



MUNICIPALIDAD DE
TEMUCO

DECRETO N° 4898

TEMUCO, 21 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 de correspondencia usuarios externos, de la Municipalidad de Temuco, para contribuir al mejoramiento de los procesos interno institucionales.

DECRETO:

1.- Apruébase el Manual de Proceso que a continuación se indica: Gestión de correspondencia usuarios externos de la Municipalidad de Temuco.

2.- Reemplaza en su totalidad el manual aprobado por el decreto N° 3.164 del 22 de noviembre de 2021.

3190495

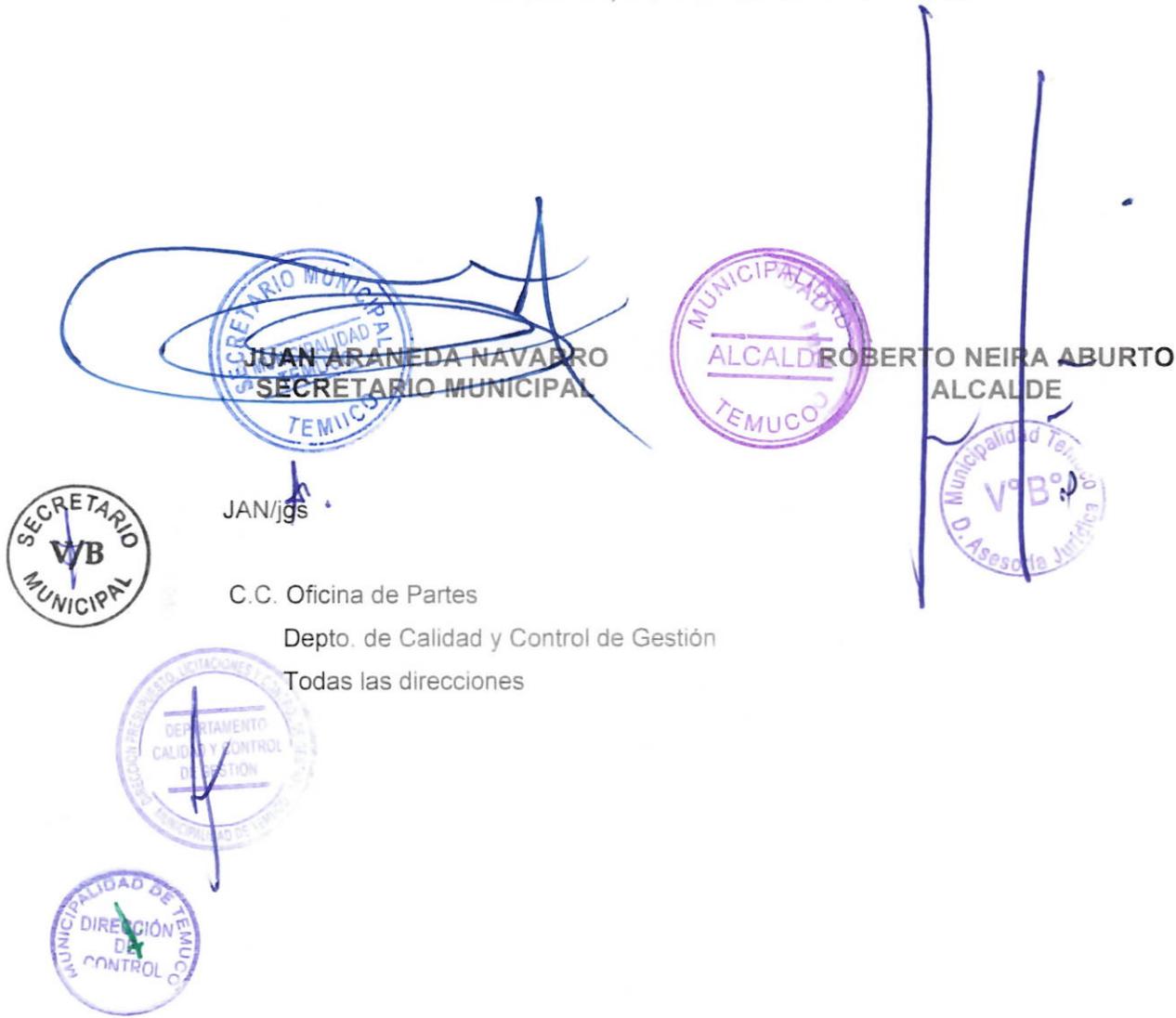


MUNICIPALIDAD DE
TEMUCO

NOMBRE DEL MANUAL	Gestión de correspondencia usuarios externos de la municipalidad de Temuco
OBJETIVO DEL MANUAL	Definir proceso para el ingreso de correspondencia externa.
AMBITO DE ACCION	Todas las direcciones y usuarios externos.

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 9 hojas.

ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVESE.



IB: 3190495



MANUAL DE PROCESO 2025

“GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA

USUARIOS EXTERNOS DE LA

MUNICIPALIDAD DE TEMUCO”

Elaboró	Revisó	Aprobó
Jaime García Silva Jefe de Oficina de partes	Oriana Castro Dubrenil Encargada de Calidad y Control de Gestión	Juan Araneda Navarro Secretario Municipal



INDICE.

Nº	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
9	PROVEEDORES	5
10	PRODUCTOS	5
11	USUARIOS O CLIENTES	5
12	ESTANDAR	5
13	PROCESO	6
14	DIAGRAMA DE FLUJO	7
15	ANEXOS	8-9



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

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

Otra modalidad de ingreso de documentación es la OIRS digital, que se encuentra disponible digitalmente en la página de la municipalidad www.temuco.cl. y actualmente la plataforma DOCDIGITAL para entidades públicas considerados también usuarios externos.

Por último, el usuario externo también tiene la posibilidad de enviar sus requerimientos y solicitudes al correo 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.

2. DEFINICIONES

- OIRS: Oficina de informaciones, reclamo y sugerencia (virtual), disponible en la web de la municipalidad.
- DOCDIGITAL: Plataforma digital de comunicaciones oficiales del Estado.
- munitco@temuco.cl : Correo institucional que recibe comunicaciones de usuarios externos.
- DGD: Sistema de gestión documental

 MUNICIPALIDAD DE TEMUCO	MANUAL DE PROCESO GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA EXTERNA DEL MUNICIPIO DEPARTAMENTO DE OFICINA DE PARTES	Código: MP-MT-01 Revisión: 01 Página 4 de 9 Fecha: noviembre 2025
---	---	--

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, resoluciones, órdenes de servicio, circulares y otros a quienes corresponda oportunamente.
- Recepción, registro y canalización de denuncias, reclamos, sugerencias y felicitaciones, que se presenten, respecto a servicios y funcionarios municipales.
- Confeccionar y mantener registros clasificados y actualizados de las presentaciones y reclamos recibidos y emitir informes periódicos.
- Administrar el archivo de resoluciones municipales y documentación que corresponda.
- Generar y mantener, estadísticas de consultas y requerimientos más recurrentes del público usuario.

4. OBJETIVO DEL PROCESO.

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) o correo electrónico institucional (munitco@temuco.cl) y actualmente la plataforma DocDigital de comunicaciones oficiales entre órganos del estado.

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.



**MANUAL DE PROCESO
GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA EXTERNA DEL MUNICIPIO
DEPARTAMENTO DE OFICINA DE PARTES**

Código: MP-MT-01
Revisión: 01
Página 5 de 9
Fecha: noviembre 2025

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
- Ley de transformación digital N° 21.180

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, Chilesxpress u otros servicios de entrega,
 - OIRS digital y Correo electrónico institucional.
- Cartas de solicitud de la comunidad
- Cartas de reclamos y sugerencias
- Ordinarios y oficios externos
- Plataforma DocDigital (comunicaciones oficiales entre órganos del estado)

9. PROVEEDORES.

Usuarios externos: Público en general

Organizaciones Comunitarias

Otras entidades y organizaciones privadas

Servicios de entrega de correspondencia y encomiendas

Secretaría de Gobierno Digital, plataforma DocDigital



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 publicas

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	Nº	Actividad	Documento de trabajo
Usuario	1	La correspondencia externa puede ingresar por diferentes canales: ventanilla, plataforma DOCDIGITAL, plataforma OIRS, correo institucional, Correos de chile y correos privados.	Carta u oficio
Administrativo	2	Ingrasa al S.G.D y guarda, Tipo de correspondencia, N°, Antecedentes, Materia, Razón social	
Administrativo	3	Entrega comprobante, con número de providencia al ingreso de forma presencial.	

 MUNICIPALIDAD DE TEMUCO	MANUAL DE PROCESO GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA EXTERNA DEL MUNICIPIO DEPARTAMENTO DE OFICINA DE PARTES	Código: MP-MT-01 Revisión: 01 Página 7 de 9 Fecha: noviembre 2025
---	---	--

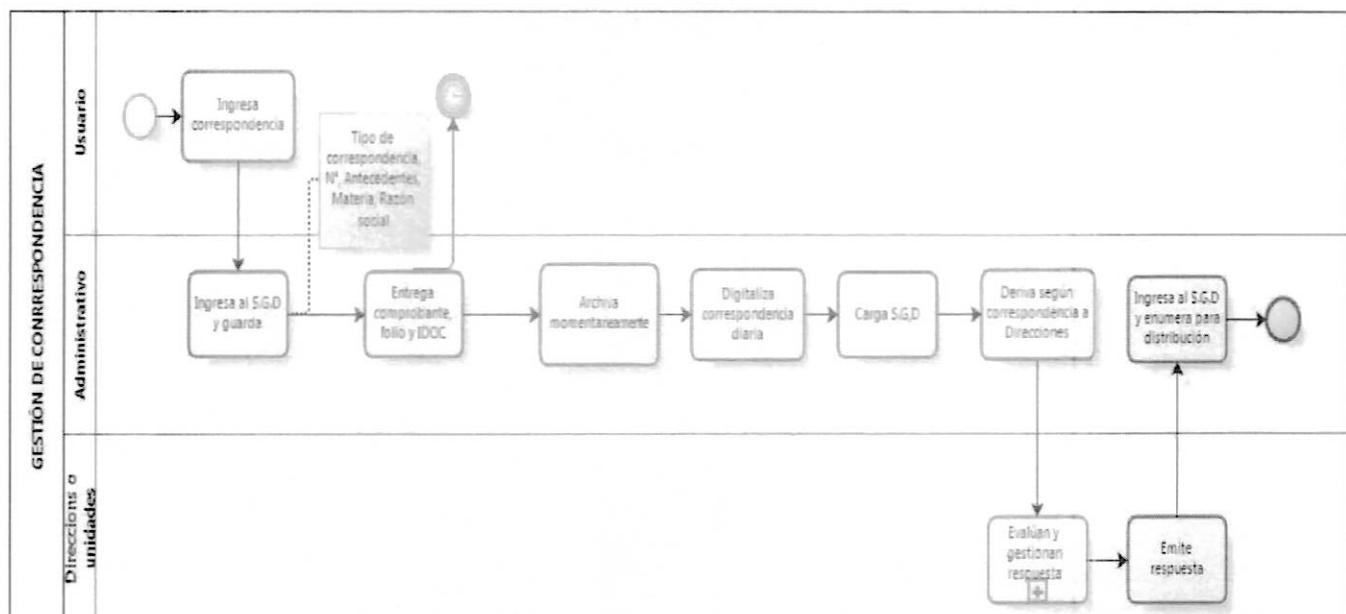
Administrativo	4 Asignación de providencia para correspondencia ingresada por OIRS digital y vía correo institucional	
Administrativo	5 Ingreso al sistema de gestión documental	
Administrativo	6 Digitaliza correspondencia diaria	
Administrativo	7 Carga S.G.D	
Administrativo	8 Deriva según corresponda 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 plazo no mayor a 20 días cuando corresponda según la materia y requerimientos.	



MANUAL DE PROCESO GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA EXTERNA DEL MUNICIPIO DEPARTAMENTO DE OFICINA DE PARTES

Código: MP-MT-01
Revisión: 01
Página 8 de 9
Fecha: noviembre 2025

14.- DIAGRAMA DE FLUJO:



Powered by
bizagi
Gestión

14.- ANEXOS

- OIRS DÍGITAL

Municipalidad de Temuco

Escritorio

Noticias

Trámites y Servicios

Medios

Páginas

Banners

Comunicados

Agenda de Contactos

Servicios MIPES

UDELS

Perfil

Herramientas

WPBakery Page Builder

Mega Menu

Slider Revolution

Cerrar menú

De un vistazo

810 entradas

129 páginas

6 banners

69 Trámites y servicios

WordPress 5.8.2 está funcionando con el tema the-hatchkit.

Actividad

Publicaciones recientes

16 Nov, 4:21 pm Municipio de Temuco y Victoria Ríosan convocan de colaboración mutua para fortalecer ambas comunas.

3 Nov, 12:10 pm Adultos mayores de Temuco disfrutaron del festival Alas Doradas en el Museo Ferroviario Pablo Neruda

20 Oct, 12:11 pm En la sala Pablo del Museo Nacional Ferrocarril José Fernández presentó su libro Trakan Anta

19 Oct, 10:00 am Dirección de Turismo municipal relata la historia del Comendador Demaría con todo patrimonial nocturno.

12 Oct, 10:27 am Municipio apoya a profesionales del arte a través del modelo colaborativo de subvenciones ríosanta

Borrador rápido

Título:

Contenido:

Escríbelo

Guarda borrador

Eventos y noticias de WordPress

Cargando...

Llega el State of the Word 2021

WordPress 5.8 añade compatibilidad para WebP

Gutenberg Theme: Gutenberg Changelog 9.5 - Gutenberg 11.0

WordPress 5.9: Translation Block

HeaderPress: Finding My Global Family – Gamos Realiza donación

WP Tavern: Wozmail: A Free Experimental WordPress commsuite Block Theme

Noticias

Mi cuenta

Noticias



MUNICIPALIDAD DE
TEMUCO

MANUAL DE PROCESO
GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA EXTERNA DEL MUNICIPIO
DEPARTAMENTO DE OFICINA DE PARTES

Código: MP-MT-01

Revisión: 01

Página 9 de 9

Fecha: noviembre 2025

- CORREOS munitco@temuco.cl

The screenshot shows the Microsoft Outlook inbox interface. The left sidebar includes sections for Favorites, Copias, Archivo, Notas, Otras carpetas, Contactos, Hospital de conversaciones, Idérez, Notas, and Notes. The main pane displays a list of incoming emails under 'Bandera de entrada' (Flagged) and 'Ayer' (Yesterday). The emails are from individuals like Valentina Nicole Marín Arias, Jennifer Oceira Peña, Rosario Muñoz, Ana María Amanatobal, Patricio Eduardo Sánchez Casan, SENCE Informa, and OMIL TEMUCO. The subject lines mention topics such as 'Entendemos', 'Solicitudes', 'Consultas', 'Sistemas de Seguridad', and 'Certificación'. The right side of the screen shows a preview of the selected email.

- Ingreso DocDigital

The screenshot shows the DocDigital platform interface. On the left, there is a sidebar with options: Comunicaciones recibidas (Received communications), Firmar (Sign), Nueva Comunicación (New communication), Añadir firma a documento (Add signature to document), Carga Masiva para Firmar (Massive upload for signing), Mis Procesos (My processes), and Oficina de Partes (Parties Office). The main area displays a message: 'Hola Jaime Roberto García Silva, ya te encuentras en Doc Digital.' Below this, there are two sections: 'Firmar' (Sign) and 'Visar' (Stamp). Both sections show statistics: 0 Pendientes (Pending), 0 Firmados (Signed), and 0 Devueltos (Returned). At the bottom, there are buttons for 'Ir a Firmar' (Go to sign) and 'Ir a Visar' (Go to stamp). The overall layout is clean and modern, designed for digital document management.