

DECRETO N° **3123**

TEMUCO, **05 AGO. 2024**

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	“Ingreso a trámite ventanilla única Contraloría General de la República”
OBJETIVO DEL MANUAL	Dar cumplimiento a la tramitación digital de documentos que se enmarca en el proyecto de modernización de las instituciones públicas, acorde a lo establecido en la Ley N° 21.180 de transformación digital del Estado. Para esto la Contraloría General de la República ha diseñado una plataforma web denominada “Ventanilla única CGR”, a través de la cual las instituciones públicas podrán enviar la documentación digital a esta entidad de control.
AMBITO DE ACCION	Todas las direcciones municipales, departamentos y unidades.

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 14 hojas.

ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVESE.


JUAN ARANEDA NAVARRO
SECRETARIO MUNICIPAL


ROBERTO NEIRA ABURTO
ALCALDE

JAN/JGS/ssm.

C.C. Oficina de Partes

Depto. Acreditación, Capacitación y PMG





MANUAL DE PROCESO

“INGRESO A TRÁMITE VENTANILLA ÚNICA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA”

Elaboró	Revisó	Aprobó
Jaime García Silva Jefe 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	4-5
9	PROVEEDORES	5
10	PRODUCTOS	5
11	USUARIOS O CLIENTES	6
12	ESTANDAR	6
13	PROCESO	6-7
14	DIAGRAMA DE FLUJO	8
15	ANEXOS	9-14



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, también se encarga del despacho de oficios y decretos que van a trámite o toma de conocimiento a la Contraloría General de la República. Los oficios despachados pueden ser de consulta, respuesta o requerimientos que realiza el municipio a la Contraloría, y los decretos alcaldicios son los que la Contraloría señala que deben ser ingresados a trámite ya sea de conocimiento o registro.

3. FUNCIONES DE LA UNIDAD.

- a) Tener a su cargo el trámite de ingresos y distribución de la correspondencia oficial.
- b) 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.
- c) Efectuar el manejo y control de la distribución de la correspondencia, ya sea en formato papel o digital.
- d) Distribuir copias de decretos, resoluciones, órdenes de servicio, circulares y otros a quien corresponda.
- e) Recepción, registro y canalización de denuncias, reclamos, sugerencias y felicitaciones que se presenten, respecto a servicios y funcionarios municipales.
- f) Confeccionar y mantener registros clasificados y actualizados de las presentaciones y reclamos recibidos, emitir informes periódicos.
- g) Administrar el archivo de resoluciones municipales y documentación que corresponda
- h) Generar y mantener estadísticas de consultas y requerimientos más recurrentes del público usuario.

	MANUAL DE PROCESO INGRESO A TRAMITE DE VENTANILLA UNICA CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA OFICINA DE PARTES	Código: MP-MT-01
		Revisión: 01
		Página 4 de 14
		Fecha: JUNIO 2024

4. OBJETIVO DEL PROCESO.

Dar cumplimiento a la tramitación digital de documentos que se enmarca en el proyecto de modernización de las instituciones públicas, acorde a lo establecido en la Ley N° 21.180 de transformación digital del Estado. Para esto la Contraloría General de la República ha diseñado una plataforma web denominada “Ventanilla única CGR” a través de la cual las instituciones públicas podrán enviar la documentación digital a esta entidad de control.

5. ALCANCE DEL MANUAL.

Todas las direcciones, departamentos, unidades municipales

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° 006 de fecha 20.12.2023, de Estructura, funciones y coordinación.
- Ley N° 21.180 de Transformación digital del Estado.

8. ENTRADAS

- Oficios de respuestas de la municipalidad dirigidos a la CGR
- Oficios de solicitud o requerimientos de la municipalidad a la CGR



- Oficios en consultas de la municipalidad a la CGR
- Decretos para tramite o conocimientos enviados desde la municipalidad.

9. PROVEEDORES.

Usuarios internos: Alcaldía

Dirección de Control

Dirección Jurídica

Dirección de presupuestos y licitaciones

Cualquier dirección, departamento o unidad que requiera tramitación ante la CGR.

10. PRODUCTOS.

Despacho de documentación digital a la Contraloría General de la República, vía “ventanilla única”

Esto corresponde al despacho digital de oficios y decretos enumerados por la municipalidad y que vayan dirigidos a la Contraloría General de la República. Los documentos señalados pueden ir en respuesta, solicitud o consulta en el caso de los oficios, e ingreso a trámite o conocimiento para los decretos

La solicitud de envío de información la hará cada dirección, departamento o unidad de la municipalidad, mediante un correo electrónico dirigido al Jefe de la Oficina de Partes jgarcia@temuco.cl con copia a tgarcia@temuco.cl, adjuntando el documento que desea despachar junto con todos los antecedentes que le acompañan.

Cabe señalar que quedan excluidos los decretos con registro del personal, debido a que estos se envían a registro a través de la plataforma SIAPER.

11. USUARIOS O CLIENTES.

Usuarios internos: Todas las direcciones, departamentos y unidades municipales

Usuarios externos: Contraloría General de la República

12. ESTANDAR.

Una vez que Oficina de Partes reciba el requerimiento de despacho por Ventanilla única de la CGR, tendrá un plazo máximo de 48 horas hábiles para dar cumplimiento con el ingreso a trámite de la documentación requerida.

13. PROCESO: Ingreso a trámite “Ventanilla única” Contraloría General de la República

Responsable	N°	Actividad	Documento de trabajo
Unidades municipales	1	Envía documento a Oficina de Partes vía correo electrónico.	Oficio o decreto
Administrativo	2	Oficina de Partes recibe correo para despacho por “Ventanilla única” CGR	
Administrativo	3	Una vez recibido el correo con el requerimiento de despacho se comprueba que contenga los documentos que van a trámite o conocimiento a la CGR.	
Jefe de Oficina de Partes e Informaciones	4	El jefe de Oficina de Partes e informaciones o quien subrogue, hacen ingreso a la plataforma con Clave única.	
Administrativo	5	Se Ingresan los datos de individualización de los documentos y que son requeridos por la plataforma previo a la carga de archivos	
Administrativo	6	Se cargan los archivos con el documento conductor y sus respectivos antecedentes	



**MANUAL DE PROCESO
INGRESO A TRAMITE DE VENTANILLA UNICA CONTRALORIA
GENERAL DE LA REPUBLICA
OFICINA DE PARTES**

Código: MP-MT-01

Revisión: 01

Página 7 de 14

Fecha: JUNIO 2024

Administrativo 7 Una vez cargada la información en la plataforma, se procede a gestionar el envío para trámite o conocimientos por parte de la CGR en la plataforma "Ventanilla única"

Contraloría General de la República 8 Contraloría General de la República envía un correo de respuesta que señala que los documentos fueron cargados en la plataforma.

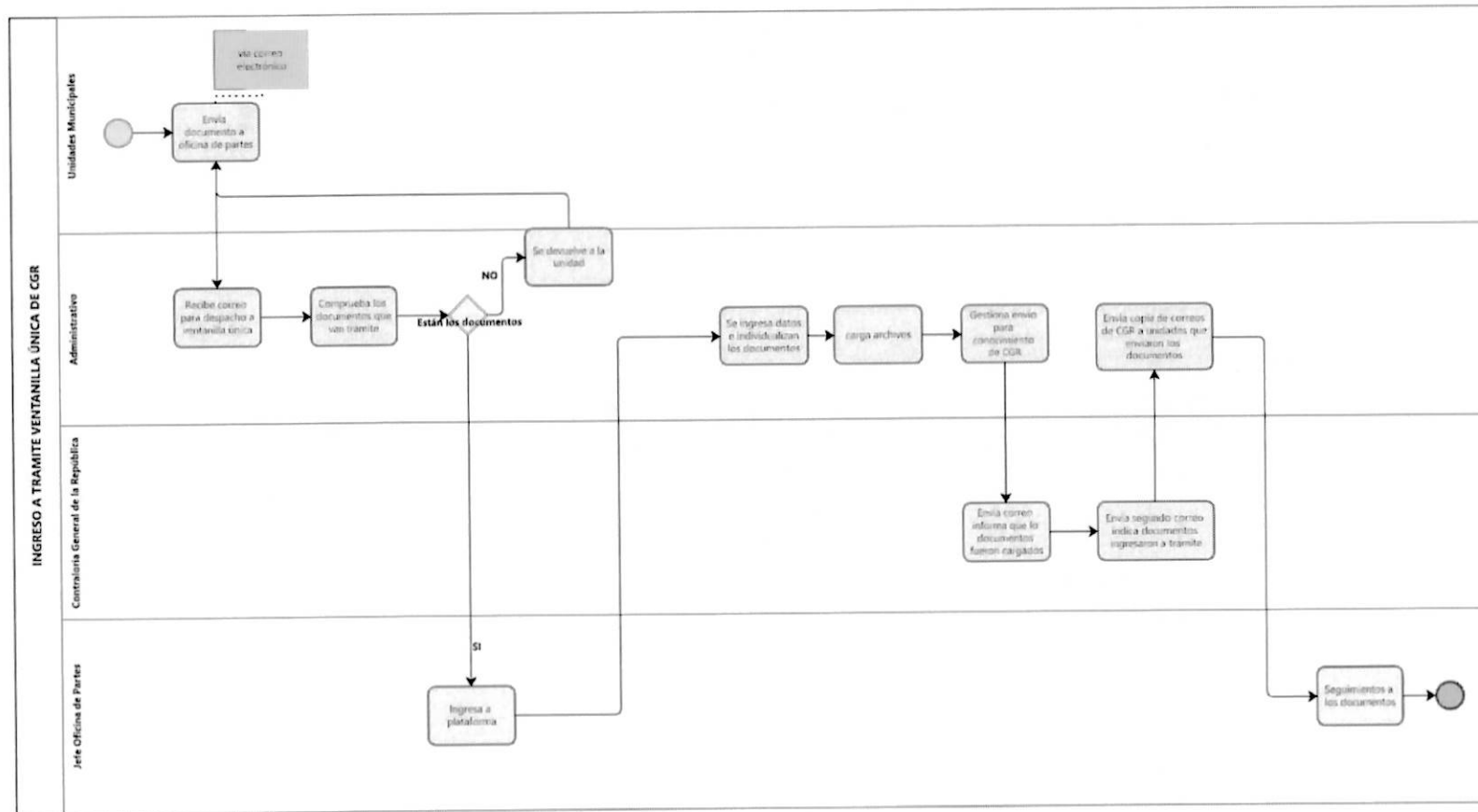
Contraloría General de la República 9 Posteriormente llega un segundo correo por parte de la CGR indicando que el documento fue ingresado a trámite.

Administrativo 10 Se envía copia de estos correos a los usuarios internos de la municipalidad, que hicieron el requerimiento de despacho por "Ventanilla única" CGR.

Jefe de Oficina de Partes e Informaciones 11 El jefe de Oficina de Partes e informaciones o quien subroga, podrá hacer seguimiento de los requerimientos enviados, a petición de los usuarios internos que lo soliciten.



14.- DIAGRAMA DE FLUJO





15.- ANEXOS

- CORREO ENVIADO POR USUARIO INTERNO, SOLICITA DESPACHO A CGR.

Respuesta a Contraloría

CHRISTIAN DELARZE <cdelarze@temuco.cl>

Mar 11/06/2024 11:12

Para: JAIME GARCIA <jgarcia@temuco.cl>

8 archivos adjuntos (21 MB)

1104 del 11-Jun-2024.pdf; 2332_DGM_2024.pdf; 2328_DGM_2024.pdf; Doc Contab 99 multa DA 2332.pdf; Doc Contab 97 multa DA 2328.pdf; libromayor 2140903002001.pdf; libromayor 2140903002003.pdf; Certificado DAF 10-Jun-2024.pdf;

Estimado:

Se solicita remitir a Contraloría vía ventanilla única, el oficio adjunto y los respaldos que en este correo se acompañan.

Atte.



Christian Delarze Carrillo
Auditor Control Interno
Dirección de Control
Prat N° 650 - 4° piso
Fono: 452 973 444



- PLATAFORMA “VENTANILLA ÚNICA” CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA.

The screenshot shows the website for the Contraloría General de la República. At the top left is the logo and the text 'CONTRALORIA.CL'. A dark navigation bar contains the following menu items: 'Sobre nosotros', 'Nuestro Trabajo', 'Nuestros Productos', 'Atención Ciudadana', 'CEA', 'Link de Interés', and a search icon. Below the navigation bar, the page title is 'CGR | Municipalidades'. The main content area is titled 'Municipalidades' and features eight service icons arranged in two rows of four. The first row includes: 'Servicios CGR' (briefcase icon), 'Sistemas MI Etranet' (computer monitor icon), 'Mis trámites CGR' (gears icon), and 'Documentos de Interés' (document icon). The second row includes: 'Observatorio municipal' (location pin icon), 'Materias de Personal' (group of people icon), 'Foro Jurídico' (speech bubble icon), and 'Información Contable' (bar chart icon). At the bottom, a dark footer contains the slogan 'CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA · POR EL CUIDADO Y BUEN USO DE LOS RECURSOS PÚBLICOS', a navigation bar with 'Atención a Usuarios - ATUS', 'Preguntas Frecuentes', 'Trabaje con nosotros', and 'Información de Contacto', and contact information: '002022 Contraloría General de la República - Teatinos 56, Santiago de Chile - +56 2 32401100'. Social media icons for Facebook, YouTube, and Instagram are also present.



- INGRESO USUARIOS AUTORIZADOS EN REPRESENTACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD



Mis Trámites CGR

Ingresar tu RUN

Ingresar tu ClaveÚnica

[Recupera tu ClaveÚnica](#)

[Solicita tu ClaveÚnica](#)

INGRESA

[Ayuda al 600 360 33 03](#)



- INICIA NUEVO TRAMITE DE INRESO

VENTANILLA ÚNICA  **MIS TRÁMITES CGR** JAIME ROBERTO GARCIA SILVA / REPRESENTANTE ▼

Inicio
Iniciar Nuevo Trámite
Revisar Mis Trámites




Bienvenido(a):
JAIME ROBERTO GARCIA SILVA
MUNICIPALIDAD DE TEMUCO
Rut: 13.731.558-0
Email: jgarcia@temuco.cl
Perfil: Oficina de partes

 **Iniciar Nuevo Trámite**  **Revisar Mis Trámites**

Preguntas Frecuentes [¿Te ayudo?](#)



- IDENTIFICACIÓN DEL DOCUMENTO PARA POSTERIOR CARGA Y ENVÍO

 **VENTANILLA ÚNICA**   **MIS TRÁMITES CGR** JAIME ROBERTO GARCIA SILVA / REPRESENTANTE ▼

Inicio

Iniciar Nuevo Trámite

Revisar Mis Trámites

Identificación del Documento

Tipo de Documento ⓘ

Selección ▼

Número Documento ⓘ Fecha del Documento ⓘ

Documento Reservado

Descripción del documento ⓘ

0/500

Documento a Trámite ⓘ



MANUAL DE PROCESO
INGRESO A TRAMITE DE VENTANILLA UNICA CONTRALORIA
GENERAL DE LA REPUBLICA
OFICINA DE PARTES

Código: MP-MT-01

Revisión: 01

Página 14 de 14

Fecha: JUNIO 2024

- CORREOS DE RESPUESTA POR PARTE DE LA CGR.

11/6/24, 10:45 a.m.

Documento Cargado en Ventanilla única CGR: JAIME GARCIA - Outlook

Documento Cargado en Ventanilla única CGR

VENTANILLA UNICA CGR <ventanillaunica@contraloria.cl>

Mar 11/06/2024 11:44

Para:JAIME GARCIA <jgarcia@temuco.cl>

CC:asistradoc@contraloria.cl <asistradoc@contraloria.cl>

Estimado(a) usuario(a):

Por este medio, le comunicamos que el documento **OFICIO, 1104 del 2024** de MUNICIPALIDAD DE TEMUCO ha sido cargado en la plataforma Ventanilla Única de Contraloría General de la República con 11/06/2024 10:44 AM.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
Teatinos 56, - Santiago, Chile
www.contraloria.cl

000001 000001

13/6/24, 12:42 p.m.

Correo: JAIME GARCÍA - Outlook

Ingreso a trámite de OFICIO 1104/2024 de MUNICIPALIDAD DE TEMUCO

ASISTRADOC <asistradoc@cgr.cl>

Mar 11/06/2024 12:42

Para:JAIME GARCIA <jgarcia@temuco.cl>

CC:asistradoc@cgr.cl <asistradoc@cgr.cl>

Estimado(a) usuario(a) :

Por este medio, le comunicamos que el documento **OFICIO 1104/2024, 11/06/2024** de MUNICIPALIDAD DE TEMUCO ha sido ingresado a trámite en Contraloría General de la República con fecha 11/06/2024 11:42 AM.

A este documento se le ha asignado el **número 927496/2024** de Contraloría General de la República.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
Teatinos 56, - Santiago, Chile
www.contraloria.cl