



REPÚBLICA DE CHILE  
I. MUNICIPALIDAD DE SANTO DOMINGO



REF.: APRUÉBESE LA  
METODOLOGÍA PARA EL  
LEVANTAMIENTO Y  
DOCUMENTACIÓN DE TRÁMITES Y  
SERVICIOS DE LA I. MUNICIPALIDAD  
DE SANTO DOMINGO.

DECRETO ALCALDICIO N°

1029

SANTO DOMINGO, 01 JUL 2022

VISTOS

1. Ley N° 18.695 de fecha 31.03.1988, Ministerio del Interior, ley orgánica constitucional de municipalidades, refundida por Decreto con Fuerza de Ley N° 1 de fecha 26.07.2006, Ministerio del Interior; Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.695, orgánica constitucional de municipalidades;
2. Ley N° 19.653 de fecha 14.12.1999, Ministerio Secretaría General de la Presidencia, sobre probidad administrativa aplicable de los órganos de la administración del estado;
3. Ley N° 19.799 de fecha 12.04.2002, Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción; Subsecretaría de Economía, Fomento y Reconstrucción, sobre documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma;
4. Ley N° 19.880 de fecha 29.05.2003, Ministerio Secretaría General de la Presidencia, establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado;
5. Ley N° 20.285 de fecha 20.08.2008, Ministerio Secretaría General de la Presidencia, sobre acceso a la información pública;
6. Ley N° 20.609 de fecha 24.07.2012, Ministerio Secretaría General de Gobierno, que establece medidas contra la discriminación;
7. Ley N° 20.730 de fecha 08.03.2014, Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que regula el lobby y las gestiones que representen intereses particulares ante las autoridades y funcionario;
8. Ley N° 20.880 de fecha 05.01.2016, Ministerio Secretaría General de la Presidencia, sobre probidad en la función pública y prevención de los conflictos de intereses;
9. Ley N° 21.180 de fecha 11.11.2019, Ministerio Secretaría General de la Presidencia, Transformación Digital del Estado;
10. Manual del Usuario Marco Conceptual de Productos y Trámites, 2019, Ministerio Secretaría General de la Presidencia;
11. Decreto Alcaldicio N° 729 de fecha 11.05.2022, Apruébese Políticas de Gestión de las Tecnologías de la Información y la Transformación Digital de la I. Municipalidad de Santo Domingo;
12. Decreto Alcaldicio N° 745 de fecha 12.05.2022, Apruébese la Metodología para el Levantamiento y Documentación de Procesos;
13. Decreto Alcaldicio N° 829 de fecha 31.05.2022, Aprueba Texto Refundido de Reglamento Interno Municipal de la Ilustre Municipalidad de Santo Domingo;



14. Decreto Alcaldicio N° 800 de fecha 29.06.2021, Asume funciones como Alcalde Titular de la I. Municipalidad de Santo Domingo el Sr. Dino Paolo Lotito Flores.

### CONSIDERANDO

1. Que, para cumplir con el objetivo de la Ley de Transformación Digital de hacer operativo el funcionamiento administrativo de las diversas Unidades Municipales de manera coordinada, en beneficio del cumplimiento de objetivos públicos y actos administrativos decisorios sobre distintas materias de competencia municipal, a fin de dar ejecución a principios públicos de celeridad, de conclusión, de economía procedimental, y otros que informan el ámbito público en general, y de gestión municipal en particular.
2. Que, urge la necesidad de contar con una gestión de la información acompañada de un proceso continuo y debidamente actualizado.
3. Que, se estima procedente disponer de un documento formal que establezca los criterios generales y las pautas para abordar la entrega oportuna de trámites y servicios a la comunidad.
4. Que, la transformación digital en la práctica, significa revisar, simplificar y rediseñar sus procesos, conocer a los usuarios(as) y entender sus necesidades, integrar soluciones tecnológicas, optimizar los tiempos de ejecución y respuesta, y aprovechar y reutilizar información y datos ya disponibles en el Estado para entregar un mejor servicio, con eficiencia y calidad.
5. Que, las políticas municipales referidas a la transformación digital velarán por la digitalización de los procesos y trámites asociados a sus servicios ofrecidos a la comunidad, cuyo objetivo sea el simplificar y hacer más accesibles los servicios disponibles.

### DECRETO

1. **APRUEBESE** la metodología para el levantamiento y documentación de trámites y servicios de la I. Municipalidad de Santo Domingo según indica lo siguiente:

#### **METODOLOGÍA PARA EL LEVANTAMIENTO Y DOCUMENTACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS DE LA I. MUNICIPALIDAD DE SANTO DOMINGO.**

**Objetivo:** El objetivo de la presente metodología está relacionado a establecer guía para identificar, levantar, diseñar y documentar los trámites y servicios municipales, con el fin de alcanzar a través de sus resultados los objetivos alineados con la estrategia planteada por la municipalidad en el desafío de la transformación digital y calidad de los servicios municipales.

**Alcance:** La presente metodología deberá ser aplicada por todos los funcionarios y funcionarias municipales, cualquiera sea su jerarquía, escalafón o estamento.

Asimismo, a aquellos prestadores de servicios contratados a honorario, quienes ejecuten procesos relacionados a trámites y servicios municipales.

**Definiciones:** Para exponer de manera unívoca y con precisión la comprensión de las cualidades esenciales del tema implicado se detallan las siguientes definiciones:

- **Acceso a la información:** Corresponde a aquellos medios, mecanismos y alternativas que posibilitan el acceso a la comunicación e información de para la comunidad.
- **Accesibilidad universal:** Características que deben cumplir los trámites y servicios ofrecidos por el municipio para ser comprensibles, utilizables y practicables por todos los usuarios en condiciones de seguridad y comodidad, de la forma más autónoma y natural posible.
- **Comunidad:** Corresponde a todas aquellas personas (naturales o jurídicas), que en busca de un requerimiento entren en contacto con la I. Municipalidad de Santo Domingo.
- **Cuerpo informativo:** Es el texto estructurado que contendrá la información a publicar. Cada trámite o servicio es un cuerpo informativo.
- **Dato:** Secuencia de uno o más símbolos a los que se les da significado mediante actos específicos de interpretación. Los datos requieren un procesamiento para convertirse en información.
- **Disponibilidad:** Es la garantía de que los usuarios autorizados tienen acceso a la información y a los activos asociados cuando lo requieren.
- **Firma Electrónica:** Cualquier sonido, símbolo o proceso electrónico, que permite al receptor de un documento electrónico identificar al menos formalmente a su autor.
- **Firma Electrónica Simple:** Corresponde a la firma que permite a personas naturales que puedan autenticarse en internet, y poder rubricar documentos electrónicos validando la información que el documento indica. Los servicios de clave tributaria, clave única, usuarios sistemas municipales aplican a este, aplica validez a procesos internos.
- **Firma Electrónica Avanzada:** Aquella firma certificada por un prestador acreditado, que ha sido creada usando medios que el titular mantiene bajo su exclusivo control, de manera que se vincule únicamente al mismo y a los datos a los que se refiere, permitiendo la detección posterior de cualquier modificación, verificando la identidad del titular e impidiendo que desconozca la integridad del documento y su autoría.
- **Integridad:** Es la capacidad de garantizar que los datos no han sido modificados desde su creación sin autorización. La información publicada es válida y consistente.
- **Notificación Oportuna:** Será considerado un plazo máximo de cinco (5) días hábiles.
- **Página Web Municipal:** Sitio web oficial de la I. Municipalidad de Santo Domingo que tiene por objetivo ser un vínculo con la comunidad.
- **Personal Municipal:** Toda persona independiente de su forma de contratación, cuyas funciones laborales sea desempeñarse en unidades municipales que realicen atención directa o indirecta a la comunidad.



- **Procedimiento:** Secuencia formal y documentada que describe la forma de realizar una solicitud de trámite o servicio.
- **Recurso Tecnológico:** Activo o medio que utiliza la tecnología para cumplir su propósito. Estos pueden ser tangibles como computadores, servidores, impresoras, etc., o bien, intangibles como sistemas computacionales, aplicaciones móviles, casillas de correo electrónico, entre otros.
- **Secciones:** Partes que conforman el cuerpo informativo, en general es propuesta la estructura; Título, Descripción, Documentos requeridos al solicitante, Documentos de otros organismos de la administración del estado, Procedimiento del trámite, Costos, Plazos y Otras consideraciones.
- **Seguridad de la información:** Preservación de la confidencialidad, integridad, y disponibilidad de la información.
- **Servicio TI:** Conjunto de actividades que busca responder a las necesidades de los funcionarios/as - ciudadanos/as por medio de un cambio de condición en los activos, potenciando su valor y mitigando sus posibles riesgos.
- **Software o aplicación:** Corresponde a un programa o conjunto de programas computacionales, así como datos, procedimientos y pautas que permiten realizar distintas tareas dentro de un sistema.
- **Trámite o servicio:** Conjunto de acciones necesarias para que una persona natural y/o jurídica acceda a una prestación o servicio que ofrece la I. Municipalidad de Santo Domingo. Estos pueden ser gratuitos, pagados, obligatorios, beneficiarios, etc. Tienen carácter de presenciales (que solo se realizan en las dependencias municipales), online (que se pueden realizar a través de la página web u otro medio digital) o híbridos. Contiene un procedimiento en particular que culmina con una respuesta al requirente.
- **Trámite Transversal:** Los trámites transversales son obligaciones que aplican a todas las instituciones públicas, y surgen de alguna regulación general de la administración, típicamente a través de una ley. Pueden ser provistos por una plataforma compartida del Estado, o por un sistema propio, como las solicitudes de información asociadas a los productos de una institución.
- **Transformación digital:** Implica que el ciclo completo de los procedimientos administrativos se realice por medios electrónicos, con el consiguiente aumento significativo en la eficiencia de los servicios; una mayor certeza, seguridad y velocidad en su entrega a las personas; a la vez de una mayor transparencia de los procesos y actuaciones del Estado en su relación con éstas.
- **Transparencia activa:** Procedimiento normado por Ley que versa sobre la publicación y actualización de la información y procedimientos municipales.
- **Transparencia pasiva:** Corresponde al derecho normado de cualquier ciudadano para acceder a la información pública relacionada al funcionamiento de la I. Municipalidad de Santo Domingo.
- **Unidades municipales:** Direcciones, departamentos, secciones u oficinas gestoras a las que se les otorga atribuciones y responsabilidades específicas para la interacción con los usuarios(as).
- **Usuario(a):** Son usuarios todas aquellas personas (naturales o jurídicas), que en busca de una solicitud o trámite interactúen directamente con la I. Municipalidad de Santo Domingo.

## **I. SOBRE LA ENTREGA DE LA INFORMACIÓN.**

### **a) Organización de la información:**

Con el fin de organizar la información a disponibilizar resulta indispensable identificar, clasificar y documentar los trámites y servicios municipales.

Es recomendado diseñar un portal exclusivo para los trámites y servicios que la I. Municipalidad de Santo Domingo ofrece a la comunidad. Este portal debe ser visible en el menú o banner de cabecera de la página web municipal, en dicho evento será requerido desplegar la información relacionada a todos los trámites y servicios que las unidades municipales, dueñas de los procesos, hayan validado y enviado.

### **b) Aplicación de la información:**

Dada la naturaleza de cada trámite o servicio corresponderá a cada responsable del servicio o trámite, Dirección y/o Jefatura, remitir la documentación de acuerdo a los lineamientos metodológicos, así como también actualizar y mantener periódicamente la información disponible.

Por otra parte, es pertinente que cada responsable del trámite o servicio evalúe la pertinencia de publicar información sobre aquellos que generan prestaciones o vínculos con terceros mediante un proceso ya establecido a través de una Ley, Circular, Ordenanza u otra norma, tales como los vínculos que se establecen a través de una licitación, con proveedores o cualquier entidad que no exprese una necesidad propia que deba ser atendida únicamente por la I. Municipalidad de Santo Domingo.

### **c) Diseño de la información:**

Cada unidad municipal deberá levantar sus actuales trámites y/o servicios, de acuerdo a la estructura presentada en la presente metodología y el Anexo N°1 – “Ficha de Trámite o Servicio” que permite guiar documentación de los mismos.

Es útil estandarizar la estructura y metadatos necesarios para la publicación de la información sobre los trámites y servicios municipales, con el fin de que comunidad pueda acceder a ella en forma transparente, rápida, confiable y segura y, por ende, tener conocimiento de los requisitos, plazos y costos de los trámites o servicios que requieran solicitar. Uno de los aspectos relevantes en la documentación es limitar los cuerpos informativos expresados por caracteres, de esta forma, la comunicación entregada deberá estar sintetizada, precisando la información a entregar.

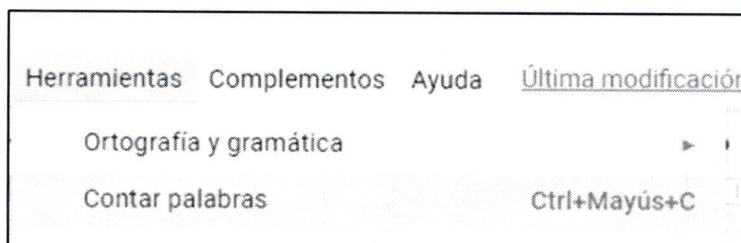
La recomendación es remitirse a la cantidad de caracteres señalados en la ficha de cada trámite o servicio. Luego de ser ingresada la información en cada sección será necesario verificar la cantidad de caracteres del rango definido utilizando las herramientas de ofimática, precisamente del procesador de texto (Google Docs, Microsoft Office, Open Office, entre otros).



Ejemplo Google Docs:

- Seleccionar el texto de la sección correspondiente que desea comprobar.

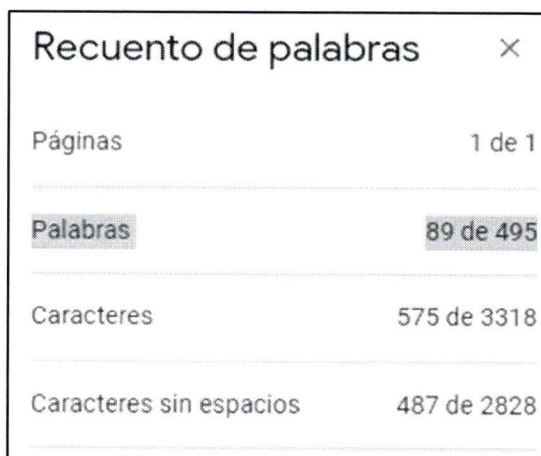
Ilustración 1. Menú contador de palabras



Fuente: Elaboración Propia, basado en el uso de Google Docs.

- Dirigirse al menú superior “Herramientas” y dentro de este “Contar Palabras”.

Ilustración 2. Recuento de palabras del texto seleccionado.

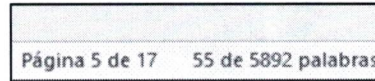


Fuente: Elaboración Propia, basado en el uso de Google Docs.

Ejemplo Microsoft Office – Word

- Seleccionar el texto de la sección correspondiente que desea comprobar.
- Dirigirse al menú inferior izquierdo, dónde aparece el número de palabras contadas.

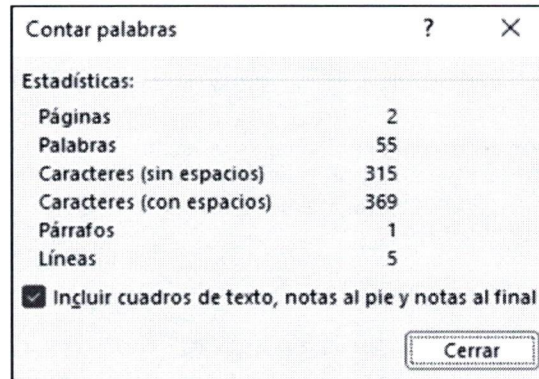
Ilustración 3. Seleccionar contador de palabras



Fuente: Elaboración Propia, basado en el uso de Microsoft Office.

- Luego de ello, hacer clic izquierdo y se desplegará una ventana con las estadísticas del párrafo seleccionado.
- Debe regirse por aquella que menciona los caracteres sin espacios.
- Deberá repetir las indicaciones para cada una de las secciones del cuerpo informativo, pues la limitación variará según dichas secciones.

Ilustración 4. Contador de palabras



Fuente: Elaboración Propia, basado en el uso de Microsoft Office.

## II. SOBRE LA ESTRUCTURA DE LA INFORMACIÓN.

El cuerpo descriptivo del trámite o servicio deberá contener las siguientes secciones; título, descripción del trámite o servicio, documentos requeridos para el trámite o servicio, documentos requeridos en poder de otros organismos de la administración del Estado, procedimiento del trámite o servicio (desde su ingreso hasta su resolución), costos, plazos asociados e información relevante para tener en cuenta.

El detalle de cada una de las secciones se presenta a continuación:

### a) **TÍTULO DEL TRÁMITE O SERVICIO.**

Si bien esta sección no puede estar limitada a una cantidad específica de caracteres, es recomendado que sea lo más acotado y preciso, respetando los términos formales relacionado a este.

Tabla 1-Ejemplo Título del Trámite o Servicio.

PERMISO DE CIRCULACIÓN

**b) DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE O SERVICIO.**

Con el objetivo de señalar en qué consiste el trámite o servicio en cuestión, además de identificar a quién(es) va dirigido y el motivo del mismo. Es prudente que sean evitados todo tipo de tecnicismos que eventualmente confundan al usuario(a).

El límite para esta sección es de 300 caracteres sin espacios.

Tabla 2-Ejemplo Descripción del Trámite o Servicio.

Descripción:

El impuesto que deben pagar anualmente todos los dueños de vehículos motorizados y que va en beneficio de las municipalidades. Permite que los automóviles, camionetas, motos y otros puedan circular por las calles del país en forma legal.

*Caracteres sin espacio en el ejemplo: 200.*

**c) DOCUMENTOS REQUERIDOS PARA EL TRÁMITE O SERVICIO.**

Es necesario enlistar cada uno de los documentos necesarios que deben ser presentados por el usuario(a) solicitante.

La formalidad del listado debe ser indicado con viñetas de círculo relleno negro, cada uno de estos representará el documento a presentar. En cuyo caso donde el trámite o servicio posibilite varias opciones para acreditar un documento requerido, estos deberán ser señalados todos en la misma viñeta. Por ejemplo; "Presentar boleta de gastos básicos, casa comercial o cartola bancaria".

El límite para esta sección es de 4.000 caracteres sin espacios.

Tabla 3-Ejemplo Documentos Requeridos para el Trámite o Servicio.

Documentos Requeridos:

- Factura y documentación de Aduana si es una Importación Directa.
- Seguro Obligatorio con vigencia al año siguiente de la obtención del Permiso de Circulación.
- Certificado de Homologación Individual (C.H.I) el cual lo entrega la Automotora al comprar el vehículo.



- Revisión Técnica/Análisis de gases.
- Permiso de circulación anterior si es con cambio de nombre Padrón, duplicado de inscripción o anotaciones vigentes.

*Caracteres sin espacio en el ejemplo: 359.*

d) **CONSIDERACIONES ESPECIALES**

○ **Si no es requerido un documento**

En cuyo caso cuando el trámite o servicio no requiera la presentación de documentos deberá señalar "Ninguno".

Tabla 4-Ejemplo del Trámite o Servicio.

|                                       |
|---------------------------------------|
| Documentos Requeridos:<br><br>Ninguno |
|---------------------------------------|

*Ejemplo de un trámite*

○ **Datos adicionales**

Algunos trámites o servicios podrían requerir de datos adicionales que el usuario(a) puede ignorar, lo cual retardaría el proceso de solicitud para este. Frente a ello, toda información adicional y específica deberá indicar como parte de una de las viñetas enlistadas.

Tabla 5-Ejemplo Datos Adicionales para Trámite o Servicio.

|                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Documentos Requeridos:                                                                                                                                                                              |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Formulario N°1 deberá contener:<ul style="list-style-type: none"><li>○ N° de Rol de la Propiedad</li><li>○ Dimensiones de la Propiedad.</li></ul></li></ul> |

*Ejemplo de un trámite*

○ **Diferenciación según quien presente la solicitud.**

En cuyo caso donde la naturaleza del trámite o servicio lo demande, deberán ser diferenciados según el tipo de persona solicitante (natural, jurídica, representante, entre otros). Deben ser enlistados todos los documentos que se requieren en general, indistintamente del tipo de persona solicitante. Mientras que los



documentos que sean necesarios según el tipo de requirente se deberán incorporar bajo el subtítulo en mayúscula según corresponda.

Tabla 6-Ejemplo Diferenciación Documentos Trámite o Servicio.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Documentos Requeridos:</p> <p><u>GENERAL</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Declaración Jurada.</li><li>• Certificado de Residencia.</li></ul> <p><u>SI ES PERSONA NATURAL</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Copia cédula de identidad del dueño/a.</li></ul> <p><u>SI ES PERSONA JURÍDICA</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Copia cédula de identidad del representante legal y socios.</li></ul> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

*Ejemplo de un trámite*

e) **DOCUMENTOS EN PODER DE OTROS ÓRGANOS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO (OAE).**

Para aquellas solicitudes de trámites o servicios que requieren documentos que provienen de otros órganos de la administración del Estado, estos deben ser enlistados con el nombre del documento y el órgano que lo emite.

El límite para esta sección es de 2.000 caracteres sin espacios.

Tabla 7-Ejemplo Diferenciación Documentos Trámite o Servicio.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Documentos en Poder de otros OAE:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Tarjeta de dominio o padrón, según inscripción en el Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCEI).</li><li>• Certificado de dominio vigente emitido por Conservador de Bienes Raíces (CBR).</li><li>• Registro Social de Hogares emitido por Ministerio de Desarrollo Social y Familia (MIDESO).</li></ul> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

*Caracteres sin espacio en el ejemplo: 239.*

f) **PROCEDIMIENTO DEL TRÁMITE O SERVICIO**

Cada unidad municipal encargada del trámite o servicio deberá enlistar los pasos secuenciales más relevantes desde la perspectiva del usuario(a).

Es recomendado que incluya como mínimo lo siguiente:

- Unidad Municipal y lugar físico donde debe ser realizado el trámite o requerimiento del servicio.
- Medio o soporte de notificación de la resolución al usuario por parte de la municipalidad.
- Procedimiento en casos de rechazo o denegación de la solicitud.
- Periodos o fechas en que puede ser efectuado el trámite o la solicitud del servicio.

El límite recomendado para esta sección es de 2.000 caracteres sin espacios.

Es importante señalar que no deben ser detallados los procesos internos que llevan a la resolución del trámite o solicitud. Lo anterior, es fundamentado en que no es competencia del usuario(a) conocer la labor interna para dar respuesta a su solicitud. De igual forma debe mencionar brevemente que la solicitud emitida debe ser analizada, requiere de etapas de procesamiento de datos como emisión de informes - certificados internos, o cualquier otra información que no confunda al solicitante.

Tabla 8-Ejemplo Procedimiento del Trámite o Servicio.

| Procedimiento del Trámite o Servicio:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Este trámite se realiza de manera presencial en el Departamento de Rentas y Patentes, ubicado en Plaza del Cabildo S/N-Santo Domingo.</li><li>• Deberá presentar todos los documentos mencionados anteriormente, los cuales serán revisados.</li><li>• En caso de que observaciones o rechazo de su solicitud, usted será notificado por correo electrónico para corregir lo señalado según corresponda.</li><li>• Este trámite puede ser solicitado durante todo el año.</li></ul> |

*Caracteres sin espacio en el ejemplo: 369.*

#### g) **COSTOS DEL TRÁMITE O SERVICIO**

Para la obtención del trámite o servicio existen costos involucrados directamente con el mismo, los cuales deben ser identificados. Mientras que los costos indirectos del usuario(a) como costos asociados a la obtención o emisión de un documento para ser presentado al momento de realizar la solicitud.

Deberá declarar cada uno de los costos directos del trámite o servicio. Cada uno de los elementos de la lista representa un costo diferente y/o acumulativo al total del trámite o servicio.



Municipalidad de Santo Domingo  
Plaza del Cabildo S/N, (35) 220 06 10  
[www.santodomingo.cl](http://www.santodomingo.cl)

El límite de caracteres correspondiente a esta sección es 500 caracteres sin espacio.

Tabla 9-Ejemplo Costos del Trámite o Servicio.

|                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Costos del Trámite o Servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 1 UTM anual.</li><li>• Pagos de los derechos de aseo (según corresponda).</li><li>• Pago por publicidad (según corresponda).</li></ul> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

*Caracteres sin espacio en el ejemplo: 92.*

#### h) **PLAZOS DEL TRÁMITE O SERVICIO**

Es necesario declarar los plazos máximos de respuesta por parte del municipio, desde que es ingresada la solicitud hasta su resolución. Debe ser expresado en días hábiles, el límite de caracteres es de 200.

Tabla 10-Ejemplo Plazos del Trámite o Servicio.

|                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Plazos del Trámite o Servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• En caso de que todos los documentos estén correctos, su solicitud será emitida en un plazo de 15 días hábiles.</li></ul> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

*Caracteres sin espacio en el ejemplo: 92.*

#### i) **OTRAS CONSIDERACIONES DEL TRÁMITE O SERVICIO**

En cuyo caso requiera incorporar datos adicionales que sean relevantes para el usuario(a) y que no puedan ser clasificados en ninguna de las secciones anteriores, cada Unidad Municipal gestora del trámite o servicio deberá agregarlos en este apartado.

El límite de caracteres correspondiente a esta sección es 1000 caracteres sin espacio.

Tabla 11-Ejemplo Otras Consideraciones del Trámite o Servicio.

| Otras Consideraciones del Trámite o Servicio:                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• El costo de la patente considera un valor anual (doce meses), opcionalmente puede ser pagada en dos cuotas semestrales con reajuste en la segunda cuota según el IPC.</li><li>• Formas de pago: efectivo, tarjetas de débito y crédito, pago online.</li></ul> |

*Caracteres sin espacio en el ejemplo: 198.*

### **III. CONSIDERACIONES ADICIONALES SOBRE LA INFORMACIÓN**

#### **a) ABREVIACIONES PERMITIDAS**

Es recomendado utilizar abreviaciones para sustituir palabras, órganos de la Administración del Estado, unidades municipales, u otros que sean de uso común por los usuarios(as). Un ejemplo de ello es:

- **CESFAM:** Centro de Salud Familiar.
- **MIDESO:** Ministerio de Desarrollo Social.
- **DIDECO:** Dirección de Desarrollo Comunitario.
- **SEREMI:** Secretaría Regional Ministerial.
- **IMSD:** I Municipalidad de Santo Domingo.
- **UF:** Unidad de Fomento.
- **UTM:** Unidad Tributaria Mensual.
- **IPC:** Índice de Precios al Consumidor.

Lo anterior aplica para todas las secciones que componen el cuerpo informativo de cada trámite o servicio descrito.

#### **b) AUMENTO CANTIDAD DE CARACTERES**

Dada la existencia de trámites o servicios que pueden requerir una mayor cantidad de caracteres recomendados para cada una de las secciones enunciadas, estos deben ser señalados explícitamente al Departamento de Informática y Gobierno Electrónico para verificar los criterios técnicos a aplicar. Luego de ser analizado por este último serán aumentados los caracteres correspondientes, o bien, será entregada una propuesta para la Unidad Municipal gestora del trámite o servicio evalúe su pertinencia.

#### **c) ASESORÍA**

Para el levantamiento y documentación las Unidades Municipales gestoras de trámites y servicios podrán requerir asesoría por parte de la Dirección de Control Municipal y/o Dirección Jurídica. Esto permitirá mitigar errores en la información entregada a los usuarios(as).



#### d) ORGANIZACIÓN Y ENTREGA DE LA DOCUMENTACIÓN

Cada unidad municipal deberá consolidar y entregar en un único documento los trámites y servicios que gestiona. El Departamento de Informática y Gobierno Electrónico analizará los documentos proporcionados considerando la redacción y estructura según los lineamientos existentes.

Una vez validada la información y documentación será incorporada al registro de trámites y servicios municipales que estará replicado en el sitio web municipal [www.santodomingo.cl](http://www.santodomingo.cl).

#### e) TIPOS DE TRÁMITES O SERVICIOS

En consideración a la diversidad de trámites o servicios, su complejidad, la carga administrativa, disponibilidad, medios de atención, requisitos y diversidad de usuarios(as), es imperante que sean clasificados de acuerdo a los siguientes criterios:

##### Según Complejidad o Carga al Usuario(a).

Como criterio es considerada la cantidad de documentos y/o antecedentes exigidos. Mientras menos documentos y/o antecedentes sean solicitados, el trámite será menos complejo. Si aumentan los documentos y/o antecedentes requeridos, el trámite será más complejo.

- Trámites Simples.
  - Requiere un formulario para efectuar el trámite.
  - Requiere una solicitud para el servicio.
  - Requiere de cédula de identidad vigente y/o Clave Única.
- Trámite de Mediana Complejidad.
  - Requiere un formulario y/o solicitud.
  - Requiere adjuntar hasta tres (3) documentos adicionales.
  - Requiere de cédula de identidad vigente y/o Clave Única.
- Trámite de Alta Complejidad.
  - Requiere un formulario y/o solicitud.
  - Requiere adjuntar cuatro (4) o más documentos adicionales.
  - Requiere de cédula de identidad vigente y/o Clave Única.

##### Según Tiempos de Respuesta.

Un criterio determinante en la realización de trámites son los tiempos de respuesta involucrados frente a una solicitud. En algunos casos el producto es entregado al momento de la solicitud, mientras que otros requieren de un tiempo mayor para entregar una respuesta.

- Trámite con Respuesta Inmediata.
  - El servicio es obtenido en el momento.
  - Ejemplo: Permiso de Circulación.
  
- Trámite con Respuesta No Inmediata, No Requiere Más Acciones.
  - El servicio es obtenido con posterioridad a la fecha de solicitud, dentro de un plazo definido. No requiere que el usuario(a) realice otras acciones para obtenerlo.
  - Ejemplo: Solicitud de Transparencia Pasiva.
  
- Trámite con Respuesta No Inmediata, Requiere Más Acciones.
  - El servicio es obtenido con posterioridad a la fecha de solicitud, dentro de un plazo definido. Requiere que el usuario(a) realice otras acciones para obtenerlo.
  - Ejemplo: Postulación de Becas Municipales.

#### Según Carga Administrativa.

La carga administrativa del trámite o servicio será considerada como la falta de condiciones habilitantes. Por ejemplo, contar con sistemas que faciliten la consulta de los datos o documentos entre distintos servicios del Estado o bases de datos que contengan la información más crítica del trámite en forma inmediata.

- Trámite Automatizado
  - No requiere de un funcionario(a) especializado.
  - El trámite tiene criterios definidos que pueden ser verificados por cualquier persona o sistema.
  
- Trámite Baja Carga Administrativa
  - Requiere de un funcionario(a) especializado.
  - A pesar de existir criterios definidos hay excepciones que necesitan de interpretación.
  
- Trámite Alta Carga Administrativa
  - Requiere de un funcionario(a) especializado más allá del procedimiento administrativo.
  - Requiere de criterios técnicos que deben ser analizados por especialistas.

#### f) NIVEL DE DIGITALIZACIÓN DE LOS TRÁMITES O SERVICIOS

Con el fin de medir el nivel de digitalización de todos los trámites y servicios entregados y, por ende, identificar una línea base – progreso – de la I. Municipalidad de Santo Domingo en la materia son dispuestos los siguientes estados:



- Nivel 0
  - No existe información del trámite o servicio en el canal digital.
- Nivel 1
  - Existe información del trámite o servicio en el canal digital.
  - No puede ser realizado de manera digital.
- Nivel 2
  - Existe información del trámite o servicio en el canal digital.
  - Existen formularios que pueden ser descargados.
  - No puede ser realizado de manera digital.
- Nivel 3
  - Existe información del trámite o servicio en el canal digital.
  - Puede ser realizado de manera digital.
  - Requiere mecanismo de un mecanismo de autenticación (Clave única, Clave Tributaria u otra).
  - Requiere que una de sus etapas sea realizada presencialmente.
  - Existen excepciones legales que no permiten digitalizarlo completamente.
- Nivel 4
  - Existe información del trámite o servicio en el canal digital.
  - Puede ser realizado completamente de manera digital.
  - Requiere mecanismo de un mecanismo de autenticación (Clave única, Clave Tributaria u otra).

#### g) **ACTUALIZACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN**

Dada la naturaleza de un entorno dinámico en términos normativos y necesidades de la comuna, los trámites, los servicios y los procedimientos pueden ser afectados, por ende, también la documentación proporcionada a los usuarios(as). Frente a esto, cada Unidad Municipal gestora deberá actualizar y notificar de manera oportuna los cambios de su documentación.

Toda solicitud que conlleve a la actualización, eliminación o suspensión de la información documentada y publicada será responsabilidad de cada Unidad Municipal gestora justificando los motivos correspondientes.

Sin perjuicio de lo anterior, cada actualización de la documentación deberá considerar un aumento de versión en los archivos almacenados que permitirán controlar los cambios y mitigar la pérdida de información y datos.





**IV. ANEXO N°1 – FICHA DE TRÁMITE O SERVICIO MUNICIPAL**

TÍTULO DEL TRÁMITE O SERVICIO

DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE O SERVICIO

*Límite de caracteres sin espacio 300.*

DOCUMENTOS REQUERIDOS

•  
•  
•

*Límite de caracteres sin espacio 4.000.*

DOCUMENTOS EN PODER DE OTROS OAE

•  
•  
•

*Límite de caracteres sin espacio 2.000.*

PROCEDIMIENTO DEL TRÁMITE O SERVICIO

•  
•  
•

*Límite de caracteres sin espacio 2.000.*

COSTOS DEL TRÁMITE O SERVICIO

•  
•  
•

*Límite de caracteres sin espacio 500.*

PLAZOS DEL TRÁMITE O SERVICIO

•

*Límite de caracteres sin espacio 200.*

OTRAS CONSIDERACIONES

•  
•  
•

*Límite de caracteres sin espacio 1.000.*



2. **DÉJESE** sin efecto cualquier otra metodología existente referida a la temática de levantamiento y documentación de trámites y servicios, siendo éste un documento estratégico que incorpora herramientas y recomendaciones actualizadas para la gestión municipal y gobierno digital.
3. La presente metodología y su implementación comenzará a regir a contar de la fecha de publicación de la presente resolución municipal.
4. Los presentes lineamientos deberán ser analizadas anualmente en su pertinencia conforme avance la gestión.

Anótese, comuníquese, regístrese y archívese.



**RENZZO ROJAS TRONCOSO**  
SECRETARIO MUNICIPAL



**DINO LOTITO FLORES**  
ALCALDE

DRC/LRV/jva

**DISTRIBUCIÓN DIGITAL:** Administración Municipal, Juzgado de Policía Local, Dirección de Obras Municipales, Dirección de Desarrollo Comunitario, Dirección de Asesoría Jurídica, Dirección de Seguridad Pública, Dirección de Gestión de Riesgos de Desastres, Secretaría Comunal de Planificación, Dirección de Recursos Humanos, Dirección de Tránsito y Transporte Público, Dirección de Medio Ambiente, Aseo y Ornato, Dirección de Gestión Territorial, Dirección de Administración y Finanzas, Dirección de Control Interno, Dirección de Operaciones y Apoyo Logístico, Secretaría Municipal y Archivo Municipal.

**INT-DEC-1243-MUNI-2022**