

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.- Apruébese 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

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.


JUAN ARÁNEDA NAVARRO
SECRETARIO MUNICIPAL


ALCALDE ROBERTO NEIRA ABURTO
ALCALDE


JAN/jgs

C.C. Oficina de Partes
Depto. de Calidad y Control de Gestión
Todas las direcciones





DEPARTAMENTO
CALIDAD Y CONTROL
DE GESTIÓN


MUNICIPALIDAD DE TEMUCO
DIRECCIÓN
DE CONTROL


Municipalidad de Temuco
VºBº
D. Asesoría Jurídica

15. 3190495

MANUAL DE PROCESO 2025
“GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA
USUARIOS EXTERNOS DE LA
MUNICIPALIDAD DE TEMUCO”

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

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
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

	MANUAL DE PROCESO GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA EXTERNA DEL MUNICIPIO DEPARTAMENTO DE OFICINA DE PARTES	Código: MP-MT-01
		Revisión: 01
		Página 3 de 9
		Fecha: noviembre 2025

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

	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.

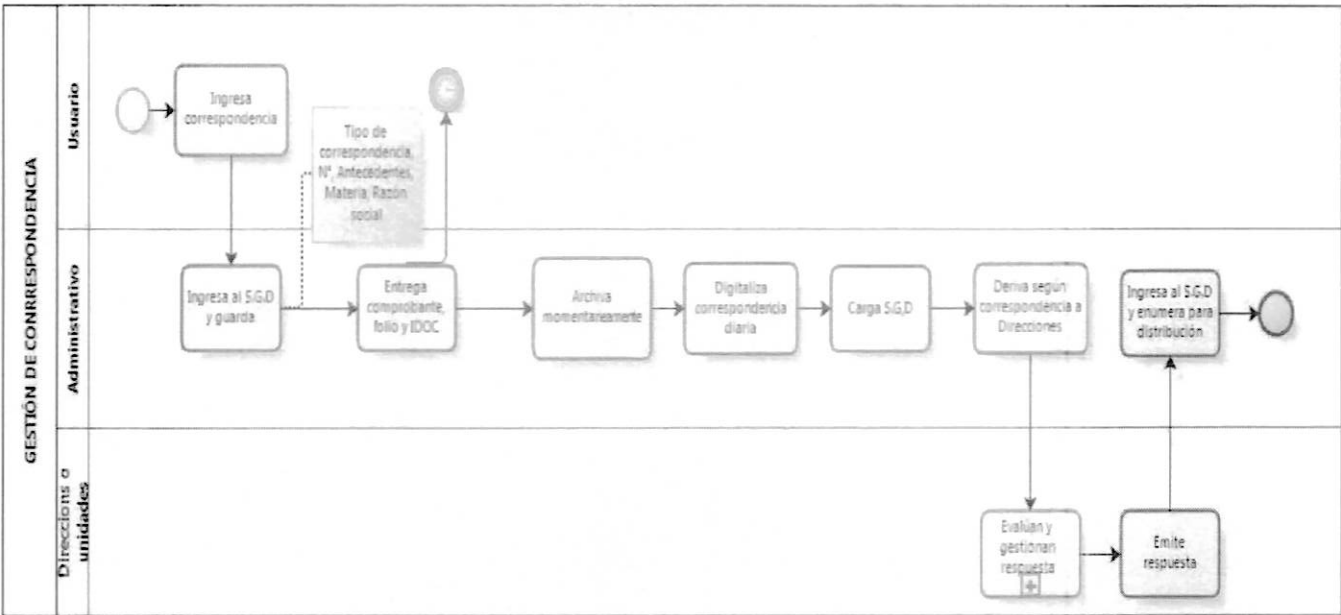
Tiempo de respuesta a la correspondencia recepcionada es de 20 días hábiles, en los casos que las solicitudes requieran de una respuesta.

13. PROCESO: Gestión de correspondencia.

Responsable	N°	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	Ingresa 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.	

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 plano no mayor a 20 días cuando corresponda según la materia y requerimientos.

14.- DIAGRAMA DE FLUJO:



14.- ANEXOS

- OIRS DÍGITAL



- CORREOS munitco@temuco.cl



- Ingreso DocDigital

