

DECRETO N° 4462 /

TEMUCO, 30 OCT. 2025

VISTOS:

- 1.- El Reglamento Interno N° 004 de fecha 27.05.2021, sobre estructuras, funciones y coordinación del Municipio de Temuco y sus modificaciones posteriores.
- 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 demandas judiciales del Departamento de Litigación, Gestión y Cobranza, 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:

NOMBRE DEL MANUAL	"INGRESO, DISTRIBUCION Y COBRANZA DE DEMANDAS Y/O DENUNCIAS"
OBJETIVO DEL MANUAL	Lograr que las distintas unidades y/o funcionarios adquieran conocimientos de cómo proceder en caso de verse enfrentado a recibir una demanda y requieran defensa judicial, y así logren adecuar sus actuaciones a la normativa vigente lo que evita eventuales responsabilidades administrativas de los funcionarios ,y civiles y administrativas del ente municipal.
AMBITO DE ACCION	El manual involucra en el proceso, internamente a los funcionarios del Departamento de Litigación ,Gestión y Cobranza y de las direcciones municipales solicitantes.

2.- El presente manual reemplaza en su totalidad al aprobado por Decreto Alcaldicio N°5077 de fecha 26.11.2024.

3.- 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 15 hojas.

ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVESE.

SECRETARIO MUNICIPAL
MUNICIPALIDAD
TEMUCO

JUAN ARANEDA NAVARRO
SECRETARIO MUNICIPAL

MUNICIPALIDAD
ALCALDE
TEMUCO

ROBERTO NEIRA ABURTO
ALCALDE

JZM/fvm

C.C. Oficina de Partes

Depto. Acreditación, Capacitación y PMG

Todas las unidades

MUNICIPALIDAD DE TEMUCO
DIRECTOR
CONTROL INTERNO

Municipalidad Temuco
V°B°
D. Asesoría Jurídica

DEPARTAMENTO
CALIDAD Y CONTROL
DE GESTION
MUNICIPALIDAD TEMUCO

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO INGRESO, DISTRIBUCIÓN Y COBRANZA DE DEMANDAS Y/O DENUNCIAS DEPARTAMENTO DE LITIGACIÓN, GESTIÓN Y COBRANZA DIRECCION DE ASESORIA JURIDICA	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 1 de 15
		Fecha: Octubre 2025

MANUAL DE PROCESOS:

“INGRESO, DISTRIBUCIÓN Y COBRANZA DE

DEMANDAS Y/O DENUNCIAS”

Elaboró	Revisó	Aprobó
Francisco Javier Vergara Maldonado	Oriana Castro Dubrenil Encargada depto. de Calidad y Control de Gestión	Jaime Zamorano Muster Director de Asesoría Jurídica (S)

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO INGRESO, DISTRIBUCIÓN Y COBRANZA DE DEMANDAS Y/O DENUNCIAS DEPARTAMENTO DE LITIGACIÓN, GESTIÓN Y COBRANZA DIRECCION DE ASESORIA JURIDICA	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 2 de 15
		Fecha: Octubre 2025

	CONTENIDOS	PAGINA
I	ANTECEDENTES	3
II	DEFINICIONES	4
III	FUNCIONES DE LA UNIDAD	5
IV	OBJETIVO DEL MANUAL	6
V	OBJETIVO DEL PROCESO	6
VI	ALCANCE DEL MANUAL	6
VII	CONTROL DEL MANUAL	6
VIII	IMPLEMENTACION DIGITAL	7
IX	REFERENCIA NORMATIVA	7
X	DOCUMENTACIÓN	8
XI	PRODUCTOS	8
XII	USUARIOS	8
XIII	PROVEEDORES	8
XIV	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	9
XV	DIAGRAMA	13

I. ANTECEDENTES

Dentro de las funciones del Departamento de Litigación, Gestión y Cobranza, dependiente de la Dirección de Asesoría Jurídica, se encuentra la de iniciar y asumir la defensa de toda clase de acciones legales en que la municipalidad sea parte o tenga interés, con el objeto de resguardar los derechos, intereses y patrimonio municipal.

En este contexto, el presente manual se estructura como una guía integral que unifica los procedimientos de ingreso y distribución de demandas y/o denuncias, junto con los procesos de cobranza administrativa y judicial, en virtud del Decreto General Municipal de Cobranza N°2635 de 01 de julio de 2025.

De esta forma, el manual no solo regula la tramitación de causas judiciales y denuncias, sino que también incorpora formalmente los procedimientos asociados a la cobranza por Carta de Transacción, Demanda de Prescripción y Título Ejecutivo, asegurando coherencia entre ambos ámbitos y optimizando la coordinación interdepartamental.

La integración de estos procesos responde a la necesidad de:

- Sistematizar y estandarizar la gestión jurídica y de cobranza municipal.
- Asegurar la trazabilidad y control documental mediante sistemas digitales (SharePoint, OneDrive, correo institucional).
- Fortalecer la recaudación y protección del patrimonio municipal, a través de mecanismos judiciales y extrajudiciales que permitan regularizar el pago de obligaciones morosas.
- Dar cumplimiento a la normativa vigente en materia de gestión judicial, cobranza administrativa y transformación digital del Estado.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO INGRESO, DISTRIBUCIÓN Y COBRANZA DE DEMANDAS Y/O DENUNCIAS DEPARTAMENTO DE LITIGACIÓN, GESTIÓN Y COBRANZA DIRECCION DE ASESORIA JURIDICA	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 4 de 15
		Fecha: Octubre 2025

II. DEFINICIONES

Demanda: Manifestación solemne de voluntad en orden a ejercer una o más acciones determinadas en contra de una o más personas

Denuncia: La denuncia es dar información ante la Fiscalía o policía sobre un hecho que se considera que es delito.

Defensa: Acción y efecto de defender o defenderse.

Notificaciones Electrónicas: Las notificaciones se llevarán a cabo a través de medios electrónicos.

Expediente Electrónico: Conjunto de documentos electrónicos de archivo correspondientes a un procedimiento administrativo, cualquiera que sea el tipo de información que contengan.

OneDrive: Es el servicio en la nube de Microsoft que te conecta a todos tus archivos.

Cobranza: Procedimiento administrativo y/o judicial para obtener el pago de obligaciones morosas.

Carta de Transacción: Documento mediante el cual se formaliza un acuerdo extrajudicial de pago.

Demanda de Prescripción: Acción judicial para declarar prescrita una deuda.

Título Ejecutivo: Documento que habilita para exigir el cobro judicial inmediato de una deuda. Este, obtiene su mérito ejecutivo por medio la firma del Secretario Municipal.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO INGRESO, DISTRIBUCIÓN Y COBRANZA DE DEMANDAS Y/O DENUNCIAS DEPARTAMENTO DE LITIGACIÓN, GESTIÓN Y COBRANZA DIRECCION DE ASESORIA JURIDICA	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 5 de 15
		Fecha: Octubre 2025

III. FUNCIONES DE LA UNIDAD

Al Departamento Departamento de Litigación, Gestión y Cobranza le corresponde conforme al artículo 112 bis del Reglamento N° 6 de fecha 05 de octubre de 2021, lo siguiente:

- a) Iniciar y asumir la defensa de toda clase de acciones legales de cualquier naturaleza en que la municipalidad sea parte o tenga interés
- b) Asumir la asesoría o defensa de la comunidad, cuando sea procedente y el Alcalde así lo determine.
- c) Informar por requerimiento judicial, los reclamos de ilegalidad, recursos de protección y amparo económico que se presenten en contra del municipio o de sus unidades o funcionarios, por actuaciones u omisiones municipales y asumir la correspondiente defensa judicial.
- d) Informar y recomendar las transacciones para precaver litigios eventuales o dar termino a pleitos pendientes en contra de la municipalidad.
- e) Colaborar, con el Departamento de Rentas y Patentes, en la cobranza administrativa, de derechos, contribuciones e impuestos.
- f) Efectuar la cobranza administrativa y judicial a contribuyentes de la municipalidad que se encuentran en estado de morosidad de pago, de impuestos, contribuciones y derechos municipales, en base a información proporcionada por el Departamento de Rentas y Patentes, por el Departamento de Tránsito, Tesorería Municipal y por la Administración Municipal.
- g) Cumplir con las demás funciones que la Dirección de Asesoría jurídica, disponga.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO INGRESO, DISTRIBUCIÓN Y COBRANZA DE DEMANDAS Y/O DENUNCIAS DEPARTAMENTO DE LITIGACIÓN, GESTIÓN Y COBRANZA DIRECCION DE ASESORIA JURIDICA	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 6 de 15
		Fecha: Octubre 2025

IV. OBJETIVO DEL MANUAL

Sistematizar el procedimiento interno que debe seguirse cuando otras Direcciones, Departamentos y/o funcionarios requieren la intervención del Departamento de Litigación, Gestión y Cobranza, para asumir la defensa judicial y de una demanda ya iniciada, ejercer una acción judicial, realizar una denuncia o defensa de un funcionario que por distintos motivos y en el ejercicio de sus funciones sea requerido por tribunales.

V. OBJETIVO DEL PROCESO

Lograr que las distintas unidades y/o funcionarios adquieran el conocimiento de cómo proceder en caso de verse enfrentado a recibir una demanda y requieran defensa judicial, y así, logren adecuar sus actuaciones a la normativa vigente, lo que evita eventuales responsabilidades administrativas de los funcionarios, y civiles y administrativas del ente municipal.

VI. ALCANCE DEL MANUAL

El manual involucra en el proceso, internamente a los funcionarios del Departamento de Litigación, Gestión y Cobranza, y de las demás direcciones municipales solicitantes.

VII. CONTROL DEL MANUAL

La unidad es la responsable de velar por el cumplimiento de lo que establece el manual y además de su revisión y actualización es el Departamento de Litigación, Gestión y Cobranza.

El presente Manual regirá indefinidamente, hasta que sea dejado sin efecto de manera expresa.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO INGRESO, DISTRIBUCIÓN Y COBRANZA DE DEMANDAS Y/O DENUNCIAS DEPARTAMENTO DE LITIGACIÓN, GESTIÓN Y COBRANZA DIRECCION DE ASESORIA JURIDICA	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 7 de 15
		Fecha: Octubre 2025

VIII. IMPLEMENTACION DIGITAL

De acuerdo a la ley N° 21.180 sobre Tramitación Digital del Estado, esta impulsa que el ciclo completo de los procedimientos administrativos de todos los órganos de la Administración del Estado sujetos a Ley de Bases de Procedimiento Administrativo (19.880), se realice en formato electrónico. Esto permitirá otorgar mayor certeza, seguridad y velocidad en la entrega de servicios a las personas, junto con una mayor transparencia de los procesos y actuaciones del Estado en su relación con los ciudadanos.

Como departamento de Litigación, Gestión y Cobranza, las carpetas físicas y los documentos deben ser impresos, lo que genera una cantidad enorme de papeles cuya finalidad nace y perece con la causa aparejada. La celeridad de los procesos digitales y las tecnologías emergentes permiten una eficiencia más alta para el desarrollo de audiencias, alegatos, denuncias y otras actuaciones legales. Contribuyendo a la eliminación de papeles y carpetas físicas, que, además, resultan inseguras en cuanto a la protección de los datos contenidos en ellas.

Por ello el departamento comenzará su transición hacia la digitalización.

IX. REFERENCIA NORMATIVA

- Ley 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.
- Ley N° 19.880, Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.
- Ley N° 18.883 Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales.
- Ley N° 21.180, Sobre Transformación Digital del Estado.
- Demás normas aplicables a cada proceso judicial, ya sea, civil, penal, contencioso administrativo, tributario, laboral y otros, además, las normas procesales de cada acción.
- Decreto General Municipal de Cobranza N°2635 de fecha 01 julio de 2025

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO		Código: MP- MT
	INGRESO, DISTRIBUCIÓN Y COBRANZA DE DEMANDAS Y/O		Revisión: 01
	DENUNCIAS		Página 8 de 15
	DEPARTAMENTO DE LITIGACIÓN, GESTIÓN Y COBRANZA DIRECCION DE ASESORIA JURIDICA		Fecha: Octubre 2025

X. DOCUMENTACIÓN

- Oficio de Dirección requirente.
- Oficio de la Dirección Jurídica remitiendo demanda, denuncia o defensa.
- Asumir representación. El documento ingresado de manera digital debe estar en formato PDF.
- Carta ingresada por Oficina de Parte.

XI. PRODUCTOS

El producto final que se obtiene al realizar el proceso será ejercer las acciones judiciales que corresponda, asumir la defensa y/o realizar la respectiva denuncia, para idealmente obtener de los Tribunales de Justicia la pretensión requerida.

XII. USUARIOS

Serán usuarios del proceso las Direcciones Municipales y/o funcionarios que requieran iniciar acciones judiciales, defensa de acciones iniciadas contra el municipio y defensa de funciones que en ejercicio de funciones sea requeridos por Tribunales de justicia.

XIII. PROVEEDORES

Eventualmente, las demás unidades municipales pueden ser requeridas de informes intermedios como insumos para el producto informe final.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO INGRESO, DISTRIBUCIÓN Y COBRANZA DE DEMANDAS Y/O DENUNCIAS DEPARTAMENTO DE LITIGACIÓN, GESTIÓN Y COBRANZA DIRECCIÓN DE ASESORIA JURÍDICA	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 9 de 15
		Fecha: Octubre 2025

XIV. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Flujo Proceso Ingreso y Distribución Demandas en SharePoint

- 1.- Dirección requirente deberá remitir su solicitud formalmente por escrito, mediante oficio, ingresado a sistema documental, dirigido a la Dirección de Asesoría Jurídica.
- 2.- Asesoría Jurídica recibirá la solicitud, y derivará internamente vía sistema documental al Departamento de Litigación, Gestión y Cobranza. El análisis corresponde a las habilidades particulares y a la experiencia de los abogados del departamento.
- 3.- Los documentos serán digitalizados e ingresados a la carpeta digital o OneDrive de causas del Departamento de Litigación, Gestión y Cobranza, cuya división esta determinada por materia (Civil, laboral, cobranza laboral, ejecutivo, garantía, etc.) Los cargos administrativos son los responsables de digitalizar y/o ingresarlos a la carpeta digital.
- 4.- Una vez digitalizados e ingresados en OneDrive, se deben incorporar los datos a la planilla Excel correspondiente, para mantener un registro adecuado y actualizado. Los cargos administrativos son los responsables de incorporar la información al Excel.
- 5.- El coordinador del Departamento de Litigación, Gestión y Cobranza, determina los documentos e información que debe recopilarse y las acciones pertinentes.
- 6.- Luego del estudio será distribuida en los uno de los abogados disponibles, para según requerimiento asuma la defensa o ejerza la acción correspondiente.
- 7.- La información del OneDrive se re direcciona a la carpeta especifica del abogado a cargo de la causa, y en ella misma, se incorpora la documentación e instrucciones, que incluyen plazos, documentos entre otros.
- 8.- El Departamento de Litigación, Gestión y Cobranza, canalizará la información, y podrá solicitar informes complementarios de las distintas Unidades Municipales pertinentes dependiendo del caso concreto.
- 9.- Una obtenido el resultado en Tribunales de Justicia, se remitirá mediante correo electrónico el resultado a la Dirección de Asesoría Jurídica y ésta a su vez a la dirección solicitante. El Coordinador del departamento deberá encargarse de la apropiada comunicación con la dirección.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO INGRESO, DISTRIBUCIÓN Y COBRANZA DE DEMANDAS Y/O DENUNCIAS DEPARTAMENTO DE LITIGACIÓN, GESTIÓN Y COBRANZA DIRECCION DE ASESORIA JURIDICA	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 10 de 15
		Fecha: Octubre 2025

1. Flujo General de Cobranza

Objetivo: Establecer el procedimiento base para los casos de cobranza que ingresan al Departamento de Litigación, Gestión y Cobranza.

Procedimiento:

1. Recepción de la carta de transacción, demanda, prescripción o título ejecutivo en Oficina de Partes.
2. La Dirección Jurídica deriva los antecedentes al Departamento de Litigación, Gestión y Cobranza.
3. Se designa un abogado a cargo del caso.
4. Se ingresan los antecedentes al sistema documental correspondiente.
5. Se abre el caso vía correo electrónico, informando a Tesorería, Renta y Patentes.
6. Dependiendo del caso, se sigue el flujo específico según corresponda:
 - o Carta de Transacción
 - o Demanda de Prescripción
 - o Título Ejecutivo

2. Flujo por Demanda de Prescripción

Objetivo: Establecer los pasos para el tratamiento de casos de prescripción solicitados mediante demanda judicial.

Procedimiento:

1. Recepción de la demanda de prescripción por Oficina de Partes.
2. Derivación desde Dirección Jurídica al Departamento de Litigación, Gestión y Cobranza.
3. Asignación de abogado responsable del caso.
4. Registro en sistema documental.
5. Comunicación formal del caso a Tesorería y Renta y Patentes mediante correo electrónico.
6. Se lleva a cabo la tramitación judicial correspondiente.
7. Una vez dictada la sentencia que declara la prescripción y debidamente notificada:
 - o Se solicita emisión de decreto para eliminación de giros prescritos.
 - o Se emite giro para el pago del contribuyente, si corresponde.

8. Se informa a Tesorería y Renta y Patentes, adjuntando los documentos que dan cierre al caso mediante correo oficial.

3. Flujo por Carta de Transacción

Objetivo: Regular los pasos para gestionar acuerdos de pago mediante propuesta de transacción.

Procedimiento:

1. Recepción de la carta de transacción por Oficina de Partes.
2. Derivación desde Dirección Jurídica al Departamento de Litigación, Gestión y Cobranza.
3. Asignación de abogado responsable del caso.
4. Registro en sistema documental.
5. Apertura del caso mediante correo electrónico a Tesorería y Renta y Patentes.
6. Análisis de antecedentes del contribuyente moroso.
7. Elaboración de propuesta de pago por parte del abogado a cargo.
8. Revisión de la propuesta por la comisión respectiva y posterior aprobación en Concejo Municipal.
9. Una vez aprobada la propuesta, se espera el acuerdo de transacción extrajudicial firmado por el Secretario Municipal.
10. Se solicita:
 - Emisión de giro para el pago del contribuyente.
 - Emisión del decreto de eliminación de giros prescritos.
11. Se informa a Tesorería y Renta y Patentes mediante correo oficial con los documentos correspondientes.
12. El caso se considera cerrado una vez recepcionados todos los documentos.

4. Flujo por Título Ejecutivo

Objetivo: Describir las etapas para la cobranza judicial a través de la vía ejecutiva.

Procedimiento:

1. Recepción del título ejecutivo por Oficina de Partes.
2. Derivación desde Dirección Jurídica al Departamento de Litigación, Gestión y Cobranza.

- 3. Designación de abogado a cargo del caso.
- 4. Registro en sistema documental.
- 5. Apertura del caso vía correo electrónico dirigido a Tesorería, Renta y Patentes y/o Departamento de Tránsito.
- 6. El abogado interpone la demanda ejecutiva de cobranza.
- 7. Se lleva a cabo la tramitación judicial pertinente.
- 8. Una vez dictada y notificada la sentencia:
 - o Se emite giro para el pago del contribuyente.
 - o Se solicita emisión del decreto para la eliminación de giros prescritos.
- 9. Se comunica a Tesorería, Renta y Patentes y/o Departamento de Tránsito mediante correo oficial adjuntando los documentos que dan cierre al caso.

XV. DIAGRAMA.





