimiento de respuesta pendiente”
OBJETIVO DEL MANUAL	Controlar y emitir un informe periódico (Mensual) de la correspondencia y documentación que ingresa al municipio por parte de los usuarios externos, en forma presencial, vía ventanilla electrónica (OIRS), correo electrónico institucional (munitco@temuco.cl), a la cual se le asigne una fecha de requerimiento de respuesta según materia y contenido de la solicitud. Este informe será extraído del sistema de gestión documental y será enviado a más tardar el día 10 de cada mes a todas las direcciones que mantengan documentación pendiente de respuesta, enviando también una copia a la alcaldía. Dicho informe tendrá la finalidad de poner en conocimiento a cada dirección los documentos que están pendientes de respuesta y tendrá carácter de informativo, siendo siempre responsabilidad de cada dirección culminar con el proceso de respuesta a cada solicitud recibida con este requerimiento y plazo señalado.
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 12 hojas.

ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVESE.


JUAN ARANEDA NAVARRO
 SECRETARIO MUNICIPAL


ROBERTO NEIRA ABURTO
 ALCALDE


 C.C. Oficina de Partes
 Depto. Acreditación, Capacitación y PMG


 DIRECTOR

2800943



MANUAL DE PROCESO

“INFORME DE CORRESPONDENCIA CON REQUERIMIENTO DE RESPUESTA PENDIENTE”

Elaboró	Revisó	Aprobó
Jaime García Silva Oficina de partes	Oriana Castro Dubrenil Encargada Dpto. de Calidad y Control de Gestión	

INDICE.

N°	CONTENIDO	PAGINA
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	5
9	PROVEEDORES	5
10	PRODUCTOS	5
11	USUARIOS O CLIENTES	6
12	ESTANDAR	5
13	PROCESO	6-7
14	DIAGRAMA DE FLUJO	8
15	ANEXOS	9-12

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 ingresar y distribuir la correspondencia recibida de forma presencial, vía correo electrónico (munitco@temuco.cl), y vía OIRS página web www.temuco.cl, según sea el caso y el requerimiento de esta, se establece un plazo de respuesta con el fin de poder atender y dar respuesta a los requerimientos de los usuarios y que son expuestos en las diversas solicitudes ingresadas al sistema de gestión documental. Durante los primeros 10 días del mes siguiente se emite un informe extraído desde el sistema de gestión documental, con el parámetro de búsqueda que indica todos los documentos que se encuentran con requerimientos de respuesta pendiente, el cual es informado vía correo electrónico a cada dirección enviando igualmente esta información a la alcaldía para su conocimiento.

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.

	MANUAL DE PROCESO GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA OFICINA DE PARTES	Código: MP-MT-01
		Revisión: 01
		Página 4 de 12
		Fecha: Octubre 2023

- 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.

Controlar y emitir un informe periódico (Mensual) de la correspondencia y documentación que ingresa al municipio por parte de los usuarios externos, en forma presencial, vía ventanilla electrónica (OIRS), correo electrónico institucional (munitco@temuco.cl), a la cual se le asigne una fecha de requerimiento de respuesta según materia y contenido de la solicitud. Este informe será extraído del sistema de gestión documental y será enviado a más tardar el día 10 de cada mes a todas las direcciones que mantengan documentación pendiente de respuesta, enviando también una copia a la alcaldía. Dicho informe tendrá la finalidad de poner en conocimiento a cada dirección los documentos que están pendientes de respuesta y tendrá carácter de informativo, siendo siempre responsabilidad de cada dirección culminar con el proceso de respuesta a cada solicitud recibida con este requerimiento y plazo señalado.

5. ALCANCE DEL MANUAL.

Todas las direcciones, departamentos, 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.

- Reglamento N° 004 de fecha 27.05.2021, de Estructura, funciones y coordinación.

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, Chilexpress 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

Medios electrónicos (Correos y página web)

10. PRODUCTOS.

Emitir informes periódicos de las presentaciones y reclamos recibidos.

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, departamentos y unidades municipales

Usuarios externos: Comunidad en general.

Instituciones públicas y privadas

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, asignando fecha de requerimiento cuando corresponda	
Administrativo	6	Digitaliza correspondencia diaria	



Administrativo 7 Carga al sistema de gestión documental

Administrativo 8 Deriva según corresponda a Direcciones unidades

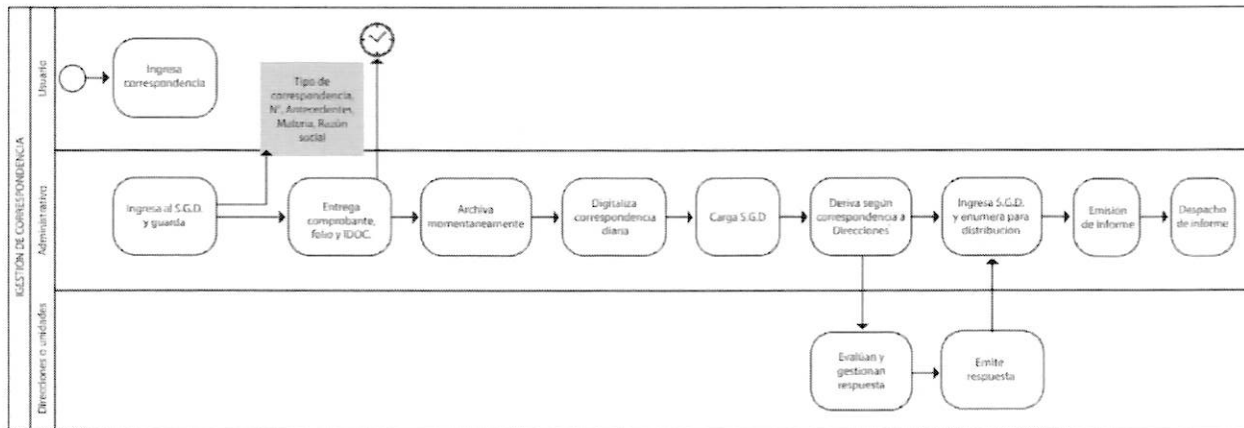
Direcciones unidades o 9 Evalúan y gestionan respuesta

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.

Administrativo 12 Oficina de Partes emite informe mensual a más tardar el décimo día del mes siguiente e informa vía correo electrónico a cada dirección, este informe contendrá la correspondencia sin respuesta del mes anterior a la fecha de emisión del reporte. También se enviará un correo informativo a la Alcaldía.

14.- DIAGRAMA DE FLUXO





15.- ANEXOS

- INFORME DE CORRESPONDENCIA CON REQUERIMIENTO DE RESPUESTA PENDIENTE

MUNICIPALIDAD DE TEMUCO
Oficina de Partes e Informaciones

Impreso el 05/10/2023
a las 10:47

Nómina de Derivaciones con Requerimiento de Respuesta Pendientes

Ingresadas entre los días 15/08/2023 y 30/09/2023
con Requerimiento de Respuesta entre los días 15/08/2023 y 30/09/2023

Departamento Destino: MEDIO AMBIENTE, ASEO Y ORNATO

IDDOC	Tipo Doc.	Nro Doc.	Materia	Providencia	Fecha Recepción	Fecha Derivación	Documento en Posesión de	Fecha Requerida para Respuesta	Holgura (días)
2774370	CAR	s/n	INFORMA Y SOLICITA POR MULTIPLES SITUACIONES	5788	24/08/2023 9:55:56	24/08/2023 9:55:56	Depto. de Medio ambiente	26/09/2023	-42
2771129	CAR	s/n	SOLICITA PODA	5683	18/08/2023 12:53:52	18/08/2023 12:53:52	Depto. de Mantenición y Conservación	15/09/2023	-48
2769299	CAR	s/n	SOLICITA PODA	5537	16/08/2023 11:22:40	16/08/2023 11:22:40	Depto. de Mantenición y Conservación	13/09/2023	-50

Total de Documentos: 3



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

Código: MP-MT-01

Revisión: 01

Página 10 de 12

Fecha: Octubre 2023

- CORREO ENVIADO DESDE OFICINA DE PARTES CON INFORME MENSUAL

11/10/23, 11:36

Correo: JAIME GARCIA - Outlook

INFORME DE CORRESPONDENCIA

JAIME GARCIA <jgarcia@temuco.cl>

Jue 05/10/2023 16:47

Para: Mauricio Tapia Mellado <mauricio.tapia@temuco.cl>

CC: JUAN ARANEDA <jaraneda@temuco.cl>; YERSERYE NEIRA <yneira@temuco.cl>; LORENA SANHUEZA <lorena.sanhueza@temuco.cl>; MARIANELA HUENUL <mhuenul@temuco.cl>

1 archivos adjuntos (121 KB)

Dideco.pdf;

Buenas tardes:

Junto con saludar y según las instrucciones impartidas por el Sr. Secretario Municipal, adjunto informe de correspondencia comprendido entre el 15 de agosto y el 30 de septiembre de 2023, esto corresponde a la documentación ingresada por Oficina de partes y que fue derivada a vuestra dirección.

Dicho informe contempla sólo los documentos que a la fecha registran requerimiento de respuesta pendiente.

Cabe señalar que el informe es extraído desde el Sistema de Gestión Documental y considera los ingresos registrados por la Oficina de partes, según los siguientes criterios de búsqueda:

- Cartas al Sr. Alcalde
- Solicitudes
- Reclamos
- Correos (munitco@temuco.cl)
- O.I.R.S. (Ventanilla digital)

Sin más que agregar, se despide cordialmente de usted.



Jaime García Silva
Jefe Of. De Partes e
Informaciones
Secretaría Municipal
Arturo Prat 650 3er Piso
Fono: 452 973087



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

Código: MP-MT-01

Revisión: 01

Página 11 de 12

Fecha: Octubre 2023

- OIRS DÍGITAL

- CORREOS munitco@temuco.cl

From	Subject	Date
Valentina Nicole Marin Arias	Comisión Estimados, junto con salud y esperando que se encuentren bien, escribo para solicitar su ayuda. Soy estudiante en pr...	10/24
Jenifer Osorio Peña: Rod...	Invitación Evento de Delegados de Barrio Municipal 2021 Acuso recibo. El mar. 16 nov 2021 a las 16:44. Rodrigo Cervand...	11/19
Oswaldo Musante: MARC...	ALUMBRADO PÚBLICO (2) Estimado Marcelo al día que te informo el foco sigue fallando, le hare un video para evidenciar lds...	11/21
Ana Maria Amanaturalis	Solicitud reserva hora buenda de estudio. Buenos días, Mi padre, Hernán Aguayo, Rut 5026.974-3 está hace un tiempo intenta...	11/21
Patricio Eduardo Sánchez Cas...	SISTEMA DE VIGILANCIA MOVIL: Presenta Servicio Temuco 15.11.2021. Señor Oscar Carrasco Carrasco Director de Seguridad Pre...	10/25
SFNCE Informa	Newsletter Sfnce: Conoce todas las oportunidades para las empresas y sus trabajadores. Para asegurar la entrega de nuestros emé...	10/27
OMIL TEMUC...	CV Kinoshiga Acuso recibo, será escrito en OMIL, saludos!	9/21
Ayer		
informativo.cruzblanca@cruzbl...	Isapre Cruzblanca Estimado(a) MARIA SOLEDAD INGEBIO CANONDO C/PEDES. 13316662-9 Hemos resuelto tu Licencia Med...	Mar 13:35
veronica andrea perez penz	Consulta Hola buenas tardes, Quería consultar si en librería están dando clases de karate por la municipalidad.	Mar 20:27
Cristian Pasten Ahumada	Ord. N° 1146, 1147 y 1148 Estimados, junto con salud. Adjunto Oficio para conocimiento y fines pertinentes. Saludos cord...	Mar 16:28
Oscar Carrasco: Patricio Eduar...	SISTEMA DE VIGILANCIA MOVIL: Presenta Servicio Temuco 15.11.2021 Estimado: Acuso recibo y uspo a Director de Operati...	Mar 15:39
Patricio Eduardo Sánchez Cas...	SISTEMA DE VIGILANCIA MOVIL: Presenta Servicio Temuco 12.11.2021 Señor Oscar Carrasco Carrasco Director de Seguridad...	Mar 15:37
Patricio Eduardo Sánchez Castro	SISTEMA DE VIGILANCIA MOVIL: Presenta Servicio Temuco 16.11.2021 Señor Oscar Carrasco Carrasco Director de Seguridad...	Mar 15:39
NATALY GUZMAN: Jesus ...	Certificado número municipal Estimado junto con salud, le comento que la Dirección de Obras cursifia con solicitur de Ce...	Mar 15:22

- EJEMPLO DE CORRESPONDENCIA CON FECHA DE REQUERIMIENTO

Documento [IDDOC:2799179] Original

Año 2023

DERIVADO Creado Por: loenas

Número: 7200 Entrada Salida Documento Físico PROVIDENCIA 7200

Doc: CAR - CARTA Nro: sin FS: Fecha: 11/10/2023

Ant: No Hay Mat: SOLICITA BUS Ext:

Rut: Nombre o Razon Social: AGRUPACION SOCIAL VECINOS UNIDOS Email:

Telefono: Información del Contribuyente:

Reg: Respuesta Nueva Destino: Origen: Tipo: Original Derivado: 11/10/2023 11:38 Oficina de Partes e Informaciones (or... DIRECCION PROGRAMA DEL ADUL... 00/11/2023 00:00

Carpetas de Archivos Asociados

Nueva Derivación

Aceptar

Cancelar