



# La Serena

LA SERENA, 30 DIC 2022

## VISTOS:

El ordinario 0200-00508/22, de fecha 27 de diciembre de 2022, del Administrador Municipal a la Dirección de Asesoría Jurídica, solicitando la dictación del Reglamento de Gestión Documental de la Ilustre Municipalidad de La Serena; el ordinario N° 05-399, de fecha 27 de diciembre de 2022; el ordinario 0200-00487/22, de fecha 15 de diciembre de 2022, del Administrador Municipal a la Dirección de Asesoría Jurídica, solicitando la revisión del borrador del Reglamento de Gestión Documental de la Ilustre Municipalidad de La Serena; el ordinario N° 85, de fecha 15 de diciembre de 2022, de la Dirección Secretaría Municipal al Administrador Municipal, enviando borrador del Reglamento Gestión Documental de la Ilustre Municipalidad de La Serena; los Decretos Alcaldicios N°s. 2257 y 757, de 2021 y 2022, respectivamente, sobre Programa de Mejoramiento a la Gestión Municipal para el año, específicamente la meta correspondiente a la Dirección Secretaría Municipal; el Reglamento de Estructura, Funciones y Coordinación de la Ilustre Municipalidad de La Serena, aprobado por Decreto Alcaldicio N° 1730, de fecha 10 de octubre de 2019; la ley N° 18.883, Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales; la ley N° 19.880, establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades; y

## CONSIDERANDO:

Que, a través del ordinario 0200-00508/22, de fecha 27 de diciembre de 2022, el Administrador Municipal solicita a la Dirección Asesoría Jurídica la dictación del Reglamento de Gestión Documental de la Ilustre Municipalidad de La Serena, de acuerdo a lo requerido por la Dirección Secretaría Municipal, instrumento que corresponde a una meta de gestión de esta unidad para el año 2022.

**REGLAMENTO N°** 21 **,**

**FÍJASE el texto del REGLAMENTO INTERNO DE GESTIÓN DOCUMENTAL DE LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE LA SERENA**

## **TÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES DE LA DOCUMENTACIÓN MUNICIPAL**

**ARTÍCULO 1:** El presente Reglamento Municipal regula la administración y gestión de toda la documentación externa que se recepciona y distribuye a través de la Secretaría Municipal, así como la documentación interna que se elabora dentro de la Municipalidad y se gestiona a través de la Secretaría Municipal, considerando las siguientes materias:

- a) Ingreso formal de la correspondencia y su distribución;
- b) Tipos de documentación interna;
- c) Resoluciones Municipales, características y su tramitación;
- d) Comunicaciones Municipales, características y tramitación;
- e) Actas Municipales, características y aprobación;
- f) Documentos de gestión, características y tramitación;
- g) Características de las Ordenanzas, Reglamentos, Decretos, Oficios, Hojas de Responsabilidades, Manuales de Procesos, Instructivos y Protocolos.

**ARTÍCULO 2:** Para los efectos del presente Reglamento, se entenderá por Documentación Municipal, a todo aquel escrito que se contenga en soporte papel o digital, y que se ingrese a la Municipalidad de La Serena a través de la Sección de Partes e Informaciones dependiente de Secretaría Municipal, o que se despache a través de ella, distinguiéndose,



# La Serena

en consecuencia, dos tipos de documentación: externa e interna, cuyas características y tratamiento se expone en los siguientes artículos.

**ARTÍCULO 3:** Se entenderá por documentación externa o correspondencia aquella que se ingrese al municipio a través de la Sección Partes e Informaciones, enviada por particulares o entidades públicas y/o privadas, dirigida al Alcalde, a los Directores, Jefes de Departamentos o cualquier otro funcionario municipal, y que se recepcione por alguna de estas vías:

- a) De manera presencial, mediante su ingreso en la Sección de Partes e Informaciones, ubicada en el primer piso del Edificio Consistorial
- b) De manera digital en el correo institucional [oficinadepartes@laserena.cl](mailto:oficinadepartes@laserena.cl)
- c) De manera digital al alias de Secretaría Municipal [secretaria@laserena.cl](mailto:secretaria@laserena.cl)

Toda correspondencia que se reciba a través de la Sección de Partes e Informaciones, o que llegue al correo municipal, sea que se contenga en sobres cerrados, paquetes u otros, será abierta, para efectos de su revisión y distribución. Lo anterior, salvo que se trate de determinados casos especiales en que se haya solicitado recepcionar sobres cerrados y así se encuentre decretado o establecido (por ejemplo, en caso de concursos, licitaciones públicas u otros). Se prohíbe que los funcionarios municipales entreguen la dirección de la Municipalidad para recibir cuentas, paquetes, cartas, demandas u otros, dejando constancia que dicha correspondencia no será distribuida y la Sección de Partes e Informaciones no se hará cargo de la misma.

**ARTÍCULO 4:** Una vez que la documentación externa sea recepcionada en la Sección de Partes e Informaciones, se deberá ingresar en el Sistema de Gestión Documental Municipal, digitalizando el documento que constare en formato papel, salvo las excepciones más adelante señaladas, y asignándole un número de ingreso o clave y fecha, siendo responsabilidad de la Secretaría Municipal su distribución, lo que se realizará digitalmente, mediante envío al correo electrónico o alias de correo de las Direcciones encargadas de gestionar y responder, en su caso, lo solicitado, enviándose además a aquellas Direcciones que eventualmente deban conocer el tema para las coordinaciones que fueren pertinentes, además se podrá enviar a aquellas unidades o funcionarios que se estime pertinente. Sólo de manera excepcional y cuando no sea posible el envío en la forma señalada, sea por su gran tamaño, o cuando se trate de documentos que deban enviarse en su formato original (planos, boletas de garantías, convenios suscritos para su aprobación, etc.), se procederá a enviar la correspondencia materialmente, dejando constancia de ello en una ficha o en un libro de despacho, que deberá suscribir el funcionario de la unidad que corresponda, en señal de recepción.

**ARTÍCULO 5:** La clave que la Sección de Partes e Informaciones asigne a cada documento externo que recepcione, consistirá en un número único correlativo, compuesto por el año y el número asignado. Cada año se iniciará un nuevo correlativo. Esta clave es importante pues constituye la única forma de vincular el requerimiento que se realiza, con la respuesta que en definitiva se entrega, lo que permite hacer un seguimiento de la tramitación del documento, como, asimismo, una vez realizada la gestión por la Dirección o unidad correspondiente, permite tener por cumplida la respuesta y rebajarla del sistema como pendiente. Por tanto, todo documento que haya sido registrado con una clave y que amerite una respuesta, deberá ser respondido formalmente por escrito, indicando en el mismo dicha numeración, específicamente al final, en la parte de la distribución.

**ARTÍCULO 6:** La Sección de Partes e Informaciones mantendrá un registro digital de la documentación externa ingresada a la Municipalidad, en el que se detallará a lo menos, lo siguiente:

- 1) Número de ingreso o clave asignada
- 2) Remitente



# La Serena

- 3) Fecha de ingreso del documento
- 4) Materia
- 5) Dirección, unidad o funcionario al que se deriva el documento
- 6) Fecha distribución del documento

**ARTÍCULO 7:** El ingreso formal de documentación externa a la Municipalidad, es sólo aquél que se realiza por las vías señaladas en el Artículo 3. Sin embargo, se reconoce que en los hechos existen otras maneras en que los usuarios hacen llegar sus requerimientos (correo directo a funcionarios, plataforma de Facebook, Instagram u otras), lo que se encuentra fuera del alcance de la Secretaría Municipal y, por tanto, respecto de esta documentación, no será posible dejar constancia de su ingreso, seguimiento y eventual respuesta, en consecuencia, no podrá existir registro de la existencia de tales documentos, ni de su gestión.

No obstante lo anterior, los funcionarios que recepcionen requerimientos externos de manera directa, deberán derivar su ingreso a la Sección de Partes de Informaciones por cualquiera de las vías formales habilitadas (letras a, b y c del artículo 2), sobre todo cuando se trate de documentos que provengan de instituciones públicas o privadas, o cuando así se estime conveniente atendida la naturaleza de la materia, ello con el fin que el documento sea incorporado al sistema, mediante la asignación de un número correlativo y su distribución según corresponda. Si bien lo anterior no se establece como una obligación, se hace presente la relevancia de formalizar el ingreso de la correspondencia externa para su adecuado registro y seguimiento, y por cuanto ello constituye una importante herramienta de gestión municipal desde el punto de vista de la transparencia pasiva.

**ARTÍCULO 8:** Dependiendo de la naturaleza del documento, la Secretaría Municipal determinará la o las Direcciones o los funcionarios a quienes se deberá distribuir la correspondencia para su gestión. La derivación constará en un timbre que irá estampado en cada documento, de acuerdo al siguiente detalle:

- **"Destino":** Se indica la Dirección o funcionario que será responsable de elaborar la respuesta y/o de gestionar lo solicitado, debiendo coordinarse con las unidades que corresponda para aquello.
- **"C/Copia":** Se señala las Direcciones, unidades o funcionarios que también deben conocer del asunto, ya sea para efectos de aportar a la elaboración de la respuesta, o para gestionar lo que corresponda, debiendo coordinarse para ello con quien se encuentre a cargo de preparar la respuesta.
- **"Con Conocimiento":** Se indica a aquellas Direcciones o funcionarios que también pudieren tener relación con el tema, o que debieran tener conocimiento del mismo.

Será responsabilidad de la Dirección o funcionario a cargo de elaborar la respuesta, el realizar las coordinaciones internas y demás gestiones que fueren pertinentes con otras Direcciones, unidades o funcionarios municipales, aun cuando no estuvieren señalados en el timbre de distribución.

**ARTÍCULO 9:** Una vez efectuada la derivación y conforme a ella, la Sección de Partes e Informaciones distribuirá la correspondencia mediante su envío por correo electrónico a las casillas de alias que cada Dirección Municipal tenga habilitada según decreto, siendo responsabilidad de los receptores de las mismas, la revisión y derivación de la correspondencia dentro de la unidad para su adecuada gestión, ello sin perjuicio que, en algunos casos y por la especialidad o características del asunto, se remita la correspondencia directamente a los correos electrónicos de funcionarios determinados.

Sólo de manera excepcional y cuando así lo ameriten las circunstancias, se distribuirán los documentos de manera material, por ejemplo, cuando se trate de documentos financieros, planos, documentos con gran número de páginas u otros que deban ser entregados en original. En este caso se solicitará al receptor firmar una ficha o un libro en señal de haber



# La Serena

recibido la correspondencia.

**ARTÍCULO 10:** Considerando que la Secretaría Municipal no tiene habilitado un correo electrónico único y especial desde donde se pueda distribuir la correspondencia hacia las Direcciones, se deja constancia que ésta se despachará desde los correos de las distintas funcionarias o funcionarios que trabajan en la Sección de Partes e Informaciones. No obstante, lo anterior, y para brindar mejores condiciones de revisión y búsqueda de los correos, en el "asunto" se hará una breve referencia al documento que se envía, asimismo en el texto del correo se señalará que corresponde a distribución de la Sección de Partes e Informaciones.

**ARTÍCULO 11:** En el evento que exista alguna inconformidad respecto de la distribución efectuada, el receptor tendrá un plazo máximo de dos días hábiles administrativos para informar que no le corresponde el asunto, mediante correo dirigido a [secretaria@laserena.cl](mailto:secretaria@laserena.cl), señalando las razones de ello e indicando, en la medida de lo posible, la unidad municipal a la que debiera efectuarse la derivación. Conforme a ello y según se determine por Secretaría Municipal, se procederá a redistribuir la correspondencia si fuere procedente.

Cuando se hagan llegar presentes a través de la Sección de Partes e Informaciones, paquetes u otro tipo de correspondencia, ellos serán entregados de manera presencial. Y, en el caso de que los destinatarios no quisieren recibirlos, corresponderá a los mismos hacer devolución de ellos de manera directa, toda vez que la función de la Sección de Partes culmina con la entrega de la correspondencia.

**ARTÍCULO 12:** Cada Dirección Municipal, así como los funcionarios individualmente considerados, serán responsables de revisar diariamente y de forma habitual la documentación externa que les sea distribuida por la Sección de Partes e Informaciones, sea materialmente o por correo electrónico, debiendo en este último caso no sólo revisar la bandeja de recibidos, sino también el spam. Asimismo, corresponde a cada Director establecer la organización que tendrá su Dirección para gestionar internamente la tramitación que se le dará a la correspondencia recibida, lo que debe abarcar la revisión de ésta, su distribución dentro de la unidad, la determinación de los responsables de preparar respuesta o lo que fuere necesario para la coordinación con las demás unidades municipales que tengan que intervenir en el asunto, como asimismo de todo aquello que sea necesario para asegurar que la respuesta se entregue dentro de los plazos legales. Será responsabilidad de cada Dirección habilitar y mantener un registro interno digital en que se deje constancia de la correspondencia recibida, de su distribución interna y de la respuesta, preocupándose de conservar el mismo número de ingreso correlativo o clave en ellas.

**ARTÍCULO 13:** Se entenderá por documentación interna a todo documento que se origine dentro de la Municipalidad, la cual se clasificará de la siguiente forma:

**1. RESOLUCIONES MUNICIPALES:**

- 1.1. Ordenanzas
- 1.2. Reglamentos Municipales
- 1.3. Decretos Alcaldicios
- 1.4. Instrucciones

**2. COMUNICACIONES:**

- 2.1. Oficios Internos (Ordinarios y Reservados)
- 2.2. Oficios Externos (Ordinarios y Reservados)
- 2.3. Memorándum
- 2.4. Solicitudes
- 2.5. Boletines y correos masivos
- 2.6. Informes



# La Serena

- 2.7. Certificados
- 2.8. Hojas de responsabilidades

## 3. ACTAS:

- 3.1. del Concejo Comunal
- 3.2. de las Comisiones del Concejo
- 3.3. del Consejo Comunal de las Organizaciones de la Sociedad Civil
- 3.4. del Consejo Comunal de Seguridad Pública
- 3.5. de los Comités Municipales
- 3.6. de Reuniones Internas

## 4. DOCUMENTOS DE GESTIÓN:

- 4.1. Manuales de Procedimientos
- 4.2. Manuales de Procesos
- 4.3. Instructivos
- 4.4. Formularios
- 4.5. Protocolos
- 4.6. Ficha de Proceso
- 4.7. Políticas Institucionales

## TÍTULO II: RESOLUCIONES MUNICIPALES Y SU TRAMITACIÓN

**ARTÍCULO 14:** De acuerdo a lo establecido en el artículo 12° de la ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades, las resoluciones que adopte la Municipalidad se denominarán: Ordenanzas, Reglamentos, Decretos e Instrucciones.

### II.1.- ORDENANZAS

**ARTÍCULO 15:** Las Ordenanzas son normas generales y obligatorias aplicables a la comunidad. En ellas se podrán establecer multas para los infractores cuyo monto no podrá exceder de 5 UTM., las que se aplicarán a través de los Juzgados de Policía Local. Para la dictación o modificación de Ordenanzas se requerirá el acuerdo del Concejo Municipal.

**ARTÍCULO 16:** Las Ordenanzas y sus modificaciones serán elaboradas por la dirección municipal responsable de la materia que se desea normar, requiriendo a la Dirección de Asesoría Jurídica su asesoría en la elaboración y revisión.

Por lo tanto, todo proyecto o modificación de Ordenanza, deberá contar con la visación de la Dirección de Asesoría Jurídica antes de ser presentado para aprobación del Concejo Municipal.

**ARTÍCULO 17:** Una vez aprobada la propuesta de Ordenanza o su modificación por el Concejo y previa certificación de ello por el Secretario Municipal, la Dirección de Asesoría Jurídica deberá preparar el texto definitivo de la Ordenanza, la que una vez visada por los Directores responsables, será enviada a la Secretaría Municipal, debiendo contar al menos, con la media firma (visación) de la Dirección de Asesoría Jurídica. Se deberán remitir dos ejemplares impresos de la misma, en original.

**ARTÍCULO 18:** La Secretaría Municipal revisará el documento desde su punto de vista formal y si no existieren observaciones, el Secretario Municipal colocará su media firma (visación) en señal de ello, enviándola luego a la firma del Alcalde, para posteriormente ser suscrita por el Secretario Municipal en su calidad de Ministro de fe, procediendo a asignarle un número y fecha. Se asignará un número único y correlativo, cualquiera sea el año en que se dicte. El número de la Ordenanza se colocará a continuación de la palabra "ORDENANZA N° \_\_\_\_\_"



# La Serena

**ARTÍCULO 19:** Las ordenanzas se darán a conocer a través de su envío por correo electrónico a las cuentas alias de las Direcciones y/o a los correos electrónicos de funcionarios cuyo nombre aparezca en la distribución, para su conocimiento y aplicación. Además, se podrá enviar a otros destinatarios externos, en la medida que ello se indique en el texto de la ordenanza o en su distribución.

**ARTÍCULO 20:** Salvo que la Ley establezca un sistema de publicación diferente, las Ordenanzas y sus modificaciones se publicarán íntegramente en la página web de la Municipalidad, cuyo responsable es la Dirección de Asesoría Jurídica. Asimismo, deberán publicarse en el Diario Oficial, cuando así corresponda, siendo responsabilidad de la Dirección interesada el realizar las gestiones para que ello se materialice.

**ARTÍCULO 21:** Corresponderá a la Secretaría Municipal mantener los textos de las Ordenanzas, los que deberán ponerse a disposición de quienes lo soliciten.

**ARTÍCULO 22:** Las Ordenanzas deberán ajustarse al formato que se encuentra al final del presente reglamento, debiendo contemplar las siguientes partes:

- a) Logo Municipal en la parte superior izquierda.
- b) Siempre al lado derecho y bajo el nombre, se indicará **"LA SERENA,"** (con mayúscula y luego una coma), a continuación de lo cual, la Secretaría Municipal colocará la fecha que corresponda.
- c) En el margen derecho se colocará la palabra **"VISTOS:"** (con mayúscula y dos puntos) y seguidamente se debe reseñar toda la historia administrativa de la ordenanza, indicando entre otros y sin que sea taxativo: los antecedentes que originaron la necesidad de dictarla, ordinarios, correos electrónicos, documentos formales relativos al tema, certificado del Secretario Municipal dando fe de la aprobación del Concejo, luego citar las normas específicas que regulan la materia de que se trata, así como la normativa general aplicable.
- d) Continúa la parte considerativa colocando **"CONSIDERANDO:"** (con mayúscula y dos puntos), donde se enuncian en forma resumida y numerada los fundamentos de hecho y de derecho que fundamentan la dictación de la Ordenanza.
- e) Al lado izquierdo se señala la palabra ordenanza y se deja espacio subrayado, para que la Secretaría Municipal coloque numeración: ORDENANZA N° \_\_\_\_\_/.
- f) Abajo de la numeración de la Ordenanza, y de forma central, se procederá a escribir lo siguiente: **"FÍJASE EL TEXTO DE LA ORDENANZA ...** incluyendo el nombre de la ordenanza.", y seguidamente debe ir el texto de la misma.
- g) Luego vendrán los demás numerales con las indicaciones que sean del caso, señalando entre otros, la forma de publicación de la Ordenanza, si se debe derogar la Ordenanza anterior, así como la entrada en vigencia, entre otros.
- h) Al término deberá ponerse las siguientes palabras que indican el trámite a seguir: ANÓTESE, PUBLÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE en su oportunidad.
- i) Firmas: Aquí se consigna, en el costado derecho con letra mayúscula el nombre y apellido del Alcalde o del Director que ejerce la facultad delegada o firma delegada. Para tales efectos se deberá diferenciar en el pie de firma cuando ésta sea en calidad de firma delegada, debiendo escribir luego del cargo y bajo de ello la frase "Por orden del Alcalde". En el costado izquierdo y más abajo que otro pie de firma, debe ir el nombre y apellido del Secretario Municipal o su subrogante, y bajo éste, el cargo. Las firmas no pueden ir solas en una hoja, sin que los preceda algún párrafo propio de la Ordenanza. Lo anterior para evitar que sean mal utilizadas las firmas para otros fines.
- j) Distribución: En el margen inferior izquierdo se indicarán las Direcciones Municipales a las cuales se debe enviar la Ordenanza, debiendo señalar los alias, o en su defecto el nombre preciso de los funcionarios municipales a quienes se debe hacer llegar.



# La Serena

- k) Iniciales de responsabilidad: al final la Ordenanza debe contener las iniciales con mayúscula del Alcalde o del delegado que suscribe, del Secretario Municipal, y de los Directores que la elaboraron o que intervinieron en su revisión, debiendo estampar su media firma sobre su inicial.
- l) Ejemplares: La Ordenanza deberá enviarse en dos ejemplares. En el evento que la Dirección a cargo necesitare más de una ordenanza en original, deberá enviar tanto más ejemplares como los que requiera.

**ARTÍCULO 23:** La Ordenanza original será archivada por la oficina de Archivo Central dependiente del Departamento Central de Documentación.

## II.2.- REGLAMENTOS

**ARTÍCULO 24:** Los Reglamentos son normas generales obligatorias y permanentes relativas a materias de orden interno de la Municipalidad. Para la dictación y/o modificación de los reglamentos se deberá considerar lo establecido en la normativa legal vigente de la materia que se va a reglamentar.

**ARTÍCULO 25:** Los Reglamentos y sus modificaciones serán elaborados por la Direcciones interesadas en reglamentar un determinado asunto interno, que deberán enviar su propuesta a la Dirección de Administración Municipal, la cual efectuará una revisión, efectuando observaciones, si ello fuere procedente, las que deberán subsanarse por la unidad.

**ARTÍCULO 26:** Contando el Reglamento con la visación del Administrador Municipal, deberá enviarse a la Dirección de Asesoría Jurídica para su revisión y formalización. Una vez que el reglamento se encuentre con la visación de la Dirección de Asesoría Jurídica, se deberá remitir por ésta a la Secretaría Municipal solicitando su dictación. La Secretaría Municipal procederá a revisarlo desde un punto de vista formal, colocando la media firma en señal de ello, enviándolo luego a la firma del Alcalde, para posteriormente ser suscrito por el Secretario Municipal y asignarle un número y fecha. Se asignará un número único y correlativo, cualquiera sea el año en que se dicte. El número del Reglamento se colocará a continuación de la palabra "REGLAMENTO N° \_\_\_\_\_"

**ARTÍCULO 27:** Los reglamentos se remitirán por la Sección de Partes e Informaciones a todas las Direcciones que corresponda, de acuerdo a lo que se señale en el mismo documento o en su distribución, mediante su envío por correo electrónico.

**ARTÍCULO 28:** Los Reglamentos deberán ser publicados en la página web de la Municipalidad por parte de la Dirección a cargo de este instrumento, conforme a lo dispuesto en el Reglamento Municipal de Transparencia.

**ARTÍCULO 29:** Corresponderá a la Secretaría Municipal mantener los textos de los Reglamentos Municipales, los que deberán ponerse a disposición de quienes lo soliciten.

**ARTÍCULO 30:** Los Reglamentos deberán ajustarse al formato que se encuentra publicado en intranet, debiendo contemplar las siguientes partes:

- a) **VISTOS:** Donde se debe reseñar toda la historia administrativa del reglamento, indicando entre otros y sin que sea taxativo: los antecedentes que originaron la necesidad de dictarlo, ordinarios, correos electrónicos, documentos formales relativos al tema, luego citar las normas específicas que regulan la materia de que se trata, así como la normativa general aplicable.
- b) **CONSIDERANDOS:** Donde se enuncian en forma resumida y numerada los fundamentos de hecho y de derecho que fundamentan la dictación de la ordenanza.
- c) Después de la palabra Reglamento, viene la parte dispositiva, la cual, en forma clara y precisa debe contener la decisión de fondo en términos imperativos



# La Serena

apruébase el reglamento denominada denominada “\_\_\_\_\_”, que a continuación se transcribe, y seguidamente debe ir el texto del mismo.

- d) Luego indicar si se debe derogar el reglamento anterior en su caso, individualizando, así como señalar la forma de publicación del mismo, además de otras disposiciones que sean del caso.
- e) Al término deberá ponerse las siguientes palabras que indican el trámite a seguir (con mayúscula): ANÓTESE, PUBLÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHIVESE en su oportunidad.
- f) Firmas: Aquí se consigna, en el costado derecho con letra mayúscula el nombre y apellido del Alcalde o del Director que ejerce la facultad delegada o firma delegada. Para tales efectos se deberá diferenciar en el pie de firma cuando ésta sea en calidad de firma delegada, debiendo escribir luego del cargo y bajo de ello la frase “Por orden del Alcalde”. En el costado izquierdo y más abajo que otro pie de firma, debe ir el nombre y apellido del Secretario Municipal o su subrogante, y bajo éste, el cargo. Las firmas no pueden ir solas en una hoja, sin que los preceda algún párrafo propio de la ordenanza. Lo anterior para evitar que sean mal utilizadas las firmas para otros fines.
- g) Distribución: En el margen interior izquierdo se indicarán las Direcciones Municipales a las cuales se debe enviar el reglamento, debiendo señalar los alias, o en su defecto el nombre preciso de los funcionarios municipales a quienes se debe hacer llegar.
- h) Iniciales de responsabilidad: al final el reglamento debe contener las iniciales con mayúscula del Alcalde o del delegado que suscribe, del Secretario Municipal, y de los Directores que la elaboraron y de los funcionarios responsables o que intervinieron en su revisión. Cada funcionario a quien corresponda sus iniciales debe estampar su media firma sobre su inicial.
- i) Ejemplares: El reglamento deberá enviarse en dos ejemplares. En el evento que la Dirección a cargo necesitare más de un reglamento en original, deberá enviar tanto más ejemplares como los que requiera.

## II.3.- DECRETOS ALCALDICIOS

**ARTÍCULO 31:** Los Decretos Alcaldicios son resoluciones municipales que versan sobre casos particulares. El decreto es un acto jurídico mediante el cual se manifiesta la voluntad del Alcalde que lo dicta o del funcionario que se le hubiere delegado la facultad de que se trate, produciendo efectos respecto de particulares o la administración pública, ordenando, prohibiendo o permitiendo algo o bien creando, modificando o extinguiendo algo dentro de su esfera de atribuciones. El decreto alcaldicio constituye el medio más directo que dispone el Alcalde para adoptar medidas administrativas, tomando en consideración que, como jefe de la administración pública, debe contar con un instrumento jurídico efectivo, que le permita manifestar la voluntad administrativa.

**ARTÍCULO 32:** Para los efectos del presente Reglamento, se distinguen los siguientes tipos de Decretos Alcaldicios:

- 1) Decretos relativos a actos administrativos en materias de personal. Estos decretos, en general, son elaborados por la Dirección de Personas y deben ser registrados por dicha unidad en la plataforma web SIAPER REMUN (Sistema de Información y Control de Personal de la Administración del Estado) de la Contraloría General de la República. La Secretaría Municipal se encontrará a cargo de numerar y asignar fecha a estos decretos, los que tendrán una numeración correlativa distinta y propia durante cada año calendario.
- 2) Decretos relacionados con las funciones municipales en general: son aquellos decretos que versan sobre casos particulares y que no se clasifican dentro de los decretos anteriores. La Secretaría Municipal se encontrará a cargo de numerar y





# La Serena

asignar fecha a los decretos, los cuales tendrán una numeración correlativa distinta y propia durante cada año calendario.

**ARTÍCULO 33:** En general, los Decretos Alcaldicios señalados en el numeral 2) del artículo anterior, serán elaborados por la Dirección de Asesoría Jurídica, previo requerimiento mediante oficio de las unidades municipales, para lo cual deberán remitir con la debida anticipación su solicitud fundada, acompañando los antecedentes respectivos. En especial, deberán revisarse por dicha Dirección aquellos decretos que aprueben contratos, convenios u otros instrumentos, en orden a resguardar los intereses municipales en el marco de la normativa vigente. Asimismo, y dependiendo de la especialidad, los decretos alcaldicios podrán ser elaborados por otras Direcciones, debiendo constar al final de ellos, las iniciales de todos los funcionarios responsables del mismo, y remitiéndolos a la Dirección de Asesoría Jurídica para su revisión y visto bueno.

**ARTÍCULO 34:** Los Decretos Alcaldicios deberán ajustarse al formato que se encuentra al final del presente reglamento, debiendo contener las siguientes partes:

- a) Logo Municipal en la parte superior lado izquierdo.
- b) Al lado derecho, una línea debajo, se indicará "LA SERENA," (con mayúscula y luego una coma), a continuación de lo cual, la Secretaría Municipal colocará la fecha de aprobación que corresponda.
- c) Al lado izquierdo, y una línea debajo, se señala la palabra decreto y se deja espacio subrayado, para que Secretaría Municipal coloque numeración: DECRETO N° \_\_\_\_\_/.
- d) **VISTOS:** Donde se debe reseñar toda la historia administrativa del asunto, indicando, entre otros y sin que sea taxativo: el ordinario donde se solicita su dictación, fecha, materia, anexos, correos electrónicos, documentos formales, presentaciones, convenios o contratos, certificados de disponibilidad presupuestaria en su caso; certificado del Secretario Municipal dejando constancia de la aprobación del Concejo en el caso que ello sea exigible, etc., luego citar las normas específicas que regulan la materia de que se trata el decreto, así como la normativa general aplicable.
- e) **CONSIDERANDOS:** Donde se enuncian en forma resumida y numerada los fundamentos de hecho y de derecho que motivan la decisión.
- f) Luego de la parte considerativa, al medio de la hoja se colocará la palabra "DECRETO" (con mayúscula) y seguidamente viene la parte dispositiva, la que tendrá párrafos numerados. El numeral 1°, en forma clara y precisa, debe contener la decisión de fondo en términos imperativos, con mayúscula: ADJUDÍCASE, APRUÉBASE, NÓMBRASE, MODIFÍQUESE, etc, especificándose claramente la o las personas naturales involucradas, con su nombre completo, run y domicilio. En el caso de personas jurídicas además de esos datos, se señalará el nombre del representante legal. Tratándose de actos sujetos al Sistema de Compras Públicas, indicar nombre de la propuesta y su ID. Los párrafos siguientes contendrán las especificaciones y precisiones que correspondan a las condiciones especiales según la naturaleza del acto. En el evento de existir comprometidos recursos municipales, debe incluirse un párrafo especial que indique el ítem y el área del presupuesto respectivo. Si hay otros recursos de distinto origen, debe consignarse ello con su monto y entidad que los aporta. Cuando el acto administrativo afecte o pueda afectar derechos de terceros o de un particular, se debe hacer presente los recursos legales de que se disponen para impugnar el acto y el plazo para interponerlo, sin perjuicio de que los interesados puedan ejercitar cualquier otro que estime oportuno. Deberá indicarse las unidades a cargo de su cumplimiento, la forma en que se debe notificar el decreto y su eventual publicación, así como las unidades encargadas de ello, estableciendo las demás instrucciones de orden administrativo que sean pertinentes.
- g) Al término, deberá poner las palabras que indican el trámite a seguir, por ejemplo: ANÓTESE, PUBLÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE en su oportunidad, según



# La Serena

corresponda, eliminando el PUBLIQUESE cuando el acto administrativo no requiera ser incorporado en la página de transparencia institucional.

- h) Firmas: Aquí se consigna, en el costado derecho con letra mayúscula el nombre y apellido del Alcalde o del Director que ejerce la facultad delegada o firma delegada. Para tales efectos se deberá diferenciar en el pie de firma cuando ésta sea en calidad de firma delegada, debiendo escribir luego del cargo y bajo de ello la frase "Por orden del Alcalde". En el costado izquierdo y más abajo que otro pie de firma, debe ir el nombre y apellido del Secretario Municipal o su subrogante, y bajo éste, el cargo. Las firmas no pueden ir solas en una hoja, sin que los preceda algún párrafo propio de la ordenanza. Lo anterior para evitar que sean mal utilizadas las firmas para otros fines.
- i) Distribución: Al final del decreto, en el margen inferior izquierdo, se indicarán los destinatarios del mismo. En el caso que se trate de personas externas y que el decreto deba enviarse a algún correo electrónico, deberá señalarse el mismo entre paréntesis. En caso que se deba enviar materialmente, la unidad interesada deberá remitir un sobre con destinatario y su dirección. Además, se deben colocar las Direcciones Municipales a las cuales debe enviarse el decreto y/o el nombre específico de los funcionarios. No se deben señalar departamentos o secciones, sino el nombre específico del funcionario al cual debe remitirse el documento, ello por cuanto la distribución se efectuará a los correos electrónicos habilitados como alias o directamente a los correos electrónicos de los funcionarios.
- j) Iniciales de responsabilidad: El decreto debe contener las iniciales con mayúscula del Alcalde o del delegado que suscribe, del Secretario Municipal, y de los Directores que lo elaboraron y de los funcionarios responsables o que intervinieron en su revisión. Cada funcionario a quien corresponda sus iniciales debe estampar su media firma sobre su inicial.
- k) Ejemplares: El decreto deberá enviarse en tres ejemplares. En el evento que la Dirección a cargo necesitare más de un decreto en original, deberá enviar tanto más ejemplares como los que requiera.

**ARTÍCULO 35:** Se hace presente que conforme a la ley N° 21.180, de Transformación Digital del Estado, publicada en el Diario Oficial con fecha 11 de noviembre de 2019, que modifica las bases de los procedimientos administrativos para su digitalización, todo procedimiento administrativo deberá expresarse a través de los medios electrónicos establecidos por ley, salvo las excepciones legales. Dentro de dicho contexto, los órganos de la Administración, dentro de los cuales se incluyen las municipalidades, estarán obligados a disponer y utilizar adecuadamente plataformas electrónicas para efectos de llevar expedientes electrónicos, las que deberán cumplir con estándares de seguridad, interoperabilidad, interconexión y ciberseguridad. Conforme a ello, la Dirección que elabore un decreto alcaldicio, será responsable de mantener y resguardar todos los documentos que se individualizan en los vistos y considerandos del mismo, así como todas las demás actuaciones y documentos que le sirvan de respaldo, debiendo crear el correspondiente expediente electrónico, digitalizando los documentos, el que deberá mantenerse a disposición de los interesados y de la Secretaría Municipal para su consulta.

**ARTÍCULO 36:** Los decretos deberán estar bien redactados, con ideas claras y en un lenguaje simple, sin faltas de ortografía ni errores, ajustándose a las formalidades señaladas en el presente Reglamento.

**ARTÍCULO 37:** En cuanto a la tramitación de Decretos Alcaldicios, deberán ser entregados en la Secretaría Municipal, la cual efectuará una revisión formal de los mismos, y en su caso, observará y devolverá aquellos que no cumplan con el presente reglamento, señalando las observaciones pertinentes, las que deberán ser subsanadas por la unidad que gestiona el decreto, la que se encargará de hacer las coordinaciones internas que corresponda en el evento que se necesite obtener las medias firmas de los responsables del decreto. Cuando el documento se encuentre sin observaciones, el Secretario Municipal colocará su media firma en sus iniciales, y se enviará a la firma del Alcalde o a quienes se



# La Serena

les haya delegado la facultad y/o firma. Una vez que el documento haya sido suscrito por el Alcalde o por quien detente la facultad y/o firma delegada, el Secretario Municipal procederá a suscribirlo en su calidad de Ministro de Fe y se numerará y fechará el documento, disponiendo el envío del mismo a las Direcciones y/o funcionarios que se señalan en la distribución. La firma podrá ser electrónica en la medida que se habilite dicho sistema.

**ARTÍCULO 38:** La numeración y fecha de los Decretos Alcaldicios dependen, en parte, de la disponibilidad del Alcalde -titular o subrogante- para firmarlos, razón por la cual cada unidad deberá enviarlos con la anticipación suficiente, para ajustarse a los plazos que involucren los procesos.

**ARTÍCULO 39:** En el evento que no se siga con el conducto regular establecido anteriormente y que los decretos ya lleguen firmados por el Alcalde, sin la revisión previa del Secretario Municipal, éste se limitará a suscribirlos, sin responsabilidad en cuanto a su tramitación.

**ARTÍCULO 40:** La distribución de los Decretos Alcaldicios será efectuada por la Sección de Partes e Informaciones en un plazo no superior a dos días hábiles administrativos contados desde su completa tramitación, mediante su envío por correo electrónico a las cuentas alias de las Direcciones, y/o a los correos electrónicos de los funcionarios cuyo nombre aparezca en la distribución, para su conocimiento y aplicación. Además, se podrá enviar a otros destinatarios externos, en la medida que ello se indique en el texto del decreto o en su distribución. Los receptores de las cuentas alias de las Direcciones serán los responsables de revisar diariamente la bandeja de entrada de sus correos para distribuir internamente la correspondencia recibida. Sólo en casos excepcionales y cuando ello se requiera, se distribuirán los decretos mediante su envío material.

**ARTÍCULO 41:** El Decreto original será archivado por la oficina de Archivo Central dependiente del Departamento Central de Documentación de la Secretaría Municipal.

## II.4.- INSTRUCCIONES

**ARTÍCULO 42:** Las Instrucciones serán directivas impartidas por el Alcalde a los funcionarios sobre materias de procedimiento interno. Estas deberán enviarse con copia a Secretaría Municipal, donde serán fechadas y numeradas correlativamente durante el año calendario, dejándose archivo de las mismas.

## TÍTULO III: DE LAS COMUNICACIONES

**ARTÍCULO 43:** Las comunicaciones son documentos escritos de distintas características, que permiten intercambiar información dentro del ámbito municipal. Éstas se clasifican en:

- a) Oficios Internos (Ordinarios y Reservados)
- b) Oficios Externos (Ordinarios y Reservados)
- c) Memorándum
- d) Solicitudes
- e) Boletines o correos masivos
- f) Informes
- g) Certificados
- h) Hojas de responsabilidades

## III.A.- OFICIOS INTERNOS



# La Serena

**ARTÍCULO 44:** Los oficios internos son documentos escritos elaborados dentro de la Municipalidad, dirigidos a Direcciones, a funcionarios municipales o a Concejales, mediante los cuales se informan o gestionan materias internas. Los oficios internos se clasificarán en "Ordinarios" y "Reservados". Los de carácter ordinario, serán aquellos que pueden ser de dominio público y que tratan cuestiones propias del funcionamiento interno de la Municipalidad. Los de carácter reservado serán los que traten materias que, atendida su naturaleza, deban ser conocidas únicamente en el ámbito de las personas a los cuales vaya dirigido y por quienes deban intervenir en su estudio o resolución. Conforme lo anterior en su encabezado los oficios internos ordinarios señalarán "OF. INT. ORD. N° \_\_\_\_\_" y los oficios internos reservados indicarán "OF. INT. RES. N° \_\_\_\_\_".

**ARTÍCULO 45:** Este tipo de oficios, sean ordinarios o reservados, podrán ser elaborados por las distintas Direcciones, Departamentos, Secciones, unidades o funcionarios de la Municipalidad, para tratar temas propios Municipales, debiendo ajustarse al formato establecido y publicado en la Intranet Municipal, y a las mismas formalidades que más adelante se establecen respecto de los oficios externos (Artículo 50). Al tratarse de comunicaciones internas, su generación, numeración y fecha, así como su envío y registro corresponderá a cada Dirección, la cual deberá habilitar un sistema que permita dejar registrada la correspondencia que se remite, así como aquella que se recepciona, dejando constancia de su forma de envío, privilegiando para ello los medios digitales de registro en donde se deje constancia del flujo documental. Si ello no fuere posible, se podrá utilizar un libro de registro o ficha, los que deberán mantenerse como respaldo. Esta información podrá ser solicitada por la Secretaría Municipal cuando así se estime conveniente. Conforme a lo anterior, no corresponde que una Dirección o unidad envíe un oficio a otra Dirección a través de la Sección de Partes, caso en el cual el documento no será recepcionado, toda vez que ello debe gestionado en forma directa entre unidades.

## III.B.- OFICIOS EXTERNOS

**ARTÍCULO 46:** Los oficios externos son documentos escritos elaborados dentro de la Municipalidad con el fin de ser enviados hacia el exterior, ya sea en respuesta a requerimientos previos o que consistan en solicitudes u otros, cuyos destinatarios pueden ser autoridades, organismos públicos, privados o personas particulares. La característica principal de estos oficios es que deben ir suscritos por el Alcalde, en su calidad de autoridad máxima de la Municipalidad y como representante de la misma ante terceros o por algún Director a quien se le haya delegado la facultad y/o firma. Estos oficios se clasificarán en "Ordinarios" y "Reservados". Los de carácter ordinario, serán aquellos que pueden ser de dominio público y que tratan cuestiones propias del funcionamiento municipal. Los de carácter reservado serán los que traten materias que, atendida su naturaleza, deban ser conocidas únicamente en el ámbito de las personas a los cuales vaya dirigido y por quienes deban intervenir en su estudio o resolución. Conforme lo anterior en su encabezado los oficios externos se señalarán "OF. EXT. ORD. N° \_\_\_\_\_" y los oficios externos reservados indicarán "OF. EXT. RES. N° \_\_\_\_\_".

**ARTÍCULO 47:** Los oficios, sean ordinarios o reservados, podrán ser elaborados por las distintas Direcciones, Departamentos, Secciones, unidades o funcionarios de la Municipalidad utilizando única y exclusivamente el formato publicado en la Intranet Municipal, con el objeto de entregar de parte del Alcalde una respuesta a una solicitud que haya sido ingresada previamente, o en virtud de informar sobre alguna gestión o materia puntual.

**ARTÍCULO 48:** Los oficios que salgan del municipio hacia el exterior debe tener como remitente al Alcalde o el Director a quien se le haya delegado la facultad de contestar o remitir un determinado requerimiento. Lo anterior, salvo casos excepcionales en que algún Director, atendidas sus facultades propias, pueda elaborar respuestas dentro de la esfera



# La Serena

de sus atribuciones, como ocurre por ejemplo con el Director de Obras Municipales en determinadas materias, por aplicación de la Ley General de Urbanismo y Construcciones.

**ARTÍCULO 49:** Los oficios externos son documentos oficiales de la Municipalidad y en tal carácter, deben ser redactados como si fuera el Alcalde el que está efectuando una solicitud o respondiendo un requerimiento (o quien tenga delegada la facultad y/o firma), debiendo aplicarse las reglas gramaticales de la Real Academia Española de la Lengua, empleándose términos sencillos y corrientes, entendibles para el usuario, con redacción clara y en términos cordiales, cuidando la presentación, tanto del escrito como del sobre (en su caso), debiendo ajustarse a la tramitación y formalidades que se exponen en los siguientes artículos.

**ARTÍCULO 50:** Los oficios tanto internos como externos deben ajustarse a las siguientes formalidades, debiendo aplicar el formato publicado en la Intranet Municipal.

- a) En el margen superior izquierdo, deberá ir el logo oficial de la Municipalidad en tamaño 3,45 cm de ancho y 2,31 cm de alto.
- b) En el margen superior derecho se debe señalar OF. EXT. ORD. N°\_\_\_\_\_/ , OF. EXT. RES. N°\_\_\_\_\_/ , OF. INT. ORD. N°\_\_\_\_\_/ u OF. INT. RES. N°\_\_\_\_\_/ (dependiendo si es interno o externo, y si es ordinario o reservado), dejando el espacio vacío para que la Sección Partes e Informaciones asigne el número del oficio en su oportunidad.
- c) A continuación, en el margen superior derecho se debe indicar ANT: Significa antecedente, debiéndose colocar aquel documento al cual se le está dando respuesta, señalando número y fecha, o bien si no existe ese antecedente, indicar alguna alusión al documento que se responde
- d) Luego, en el margen superior derecho, señalar MAT: Significa materia, y se debe señalar el objeto del documento, por ejemplo: "responde lo solicitado o tal requerimiento", Informa tal situación; remite documentos, solicita tal cosa, etc.
- e) Lugar de Expedición y Fecha: Luego, en el renglón de más abajo se debe señalar "LA SERENA" en mayúsculas y negrita, seguida de una coma y dejar espacio en blanco, para efectos de que la Sección de Partes e Informaciones le asigne una fecha. No corresponde que los documentos vengan ya fechados por las Direcciones
- f) Remitente: Se debe indicar con letras mayúsculas DE: señalando el nombre del Alcalde y luego en el renglón de abajo colocar ALCALDE DE LA SERENA. En el caso que se trate de un Director u otra jefatura municipal, señalar lo que corresponda, reiterando que un oficio externo solo puede ser remitido por el Alcalde o Director con la facultad y/o firma delegada para realizarlo.
- g) Destinatario Oficio Interno: Se debe indicar el nombre completo de la persona a quien va dirigido el oficio, y en el renglón de abajo señalar su cargo y unidad municipal.
- h) Destinatario Oficio Externo: Se debe indicar el nombre completo de la persona a quien va dirigido el oficio, y en el renglón de abajo señalar su cargo, institución y correo electrónico al cual se deberá enviar el documento. En el caso que el documento se deba enviar a un domicilio material, éste se debe señalar en el Oficio, debiendo además enviar un sobre que confeccionará la Dirección que preparó el oficio, en el cual se indicará el destinatario, su dirección, además de la clave y el remitente. El sobre debe venir en buenas condiciones, con letra clara, en lo posible impresa.
- i) Cuerpo del oficio: Se colocará el contenido del documento, en forma clara y precisa. El mismo terminará con "Sin otro particular, se despide atentamente" u otra frase similar.
- j) Pie de firma Oficios Externos: Se indicará el nombre y apellido del Alcalde, señalando más abajo "Alcalde de La Serena" todo con mayúscula. En el caso que el documento lo suscriba un Director se colocará el nombre, apellido y cargo que desempeña el firmante. Si un Director firma en virtud de una delegación de firma, deberá indicar que es "Por orden del Alcalde". Si el Alcalde o algún Director se



# La Serena

ausentare del Municipio en forma temporal (comisión de servicio, feriado, licencia médica, permiso administrativo) o en forma definitiva (renuncia, jubilación, etc.), firmará la documentación el funcionario que lo reemplace, agregando la expresión "SUBROGANTE" (ausencia inferior a 45 días), o una (s) minúscula entre paréntesis. Si se trata de un "SUPLENTE" (superior a 45 días, hasta 6 meses), corresponde una (S) mayúscula entre paréntesis.

- k) Pie de firma Oficios Internos: Se indicará el nombre del Director o Jefatura de Departamento que firma el Oficio.
- l) Distribución: Al final del ordinario, en el margen inferior izquierdo, se indicarán los destinatarios del mismo, señalándose además el correo electrónico entre paréntesis. En caso que se deba enviar materialmente, la unidad interesada deberá remitir un sobre indicando nombre del destinatario, dirección, número de clave asignada y remitente. Además, se deben colocar las Direcciones Municipales a las cuales debe enviarse el decreto y/o el nombre específico de los funcionarios. No se deben señalar departamentos o secciones, sino el nombre específico del funcionario al cual debe remitirse el documento, ello por cuanto la distribución sólo se efectuará a los correos electrónicos habilitados como alias o directamente a los correos electrónicos de los funcionarios. Asimismo, se debe evitar colocar en la distribución la Dirección, luego los departamentos o secciones de la misma, por cuanto se repiten los destinatarios, ello en el entendido que todo correo que se remita a los alias de las Direcciones, a su vez debe ser redistribuido internamente por el receptor a todos aquellos a quienes se estime pertinente dentro de la unidad.
- m) Clave: Cuando se trate de una respuesta a un documento que haya sido ingresado previamente y al que se le haya asignado clave o número de ingreso por la Sección de Partes e Informaciones, deberá colocarse este mismo número al final del ordinario.
- n) Iniciales de responsabilidad: El ordinario debe contener las iniciales con mayúscula del Alcalde o del Director que suscribe, del Secretario Municipal, y de los Directores que lo elaboraron o los funcionarios responsables o que intervinieron en su revisión. Cada funcionario a quien corresponda sus iniciales debe estampar su media firma sobre su inicial.
- o) Ejemplares: El Oficio Externo deberá enviarse a la Sección de Partes e Informaciones de la Secretaría Municipal al menos en dos ejemplares. En el evento que la Dirección a cargo necesitare algún ordinario en original, deberá enviar tanto más ejemplares como los que requiera.

**ARTÍCULO 51:** Una vez redactado el oficio externo por la Dirección correspondiente, deberá ser entregado en la Secretaría Municipal de manera material o impreso, la cual efectuará una revisión formal del documento, y en su caso, observará y devolverá aquellos que no cumplan con el presente Reglamento, indicando las observaciones pertinentes, las que deberán ser subsanadas por la unidad que gestiona el documento, la que se encargará de hacer las coordinaciones internas que corresponda en el evento que se necesite obtener las medias firmas de los responsables del oficio.

**ARTÍCULO 52:** Cuando el documento se encuentre sin observaciones, el Secretario Municipal colocará su media firma en sus iniciales, y luego de ello se enviará a la firma del Alcalde. Una vez que el documento haya sido suscrito por el Alcalde o por el Director con facultad delegada, la Secretaría Municipal a través de la Sección de Partes e Informaciones, procederá a fecharlo y a asignarle un número correlativo, el cual se ajustará al año calendario, procediendo a la distribución del mismo hacia los destinatarios y a aquellos señalados en la distribución.

**ARTÍCULO 53:** El despacho de la correspondencia hacia el exterior se realizará preferentemente por medios digitales, razón por la cual se hace presente la importancia de que se señale en el ordinario el correo electrónico del destinatario. En el caso que sea necesario enviar un documento materialmente, se deberá adjuntar al mismo un sobre, el cual, con letra clara e impresa en lo posible, señalará lo siguiente: nombre del destinatario,



# La Serena

dirección, clave y remitente. Dicho sobre deberá enviarse abierto, y los documentos a adjuntar deberán venir individualizados en el ordinario y de manera ordenada para efectos de chequearlos.

**ARTÍCULO 54:** Toda respuesta a un documento que haya sido registrado con clave, deberá indicar dicha numeración, según se muestra en los formatos, haciéndose hincapié en la importancia de ello cuando corresponda, con el objeto de mantener un adecuado seguimiento de los requerimientos y sus respuestas, y de rebajar las respuestas pendientes de las Direcciones.

## III.C.- MEMORÁNDUM

**ARTÍCULO 55:** El memorándum constituye un documento de comunicación interna de una Dirección Municipal, que servirá para solicitar, informar, aprobar y/o rechazar requerimientos internos, con el fin de mantener la comunicación entre las unidades y personal de una misma dirección municipal.

No se podrán enviar memorándum entre direcciones, ya que el documento para comunicación entre ellas es un Oficio Interno, ver artículo 44.

## III.D.- SOLICITUDES

**ARTÍCULOS 56: SOLICITUD DE PERMISOS Y/O FERIADOS:** Las solicitudes para autorizar la ocupación de días administrativos, feriados legales o días de compensación se deben realizar en el formato establecido, el cual se encuentra publicado en la Intranet Municipal. Dichas solicitudes deben ser generadas por el interesado y dirigidas a su jefatura directa, quien será el responsable de tramitarlas en tiempo y oportunidad.

**ARTÍCULO 57: SOLICITUD DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS:** Las solicitudes de adquisición de bienes y/o servicios son requerimientos internos que se encuentran normados en el Manual de Adquisiciones de la Ilustre Municipalidad de La Serena. El único formato autorizado es el que se encuentra publicado en la intranet municipal.

## III.E.- BOLETINES Y CORREOS MASIVOS

**ARTÍCULO 58:** Los boletines o correos masivos son comunicaciones escritas que se emplearán para disponer de información importante y atingente con el deber municipal al personal y/o para transcribir disposiciones de cualquier naturaleza. Cuando dichas instrucciones se distribuyan mediante correo electrónico a todos los funcionarios, se denominarán correos masivos. Los correos masivos se gestionarán a través del Departamento de Relaciones Públicas y Eventos cuando la materia de este diga relación a actividades, proyectos y/o similares. En cambio, cuando el motivo de este correo diga relación al personal municipal, por ejemplo: Concursos de Personal, Subrogación y Fallecimiento entre otros, deberán canalizarse a través de la Dirección de Personas.

## III.F.- INFORMES

**ARTÍCULO 59:** Los informes serán aquellos documentos de comunicación interna elaborados por las distintas Direcciones o unidades municipales para dar cuenta mediante una exposición detallada sobre materias o hechos determinados, consultados por otras unidades o que les corresponda informar. Estos documentos deberán ser numerados



# La Serena

correlativamente y tendrán el nombre y firma de los funcionarios responsables. El diseño del informe queda supeditado a la norma gráfica institucional publicada en intranet.

## III.G.- CERTIFICADOS

**ARTÍCULO 60:** Los certificados son documentos suscritos por funcionarios municipales autorizados, que dan fe de una actuación municipal o de un hecho determinado, dentro de su esfera de atribuciones. Estos deberán estar numerados, fechados y firmados y su diseño quedará supeditado a la norma gráfica institucional publicada en intranet.

## III.H.- HOJA DE RESPONSABILIDADES

**ARTÍCULO 61:** La hoja de responsabilidades consiste en un documento en el cual se determinan las responsabilidades de las Direcciones o funcionarios que participarán en un evento o actividad municipal. Su objetivo es que las Unidades puedan tener conocimiento respecto a las labores necesarias en la organización de la actividad y su responsable, facilitando de este modo la coordinación para su buen resultado. Las hojas de responsabilidades serán elaboradas por la Dirección a cargo de organizar el evento o actividad y deberán ajustarse al formato que se encuentra publicado en la intranet municipal, indicando actividad, fecha horario y lugar, el nombre del coordinador general, de los coordinadores en terreno y de todas las demás unidades que intervendrán. Una vez elaborado el documento, se debe enviar a Gabinete de Alcaldía, derivando su revisión al Departamento de Relaciones Públicas y Eventos, quienes estarán a cargo de revisar el documento, además de evaluar e informar sobre la disponibilidad de agenda del Alcalde. Contando con el visto bueno de gabinete, el encargado de éste deberá enviarlo al Administrador Municipal, para su revisión final. Si no encontrare observaciones, lo firmará, o en su defecto, solicitará que las mismas se subsanen.

La hoja de responsabilidades suscrita por el Administrador Municipal, se deberá enviar a la Secretaría Municipal, que lo revisará desde un punto de vista formal y procederá a distribuirlo mediante correo electrónico a todas las Direcciones y funcionarios que aparezcan en el documento, previa asignación de número y fecha.

Se deberá ajustar al formato que aparece al final del presente Reglamento.

## TÍTULO IV: DE LAS ACTAS

**ARTÍCULO 62:** Las actas que se levanten en las sesiones del Concejo Municipal, del Consejo Comunal de Organizaciones de la Sociedad Civil y del Consejo Comunal de Seguridad Pública, serán levantadas por el Secretario Municipal en su calidad de Ministro de Fe, en términos resumidos. La Secretaría Municipal fechará las actas y les asignará un número único correlativo, manteniendo la custodia de las mismas y a disposición de quien las solicite.

**ARTÍCULO 63:** Las actas de las Comisiones del Concejo Comunal serán elaboradas por los Secretarios de éstas, debiendo ser enviadas a Secretaría Municipal, para su archivo.

**ARTÍCULO 64:** Las actas del Concejo Municipal, Consejo Comunal de Organizaciones de la Sociedad Civil y del Consejo Comunal de Seguridad Pública, así como las Comisiones del Concejo serán archivadas junto a sus antecedentes en la Secretaría Municipal.

**ARTÍCULO 65:** El contenido de las actas del Concejo Municipal y del Consejo Comunal de Organizaciones de la Sociedad Civil, estará regulado por los Reglamentos de los órganos respectivos.





# La Serena

**ARTÍCULO 66:** Los comités municipales existentes deberán utilizar el formato vigente de acta de reunión publicado en la intranet municipal.

**ARTÍCULO 67:** Adicional a las actas ya definidas, se procederá a elaborar un acta cada vez que se desarrolle una reunión interna, levantando adicionalmente la lista de asistencia respectiva con los datos de los participantes. El acta deberá ser elaborada de acuerdo al formato establecido y publicado en la Intranet Municipal, considerando los temas tratados, los acuerdos y compromisos realizados y el seguimiento a estos.

## TÍTULO V: DOCUMENTOS DE GESTIÓN

**ARTÍCULO 68:** Los documentos de gestión se clasifican en:

- A. Manuales de Procedimiento:** Busca establecer el camino para lograr un resultado, a través de la descripción con gran nivel de detalle de una consecución de tareas, subprocesos y/o acciones.
- B. Manuales de Proceso:** Busca establecer el camino para lograr un resultado, a través de la descripción de una consecución de tareas, subprocesos y/o acciones.
- C. Ficha de Proceso:** Busca definir un proceso y conocer sus límites.
- D. Instructivos:** Busca definir cómo realizar una tarea, subproceso o una acción determinada.
- E. Protocolos:** Pautas a seguir ante una situación determinada.
- F. Formularios:** Documento, físico o digital, elaborado para que un usuario introduzca datos estructurados.
- G. Planes de Acción:** Es una herramienta que establece las acciones necesarias para lograr un determinado objetivo en un periodo determinado.
- H. Políticas Institucionales:** Declaración institucional sobre una determinada materia
- I. Políticas de Servicios:** Información relativa a la prestación de un servicio

### V.A.- MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**ARTÍCULO 69:** Un Manual de procedimientos es una guía con el propósito de establecer la secuencia de pasos para que las unidades municipales consigan realizar sus funciones. Así como definir el orden, tiempo establecido, reglas o políticas y responsables de las actividades que serán desempeñadas.

Para la Ilustre Municipalidad de La Serena, se considerará como Manual de Procedimientos a aquel manual que detalla profundamente uno o más procesos, y considera los siguientes elementos:

1. Identificación - Portada
2. Contenido
3. Objetivo(s) del Manual
4. Definiciones
5. Desarrollo
6. Diagrama de Flujo
7. Anexos

La metodología de cómo elaborar un Manual de Procedimientos se encuentra establecida en el "Manual para Elaborar o Actualizar Manuales y Fichas de Procesos" y su formato se encuentra publicado en la intranet municipal.

La formalización de un Manual de Procedimientos se realizará al momento de la dictación del decreto alcaldicio aprobatorio.



# La Serena

## V.B.- MANUAL DE PROCESOS

**ARTÍCULO 70:** Un Manual de procesos, al igual que un manual de procedimientos, tiene el mismo propósito y objetivo, salvo que su nivel de detalle es menor. Se utiliza principalmente para procesos menos complejos y debe considerar los siguientes elementos:

1. Identificación - Portada
2. Ficha de Proceso
3. Diagrama de Flujo
4. Descripción de Actividades
5. Puntos de Inspección
6. Indicadores
7. Anexos

La metodología de cómo elaborar un Manual de Procesos se encuentra establecida en el "Manual para Elaborar o Actualizar Manuales y Fichas de Procesos" y su formato se encuentra publicado en la intranet municipal.

La formalización de un Manual de Procesos se realizará al momento de la dictación del decreto alcaldicio aprobatorio.

## V.C.- FICHA DE PROCESOS

**ARTÍCULO 71:** La Ficha de Proceso es un documento donde se recogen los principales componentes de un proceso. Ayuda a registrar todas las tareas o subprocesos que operan en un determinado proceso, y le permiten a la organización aclarar el papel de un determinado proceso. La comparación entre procesos a partir de las fichas puede permitir descubrir conflictos y áreas de mejora. La elaboración de las fichas de proceso queda establecida en el "Manual para Elaborar o Actualizar Manuales y Fichas de Procesos" y su formato se encuentra publicado en la intranet municipal.

La ficha de procesos es un instrumento previo a la elaboración de un manual, por tal motivo, puede existir sin la necesidad de que esté aprobada mediante decreto. Sin embargo, si la ficha en cuestión aborda un proceso contenido en un manual existente, necesariamente deberá efectuarse la modificación del manual respectivo.

## V.D.- INSTRUCTIVO

**ARTÍCULO 72:** El Instructivo es un documento escrito de carácter breve que tiene por objeto describir una determinada tarea o acción, que a diferencia de un manual puede no incluir un diagrama de flujo.

Serán elaborados por la correspondiente Dirección o Departamento, ajustándose al formato que se encuentra publicado en la Intranet Municipal, y cuya tramitación inicia a través del envío de un oficio a la Administración Municipal solicitando su revisión y aprobación. El que posteriormente es derivado a la Dirección de Asesoría Jurídica para su formalización y dictación del decreto alcaldicio aprobatorio.

## V.E.- PROTOCOLO

**ARTÍCULO 73:** El Protocolo se considera como una pauta a seguir sobre una determinada situación, permitiendo a los funcionarios poder reaccionar de mejor forma.



# La Serena

Serán elaborados por la correspondiente Dirección o Departamento, ajustándose al formato que se encuentra publicado en la Intranet Municipal, y cuya tramitación inicia a través del envío de un oficio a la Administración Municipal solicitando su revisión y aprobación. El que posteriormente es derivado a la Dirección de Asesoría Jurídica para su formalización y dictación del decreto alcaldicio aprobatorio.

## V.F.- FORMULARIOS

**ARTÍCULO 74:** El Formulario es un documento, físico o digital, elaborado para que un usuario introduzca datos estructurados en las zonas correspondientes, con el objeto de ser almacenados y/o procesados posteriormente según corresponda. Serán elaborados por las Direcciones, Departamento, Sección u oficinas, ajustándose a la normativa vigente y específica en la materia de que se trate. Estos formularios deberán ser revisados por el Administrador Municipal y aprobados por decreto. Los formularios se colocarán a disposición del público para facilitar las solicitudes que se requieran, así como en la intranet municipal cuando se traten de formularios de uso interno.

## V.G.- PLANES DE ACCIÓN

**ARTÍCULO 75:** Corresponde a una herramienta que busca establecer una serie de actividades y acciones con el fin de lograr un objetivo institucional en un periodo de tiempo determinado. Los planes de acción son requeridos principalmente para el desarrollo e implementación de la Planificación Estratégica Institucional y de herramientas complementarias. Donde las unidades municipales son responsables de realizar el seguimiento respectivo a sus planes, procurando advertir desviaciones a los plazos impuestos para el logro de los objetivos.

Serán elaborados por la correspondiente Dirección o Departamento, ajustándose al formato que se encuentra publicado en la Intranet Municipal, y cuya tramitación inicia a través del envío de un oficio a la Administración Municipal solicitando su revisión y aprobación. El que posteriormente es derivado a la Dirección de Asesoría Jurídica para su formalización y dictación del decreto alcaldicio aprobatorio.

## V.H.- POLÍTICAS INSTITUCIONALES

**ARTÍCULO 76:** Corresponde a una declaración escrita de la Ilustre Municipalidad de La Serena, estableciendo compromisos y un lineamiento o marco de acción sobre una materia determinada, constituyendo una guía lógica y consistente para definir a los miembros de la organización los límites dentro de los cuales pueden operar ante una determinada situación. Las políticas serán elaboradas por la Dirección de Administración Municipal, debiendo ser decretada.

## V.I.- POLÍTICAS DE SERVICIOS

**ARTÍCULO 77:** Corresponde a un documento escrito que establece cuál es la naturaleza de un servicio prestado por la Ilustre Municipalidad de La Serena. Dicho documento debe considerar la definición de al menos los siguientes puntos:

1. Lugares y horarios de prestación y atención
2. Requisitos y antecedentes
3. Compromisos de la Municipalidad en la Prestación del Servicio
4. Canales de atención y/o comunicación
5. Derechos de los usuarios y usuarias



# La Serena

## 6. Normativa asociada al servicio

Serán elaborados por la correspondiente Dirección o Departamento a cargo del servicio, ajustándose al formato que se encuentra publicado en la Intranet Municipal, y cuya tramitación inicia a través del envío de un oficio a la Administración Municipal solicitando su revisión y aprobación mediante decreto alcaldicio.

## TÍTULO VI: DE LAS MODIFICACIONES Y VIGENCIA

**ARTÍCULO 78:** Será responsabilidad del Departamento Central de Documentación revisar periódicamente este instrumento y requerir las modificaciones que fueren necesarias.

**ARTÍCULO 79:** El presente Reglamento comenzará a regir desde la fecha de su dictación.

**PUBLÍQUESE** el presente Reglamento en la página web municipal y comuníquese al personal municipal por la vía más expedita que determine la Dirección Secretaría Municipal.

Anótese, publíquese, cúmplase y archívese en su oportunidad.



**HERIBERTO LUCIANO MALUENDA VILLEGAS**  
SECRETARIO MUNICIPAL



**LUIS HENRÍQUEZ GUTIÉRREZ**  
ALCALDE DE LA SERENA (S)

### Distribución:

- Dirección Secretaría Municipal
  - Dirección Administración Municipal
  - Departamento de Planificación y Control de Gestión
  - Dirección Asesoría Jurídica
  - Dirección de Control Interno
  - Sección Partes e Informaciones
- LHG/HLMM/VRS



## LA SERENA

```

aaaaaaaaaaaabbbbbbbbbbbbbbbbbbbccccccccccccccccccddddddeeeeeeeeeee
eeeffffffffffffffffffggggggggggggggggggggggghhhhhhhhhhhhhhhhhhhhhiiiiiiiii
jjjjjjjjjjjjjjkkkkkkkkkkkLLLLLLMMMMM.

```

aabbccddeeff 1122334455

1) **APRUÉBESE** aabbccddeeff 1122334455

**2) PUBLIQUESE** aabbccddeeff 1122334455

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD**

**ROBERTO JACOB JURE**  
**ALCALDE DE LA SERENA**

- Alcaldía
- Dirección de
- Secretaría Municipal

RJJ/LMV/VRS/NNN/nnn

ddddd de mmmmmmmm de 2023

<b>EVENTO O ACTIVIDAD</b>	
<b>FECHA ACTIVIDAD</b>	
<b>HORARIO</b>	
<b>LUGAR</b>	

UNIDAD MUNICIPAL		RESPONSABILIDAD
1	COORDINADOR GENERAL	
2	DEPTO. DE RELACIONES PÚBLICAS Y PROTOCOLO	
3	DEPTO. DE COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS	
4	SECCIÓN DE PRODUCCIÓN Y EVENTOS	
5	DIRECCIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD	
6	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES	
7	SECCIÓN DE INSPECCIÓN	
8	...	
9	...	
10	...	

Susana Alfaro Ramírez  
Jefatura Departamento de Relaciones  
Públicas y Eventos

Luis Henríquez Gutiérrez  
Administrador Municipal





**La Serena**

OF. INT. ORD. N°: NNNN

ANT.: Documentos que anteceden a este oficio.

MAT.: Materia que señala el oficio

LA SERENA, DD de MMMMMMMMM de AAAA

DE: NOMBRE DEL REMITENTE  
CARGO DEL REMITENTE

A: NOMBRE DEL DESTINATARIO  
CARGO DEL DESTINATARIO

Junto con saludarlo, ..... contenido del Oficio.

Atentamente,

NOMBRE DEL REMITENTE  
CARGO DEL REMITENTE

Distribución:

- Unidad de destino
- cc – Archivo ...(completar con el nombre de la unidad remitente)

CLAVE: \_\_\_\_\_

DDD/JJJ/RRR/eee

DDD: Siglas del Director

JJJ: Siglas de la Jefatura que visa el documento / Cuando corresponda, de lo contrario, se elimina

RRR: Siglas del Revisor del documento / Puede ser el mismo funcionario que elabora, según sea el caso

eee: Siglas del funcionario que elabora el documento







**La Serena**

OF. INT. RES. N°: NNNN

ANT.: Documentos que anteceden a este oficio.

MAT.: Materia que señala el oficio

LA SERENA, DD de MMMMMMMMM de AAAA

DE: NOMBRE DEL REMITENTE  
CARGO DEL REMITENTE

A: NOMBRE DEL DESTINATARIO  
CARGO DEL DESTINATARIO

Junto con saludarlo, ..... contenido del Oficio.

Atentamente,

NOMBRE DEL REMITENTE  
CARGO DEL REMITENTE

Distribución Reservada (Ver Título III, Reglamento de Gestión Documental, I. Municipalidad de La Serena)

- Unidad de destino
- cc – Archivo ... (completar con el nombre de la unidad remitente)

CLAVE: \_\_\_\_\_  
DDD/JJJ/RRR/eee

DDD: Siglas del Director

JJJ: Siglas de la Jefatura que visa el documento / Cuando corresponda, de lo contrario, se elimina

RRR: Siglas del Revisor del documento / Puede ser el mismo funcionario que elabora, según sea el caso

eee: Siglas del funcionario que elabora el documento



**La Serena**

OF. EXT. ORD. N°: \_\_\_\_\_ /

ANT.: Documentos que anteceden a este oficio.

MAT.: Materia que señala el oficio

LA SERENA, DD de MMMMMMMMM de AAAA

**DE: NOMBRE DEL REMITENTE  
CARGO DEL REMITENTE**

**A: NOMBRE DEL DESTINATARIO  
CARGO DEL DESTINATARIO**

Junto con saludarlo, ..... contenido del Oficio.

Atentamente,

**NOMBRE DEL REMITENTE  
CARGO DEL REMITENTE**

Distribución:

- Unidad de destino
- cc – Archivo ...(completar con el nombre de la unidad remitente)

CLAVE: \_\_\_\_\_  
DDD/JJJ/RRR/eee

DDD: Siglas del Director

JJJ: Siglas de la Jefatura que visa el documento / Cuando corresponda, de lo contrario, se elimina

RRR: Siglas del Revisor del documento / Puede ser el mismo funcionario que elabora, según sea el caso

eee: Siglas del funcionario que elabora el documento





**La Serena**

OF. EXT. RES. N°: \_\_\_\_\_/

ANT.: Documentos que anteceden a este oficio.

MAT.: Materia que señala el oficio

LA SERENA, DD de MMMMMMMMM de AAAA

DE: NOMBRE DEL REMITENTE  
CARGO DEL REMITENTE

A: NOMBRE DEL DESTINATARIO  
CARGO DEL DESTINATARIO

Junto con saludarlo, ..... contenido del Oficio.

Atentamente,

NOMBRE DEL REMITENTE  
CARGO DEL REMITENTE

Distribución Reservada (Ver Título III, Reglamento de Gestión Documental, I. Municipalidad de La Serena)

- Unidad de destino
- cc – Archivo ...(completar con el nombre de la unidad remitente)

CLAVE: \_\_\_\_\_  
DDD/JJJ/RRR/eee

DDD: Siglas del Director

JJJ: Siglas de la Jefatura que visa el documento / Cuando corresponda, de lo contrario, se elimina

RRR: Siglas del Revisor del documento / Puede ser el mismo funcionario que elabora, según sea el caso

eee: Siglas del funcionario que elabora el documento



Los servicios de la Ilustre Municipalidad de La Serena están orientados a satisfacer las necesidades de los usuarios y usuarias considerando **calidad, inclusividad, igualdad, equidad de género y participación ciudadana.**

I. NATURALEZA DEL SERVICIO

II. COMPROMISOS DE CALIDAD

III. DEPENDENCIAS DONDE SE PRESTA EL SERVICIO

Unidad o unidades que prestan el o los servicios descritos en la presente política.

UNIDAD MUNICIPAL	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	
		MAÑANA	
		TARDE	
		MAÑANA	
		TARDE	
		MAÑANA	
		TARDE	

#### IV. CANALES DE ATENCIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

Señalar los canales habilitados para entrega de información y tramitación de los servicios.

TIPO	DESCRIPCIÓN DEL CANAL DE ATENCIÓN
Presencial	Entrevista a usuarios en dependencias de la Delegación Municipal, visitas domiciliarias, recepción de documentación. ...
Telefónica	Orientación telefónica a usuarios que requieren gestiones a través de esta vía de canalización. ...
Electrónica	Realización de gestiones y derivaciones de manera oportuna. ...

#### V. DEBERES DE LOS USUARIOS Y USUARIAS

Completar

#### VI. DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIAS

DERECHOS DE LOS USUARIOS	NORMATIVA LEGAL
<p>Acorde a la Política de Privacidad que mantiene el Municipio, el Usuario/a podrá en todo momento ejercer los derechos consagrados en la Ley N° 19.628 referida al almacenamiento, uso y eliminación de la información personal.</p> <p>De acuerdo a lo señalado en el artículo N° 17, las personas en sus relaciones con la Administración tendrán derecho a:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copia autorizada de los documentos que rolan en el expediente y la devolución de los originales, salvo que por mandato legal o reglamentario éstos deban ser acompañados a los autos, a su costa;</li> <li>Identificar a las autoridades y al personal al servicio de la Administración, bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos;</li> </ol>	<p>Ley N°19.628 sobre Protección de la Vida Privada expresado en el procedimiento Municipal publicado en: <a href="http://www.laserena.cl/InformacionGeneral/politicas-de-privacidad">http://www.laserena.cl/InformacionGeneral/politicas-de-privacidad</a></p> <p>Ley N°19.880, establece Bases de los procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado.</p> <p>Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.</p>





La Serena



POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

NOMBRE DEL SERVICIO

VERSIÓN

2023

PÁGINA

3 de 4

- c) Eximirse de presentar documentos que no correspondan al procedimiento, o que ya se encuentren en poder de la Administración;
- d) Acceder a los actos administrativos y sus documentos, en los términos previstos en la ley;
- e) Ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones. Los actos de instrucción que requieran la intervención de los interesados habrán de practicarse en la forma que resulte más cómoda para ellos y sea compatible, en la medida de lo posible, con sus obligaciones laborales o profesionales;
- f) Formular alegaciones y aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución;
- g) Exigir las responsabilidades de la Administración Pública y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente;
- h) Obtener información acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar;
- i) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

Exigir que los plazos en que el municipio deberá dar respuesta a las presentaciones realizadas en ningún caso, sean superiores a treinta días, de acuerdo a las disposiciones contenidas en la ley N° 19.880

Ley N° 20.500, Sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública.



ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<div>NOMBRE UNIDAD</div>	<div>Nombre revisor Revisor del Departamento de Planificación y Control de Gestión</div>	
<div>NOMBRE UNIDAD</div>		<div>Luis Henríquez Gutiérrez Administrador Municipal</div>
<div>NOMBRE DIRECCIÓN</div>	<div>Cecilia Díaz Aranda Jefa del Departamento de Planificación y Control de Gestión</div>	
FECHA ELABORACIÓN	FECHA REVISIÓN	FECHA APROBACIÓN



# La Serena

LA SERENA,

**VISTOS:**

El certificado del Secretario Municipal N° xxxx de fecha xx de xxxxxx de xxxx, sobre el acuerdo obtenido en la sesión extraordinaria del concejo N° xxxx, de fecha xxxxxxxx, el ...

**CONSIDERANDO:**

- 1.- Que, ...
- 2.- Que, ...
- 3.- Que, tal como lo ha certificado el Secretario Municipal con fecha xx de xxxxx del xxxx, el concejo aprobó el texto de la ordenanza que este acto contiene, en la sesión ordinaria/extraordinaria N° xxxx, de la misma fecha.

**ORDENANZA N° \_\_\_\_\_/**

**ORDENANZA SOBRE .....**

**TÍTULO I  
DISPOSICIONES GENERALES**

**ARTÍCULO N° 1:** La presente Ordenanza regula ...

**ARTÍCULO N° 2:** La Municipalidad ....

**ARTÍCULO N° 3:** ...

**TÍTULO III: CONTENIDO ...**

**ARTÍCULO N° 4:** ...

**TÍTULO IV: CONTENIDO ...**

**ARTÍCULO N° 5:** ...

**TÍTULO V: CONTENIDO ...**

**ARTÍCULO N° 6:** ...



# La Serena

## TÍTULO VI: DE LA FISCALIZACIÓN, MULTAS Y SANCIONES

**ARTÍCULO N° 7:** Las infracciones a las normas establecidas en la presente ordenanza serán denunciadas al respectivo Juzgado de Policía Local, el que podrá aplicar una multa de 1 a 5 U.T.M. Esta labor será ejercida por Carabineros de Chile e Inspectores Municipales.

**ARTÍCULO N° 8:** ...

**ARTÍCULO N° 9:** ...

**ARTÍCULO N° 10:** ...

**COMUNÍQUESE** a las unidades señaladas en la distribución por correo electrónico que debe remitir la Secretaría Municipal o a través de las cuentas de alias.

**PUBLÍQUESE** en la página web de la Ilustre Municipalidad de La Serena

Anótese, publíquese, cúmplase y archívese en su oportunidad.

---

**HERIBERTO LUCIANO MALUENDA  
VILLEGAS  
SECRETARIO MUNICIPAL**

---

**ROBERTO JACOB JURE  
ALCALDE DE LA SERENA**

**Distribución:**

- Direcciones Municipales
- Sección de Partes e Informaciones

RJJ/HLMV/LHG/VRS/CDA/MVV/NNN/nnn