

DECRETO N° 4780 /

TEMUCO,

18 NOV. 2025

**VISTOS:**

- 1.- El Reglamento Interno N° 006 de fecha 20.12.2023, 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 Gestión diaria de correo electrónico de la Dirección de Control, de la Municipalidad de Temuco, para contribuir al mejoramiento de los procesos internos institucionales.

**DECRETO:**

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

3187180

NOMBRE DEL MANUAL	"Gestión diaria de correo electrónico Dirección de Control".
OBJETIVO DEL MANUAL	Establecer lineamientos para la revisión, gestión y seguimiento del correo institucional dir.control@temuco.cl, asegurando la trazabilidad, eficiencia y cumplimiento de los procedimientos establecidos por la Dirección de Control, así como una respuesta oportuna en los términos y plazos requeridos por el organismo contralor.
AMBITO DE ACCION	Dirección de Control.

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**

  
DOR/MTFV/MGV

C.C. Oficina de Partes

Depto. de Calidad y Control de Gestión

Dirección de Control


  
**ROBERTO NEIRA ABURTO**  
**ALCALDE**



**MANUAL DE PROCESO**  
**“GESTIÓN DIARIA DE CORREO**  
**ELECTRÓNICO DIRECCIÓN DE**  
**CONTROL”**

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Mario Garrido Veroiza	Ma. Teresa Ferrada Velásquez	Octavio Concha Riquelme

	CONTENIDOS	PÁGINA
I	ANTECEDENTES	3
II	FUNCIONES DE LA UNIDAD	4
III	OBJETIVO DEL MANUAL	4
IV	OBJETIVO DEL PROCESO	5
V	ALCANCE DEL MANUAL	5
VI	CONTROL DEL MANUAL	5
VII	REFERENCIA NORMATIVA	5
VIII	DOCUMENTACIÓN	6
IX	PRODUCTOS	6
X	USUARIOS	6
XI	PROVEEDORES	6
XII	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	7
XIII	DIAGRAMA	9
XIV	ANEXOS Y FORMULARIOS	10

 MUNICIPALIDAD DE TEMUCO	<b>MANUAL DE PROCESO</b> <b>"GESTIÓN DIARIA DE CORREO ELECTRÓNICO"</b>  DIRECCIÓN DE CONTROL	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 3 de 12
		Fecha: septiembre 2025

**I. ANTECEDENTES**

La Dirección de Control, cuenta con una casilla de correo electrónico institucional denominada dir.control@temuco.cl, en la cual se reciben los oficios digitales desde Contraloría General de la República, los cuales regularmente contienen solicitudes de respuesta y plazos dirigidas a diferentes unidades dentro de la Municipalidad de Temuco.

En este contexto, la Dirección de Control designó a un funcionario específico para realizar periódicamente una revisión de la casilla electrónica, distribuir los oficios con requerimientos a las Unidades que correspondan y otorgar plazos de respuesta para dichas unidades considerando los plazos requeridos por el organismo Contralor.

Junto con lo anterior, los requerimientos y entregas de información de parte de Contraloría por medio de oficios digitales y/o resoluciones son registrados en planilla de registro de oficios, la cual contiene información relacionada a cada uno de los documentos recepcionados desde Contraloría.

Adicionalmente se realiza un seguimiento de respuestas solicitadas por CGR, por medio del sistema de gestión documental o consultando de forma directa con la Unidad municipal responsable de la respuesta, cuyo resultado es registrado en planilla habilitada.

**I.1. DEFINICIONES**

Correo institucional


Cuenta de correo electrónico oficial (dir.control@temuco.cl) usado para comunicaciones externas.

Distribución

Envío del contenido del correo a la unidad competente para su gestión

Registro

Dejar constancia del documento remitido por CGR en planilla habilitada, la unidad a la cual fue remitido, la fecha en que expira el plazo otorgado por Contraloría y el medio de pago solicitado por el ente Contralor.

	<b>MANUAL DE PROCESO</b> <b>"GESTIÓN DIARIA DE CORREO ELECTRÓNICO"</b>  <b>DIRECCIÓN DE CONTROL</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 4 de 12
		Fecha: septiembre 2025

Seguimiento

Acción de control el cumplimiento de los plazos o respuestas requeridas y la forma de envío requerida por Contraloría.


**II. FUNCIONES DE LA UNIDAD**

De acuerdo a lo que señala el artículo N° 116 del Reglamento N° 006 de fecha 20.12.2023, la Dirección de Control, tiene las siguientes funciones generales:

- a) Realizar auditorías operativas internas en la municipalidad, con el objeto de verificar la legalidad, eficiencia y/o eficacia de su actuación.
- b) Controlar la ejecución financiera y presupuestaria.
- c) Representar al Alcalde los actos municipales, cuando lo estime ilegales.
- d) Colaborar directamente con el Concejo para el ejercicio de sus funciones fiscalizadoras.
- e) Asesorar al Concejo en la definición y evaluación de auditorías internas y externas, que aquel pueda requerir en virtud del la Ley 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.
- f) Mantener una coordinación permanente con la Contraloría General de la República, de manera de tener conocimientos actualizados respecto de nuevas formas y procedimientos e interpretaciones de éstas, que tengan directa o indirectamente incidencia en el accionar administrativo municipal.
- g) Realizar con la periodicidad que determine el reglamento señalado en el artículo 92 de la Ley 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades, una presentación en sesión de comisión del Concejo, destinada a que sus miembros puedan formular consultas referidas al cumplimiento de las funciones que le competen.
- h) Otras funciones que la ley o el Alcalde le encomiende.

**III. OBJETIVO DEL MANUAL**

Establecer lineamientos para la revisión, gestión y seguimiento del correo institucional [dir.control@temuco.cl](mailto:dir.control@temuco.cl), asegurando la trazabilidad, eficiencia y cumplimiento de los procedimientos establecidos por la Dirección de Control, así como una respuesta oportuna en los términos y plazos requeridos por el organismo contralor.

	<b>MANUAL DE PROCESO</b> <b>"GESTIÓN DIARIA DE CORREO ELECTRÓNICO"</b>  DIRECCIÓN DE CONTROL	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 5 de 12
		Fecha: septiembre 2025

#### IV. OBJETIVO DEL PROCESO

Hacer más eficientes, eficaces y propender además a la economicidad en la entrega y recepción de los diversos requerimientos y productos que la Contraloría General y/o Regional efectúa, procurando la atención oportuna y adecuada de las comunicaciones recibidas a través del correo institucional [dir.control@temuco.cl](mailto:dir.control@temuco.cl), canalizando la información a las unidades correspondientes para su respuesta y/o resolución en los plazos y términos requeridos por Contraloría.

#### V. ALCANCE DEL MANUAL


Este manual aplica a los funcionarios de la Dirección de Control involucrados en la gestión del correo institucional [dir.control@temuco.cl](mailto:dir.control@temuco.cl), incluyendo la revisión, clasificación, canalización, registro y seguimiento de los mensajes recibidos, así como a las distintas Unidades Municipales a las cuales se les reenvían los requerimientos en virtud de la naturaleza de la solicitud de Contraloría.

#### VI. CONTROL DEL MANUAL

La Dirección de Control será la unidad a cargo de velar por el cumplimiento y aplicación del presente manual de procedimientos, el cual tendrá una vigencia indefinida hasta que se presenten cambios en el proceso y/o se establezcan nuevas instrucciones de comunicación formal de parte de Contraloría General de la República.

#### VII. REFERENCIA NORMATIVA

- Artículo N° 2 de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.
- Artículos 1°, 5°, 6°, 9°, 16 y 19 de la ley N° 10.336 de Organización y Atribuciones de la Contraloría General.

	<b>MANUAL DE PROCESO</b> <b>"GESTIÓN DIARIA DE CORREO ELECTRÓNICO"</b> <b>DIRECCIÓN DE CONTROL</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 6 de 12
		Fecha: septiembre 2025

- Dictamen N° 076515N14 Imparte instrucciones sobre ejercicio de atribución contenida en el artículo 29, letra c), de la ley N° 18.695, modificado por la ley N° 20.742.
- Documento de CGR N° 1748 de fecha 06.03.2017.
- Decreto Alcaldicio N° 806 de fecha 17.03.2017.

**VIII. DOCUMENTACIÓN**

- Planilla de Registro de Correos [dir.control@temuco.cl](mailto:dir.control@temuco.cl)
- Reporte mensual correos recepcionados desde CGR, informado al Director de Control.

**IX. PRODUCTOS**

- Estadística de correos recepcionados y reenviados a unidades


**X. USUARIOS**

- Contraloría General de la República
- Contraloría Regional de la Araucanía
- Unidades Municipales
- Funcionarios Dirección de Control

**XI. PROVEEDORES**

- Proveedor del servicio de correo institucional (Microsoft 365).
- Plataforma Ventanilla Única (oficina de Partes)
- Soporte técnico de Departamento de Informática.



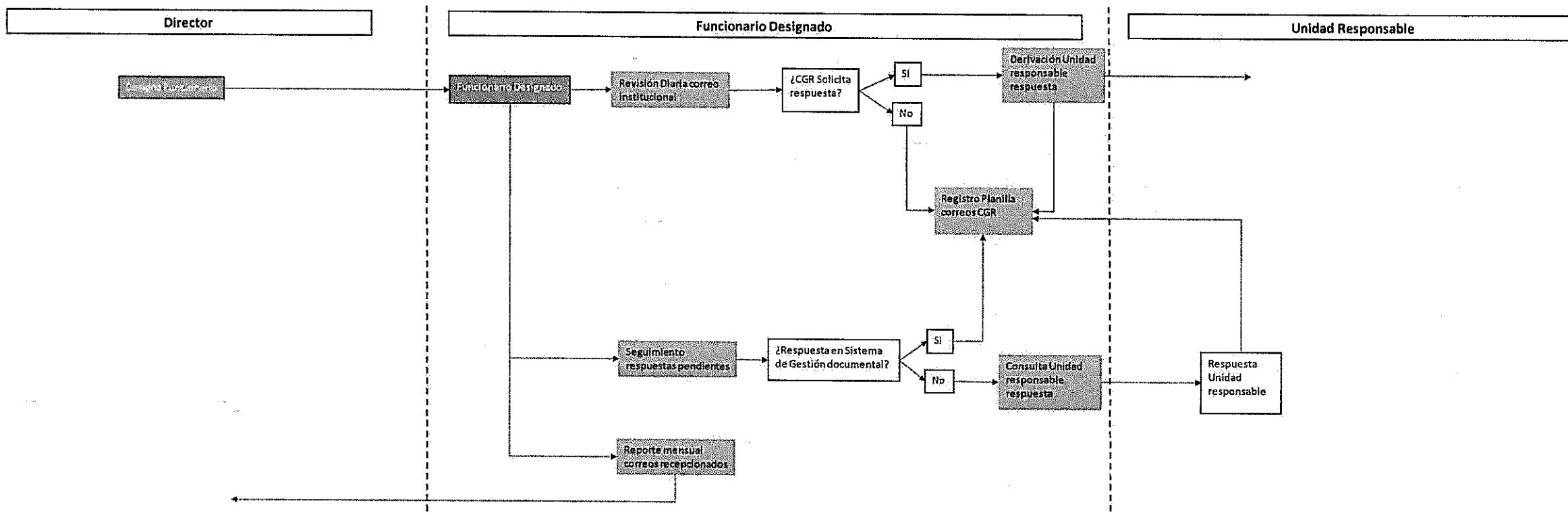
	<b>MANUAL DE PROCESO</b> <b>"GESTIÓN DIARIA DE CORREO ELECTRÓNICO"</b> <b>DIRECCIÓN DE CONTROL</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 7 de 12
		Fecha: septiembre 2025


XII. DESCRPCIÓN DEL PROCESO

RESPONSABLE	N°	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
Director	01	Director de Control designa funcionario encargado de revisión del correo electrónico.	-
Funcionario Designado	02	Ingresa diariamente al correo institucional	dir.control@temuco.cl
Funcionario Designado	03	Revisión de mensajes, se identifican remitentes asuntos y fechas	dir.control@temuco.cl
Funcionario Designado	04	Clasificación, se determina si el mensaje requiere respuesta, o si se trata de una entrega de información.	dir.control@temuco.cl
Funcionario Designado	05	Canalización, se reenvía el mensaje a la unidad atingente a la materia del documento.	dir.control@temuco.cl
Funcionario Designado	07	Registro, se digitan los aspectos más relevantes del documento recepcionado en planilla Excel habilitada para ello.	Planilla registro correos
Funcionario Designado	08	Seguimiento, se verifica por medio del sistema documental o por consulta directa que las unidades a las cuales se les canalizaron los documento den respuesta en los plazos requeridos por CGR.	Sistema de Gestión Documental (SMC)
Funcionario Designado	09	Respuesta desde Unidad, en caso de existir respuesta del documento, se registra en planilla de registro de correos control.	Planilla registro correos; dir.control@temuco.cl
Funcionario Designado	10	En caso de no existir respuesta, se reitera requerimiento a la unidad responsable.	Correo electrónico funcionario designado

<b>Funcionario Designado</b>	11	Respuesta desde Control, en caso de que unidad responsable no cuente con acceso a plataforma de CGR, se recepciona respuesta desde la unidad responsable y se confecciona oficio conductor o de respuesta, para firma del sr. Alcalde.	Sistema de Gestión Documental (SMC)
<b>Funcionario Designado</b>	12	Envío respuesta, oficio conductor o de respuesta, se remite a Oficina de Partes, para su envío por plataforma Ventanilla Única (CGR).	Ventanilla Única
<b>Funcionario Designado</b>	13	Reporte a Director, mensualmente informa a un reporte con los correos recepcionados desde CGR.	Formato reporte mensual correos CGR

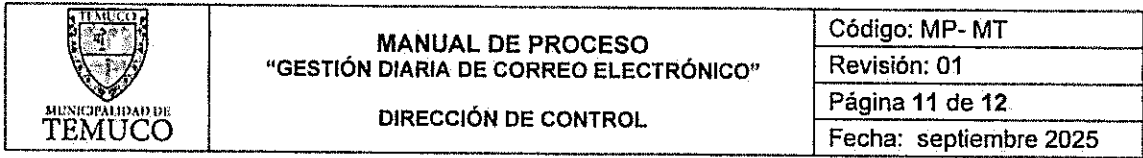
### XIII. DIAGRAMA.



 MUNICIPALIDAD DE TEMUCO	<b>MANUAL DE PROCESO</b> <b>"GESTIÓN DIARIA DE CORREO ELECTRÓNICO"</b>  <b>DIRECCIÓN DE CONTROL</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 10 de 12
		Fecha: septiembre 2025

**XIV. ANEXOS Y FORMULARIOS.**

- Planilla de Registro de Correos [dir.control@temuco.cl](mailto:dir.control@temuco.cl)
- Formato reporte mensual correos recepcionados desde CGR, informado al Director de Control.



- Planilla de Registro de Correos [dir.control@temuco.cl](mailto:dir.control@temuco.cl)

[illegible]

