



APRUEBESE PROCEDIMIENTO OIRS
ALCALDÍA-GABINETE, DE LA I.
MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO

DECRETO EXENTO N° 1091 /

COQUIMBO, 23 JUN 2022

VISTOS:

Lo dispuesto en el artículo 5° letra d), 12 y demás normas pertinentes de la Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades, en la Ley N° 19.880 que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado, lo dispuesto en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases de la Administración del Estado, en el Decreto N° 1803, por el cual asume como Alcalde de Coquimbo el Sr. Alí Manouchehri Moghadam Kashan Lobos; y las demás atribuciones de mi cargo:

CONSIDERANDO:

1. Que, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 3° de la Ley N° 19.880, de Bases de procedimientos administrativos de los órganos de la Administración del Estado, las decisiones escritas que adopte la Administración se expresarán a través de actos administrativos.
2. Que, la Municipalidad de Coquimbo es una corporación autónoma de derecho público con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuya finalidad es satisfacer las necesidades de la comunidad local y asegurar su participación en el progreso económico social y cultural de la comuna.
3. Que, es necesario que toda persona que recurra a la Municipalidad de Coquimbo encuentre información orientadora, atención oportuna y rápida.
4. Que, para lograr el objetivo indicado en el punto anterior es necesario establecer un Procedimiento de Oirs (Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias) de Alcaldía – Gabinete, para ello dicha unidad municipal ha trabajado en la elaboración de **PRODEDIMIENTO OIRS ALCALDÍA – GABINETE**, el que necesariamente debe formalizarse mediante la dictación de un acto administrativo.
5. Que, de conformidad a lo dispuesto en la Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades al Alcalde le corresponde especialmente dictar resoluciones de carácter general o particular.

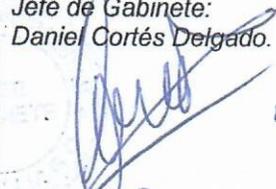
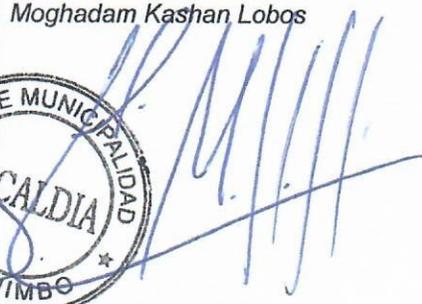
DECRETO:

1. APRUEBESE “**PRODEDIMIENTO OIRS ALCALDÍA – GABINETE**” de la Ilustre Municipalidad de Coquimbo, cuyo texto se inserta a continuación:



PROCEDIMIENTO OIRS ALCALDIA – GABINETE

I. MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO

<i>Elaborado por: OIRS Gabinete – Alcaldía</i>	<i>Revisado Por:</i>	<i>Aprobado por:</i>
<i>Encargada OIRS Gabinete- Alcaldía:</i> <i>Mónica Morán González.</i> 	<i>Jefe de Gabinete:</i> <i>Daniel Cortés Delgado.</i>  <i>Secretario Municipal:</i> <i>Esteban Pefaur Denda</i>  <i>Fresia Ardiles Hidalgo</i> <i>Encargada OIRS Municipal</i>  	<i>Alcalde I. Municipalidad de Coquimbo:</i> <i>Ali Manuel Manouchehri Moghadam Kashan Lobos</i> 
<i>Fecha de Elaboración:</i> <i>13-06-2022</i>	<i>Fecha de Revisión:</i> <i>15-06-2022</i>	<i>Fecha de Aprobación:</i> <i>16-06-2022</i>
<i>Vigencia 3 años</i>		



I. INDICE

Número	Ítem	Página
II	INTRODUCCIÓN	3
III	OBJETIVO	3
IV	MARCO JURÍDICO	3
V	ALCANCE	3
VI	RESPONSABLES	3
VII	CONTENIDO/DESARROLLO	4
	Etapas del proceso.	4
	A) Ingreso de la Solicitud Ciudadana al Municipio.	4
	- Formulario de Solicitud Ciudadana.	4
	B) Ingreso de Solicitud Ciudadana a Alcaldía Gabinete.	6
	C) Digitación de las solicitudes.	12
	D) Coordinación/Derivación de las solicitudes.	12
	E) Registro de las acciones realizadas en las herramientas de gestión.	14
	F) Seguimiento de las solicitudes.	15
	G) Recepción de la propuesta de respuesta.	16
	H) Elaboración de respuesta.	16
	- Criterios de calidad de la respuesta.	16
	I) Formalización de la respuesta.	16
	J) Entrega de respuesta a usuario.	17
	K) Cierre de proceso OIRS Alcaldía Gabinete.	17
	L) Cierre final proceso OIRS.	18
VIII	ANEXOS.	19
IX	TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS	23



II. INTRODUCCIÓN

El presente documento describe el procedimiento establecido para resguardar el proceso OIRS en Alcaldía y Gabinete y su articulación con OIRS Central dependiente de Secretaría Municipal, así como también, su aplicación con las diferentes unidades de la Ilustre Municipalidad de Coquimbo, integrando el marco legal establecido en la ley 19.880, que establece “Las Bases de los Procedimientos Administrativos de los Organismos de Administración del Estado”, alineados con la planificación estratégica y valores institucionales de la gestión del alcalde Alí Manuel Manouchehri Moghadam Kashan Lobos, la cual busca visualizar la gestión municipal a través del trabajo integrado de su OIRS como el reflejo de un municipio cercano, sensible, eficiente y dinámico, al servicio de la comunidad.

III. OBJETIVO

El objetivo de éste instrumento normativo es contar con un procedimiento estandarizado del Proceso OIRS en Alcaldía y Gabinete, con herramientas de trabajo definidas para la calidad y seguridad de los datos sensibles que se manejan en el municipio relacionados a las solicitudes ciudadanas, contraloría y de otras instituciones, permitiendo su correcto registro, derivación, coordinación, seguimiento, elaboración de respuesta, visación, archivo y cierre del proceso dentro del marco legal y del sello de la administración del señor Alcalde Alí Manuel Manouchehri Moghadam Kashan Lobos.

IV. MARCO JURÍDICO

1. Ley 19.880.
2. Ley 18.575.
3. Ley 18.695.
4. Demás dictámenes de la Contraloría General de la República pertinentes a la materia.

V. ALCANCE

Este procedimiento aplica de forma íntegra a OIRS Alcaldía- Gabinete. Además aplica a todas las unidades involucradas en las diferentes etapas del proceso OIRS que se articulen con Alcaldía – Gabinete de la Ilustre Municipalidad de Coquimbo posterior a la derivación que se genere desde OIRS Municipal.

VI. RESPONSABLES

Será responsable **de la aplicación** del presente procedimiento todo funcionario directivo, profesional, técnico y /o administrativo que participe en alguna de las etapas del proceso OIRS municipal y su articulación con OIRS Alcaldía - Gabinete, ya sea como facilitador del proceso y/o como generador de contenido de las respuestas a las solicitudes OIRS de Alcaldía-Gabinete.



Será responsable **de la aplicación** directa en Alcaldía – Gabinete, la (el) funcionaria (o) operadora (or) OIRS, quien dentro de sus funciones tendrá que:

1. Ejecutar cada una de las etapas del proceso definidas.
2. Ejecutar cada uno de los registros en las herramientas de trabajo manteniendo la calidad de ellos (integridad/contenido, etc)
3. Resguardo de la documentación física en archivo.
4. Mantener la confidencialidad de la información.
5. Mantener trato cordial y buen ambiente laboral con otros colaboradores.

Será responsable **de la supervisión** la (el) funcionaria (o) encargada (o) de OIRS Alcaldía – Gabinete, quien dentro de sus funciones tendrá.

1. Supervisión de la aplicación del procedimiento en cada una de las etapas del proceso OIRS.
2. Generar y modificar herramientas de trabajo que permitan el resguardo de la calidad del proceso.
3. Implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad del proceso, mediante, por ejemplo: creación o actualización del proceso OIRS de Alcaldía Gabinete, definición de un plan anual de calidad de la unidad, establecer diagnóstico, detectar brechas, definir objetivos, actividades para la mejora, definición de indicadores, su seguimiento y evaluación.
4. Apoyo a operadoras/es OIRS alcaldía en la ejecución del presente procedimiento.

VII. CONTENIDOS/DESARROLLO

ETAPAS DEL PROCESO

A) Ingreso de la solicitud ciudadana al municipio: ésta etapa es de competencia de OIRS Central dependiente de Secretaría Municipal. La recepción, digitación en sistema informático, tipificación y derivación a unidades municipales son acciones de ésta etapa.

Formulario de Solicitud Ciudadana

El formulario de solicitud ciudadana de la Ilustre municipalidad de Coquimbo es el instrumento municipal mediante el cual el ciudadano ejerce su facultad legal para participar de la gestión municipal. En él se contienen tres campos, el primero es para completar los datos personales requeridos para gestionar la solicitud municipal más datos adicionales que permitan determinar el perfil usuario y determinar el mejor mecanismo de respuesta; un segundo campo de mayor amplitud para la redacción de la solicitud ciudadana y finalmente un tercer campo para la firma del usuario.



Una vez ingresada la solicitud por personal de OIRS Central, ésta será leída por funcionaria/o encargada, quien analizará su contenido y determinará las unidades competentes para realizar derivación.

Dependiendo del tipo de documento o solicitud que se ingrese al municipio, la OIRS Municipal discriminará a qué canal atribuir dicha solicitud, pudiendo darse los siguientes casos:

- i) Canal OIRS: ingreso de una solicitud ciudadana (solicitud de información, reclamo, sugerencia, petición, etc.) ésta será derivada a través del canal "OIRS". Se le asigna folio y se ingresa a plataforma OIRS municipal.
- ii) Canal Oficina de Partes: ingreso de solicitudes o documentos desde otras instituciones. Se le asigna folio y se ingresa a plataforma OIRS municipal.
- iii) Canal Contraloría: Ingreso de documentos o solicitudes exclusivamente desde la Contraloría General de La República, se le asigna folio y se ingresa a plataforma OIRS municipal.
- iv) Derivaciones de forma directa: no requieren folio y no se ingresan plataforma OIRS municipal. Tal es el caso de determinados tipos de invitaciones, saludos, trámites internos y solicitudes a través de transparencia.

Todas las solicitudes que ingresan al municipio, por los canales de ingreso: OIRS, Oficina de Partes y Contraloría, son derivadas a Oficina OIRS de Alcaldía – Gabinete a través de la Plataforma OIRS municipal, para lo cual se han generado dos diferentes usuarios, uno de ellos es el usuario "Alcaldía" y el otro es el usuario "Gabinete". El tipo de solicitudes que son derivadas a uno u otro usuario dependerán del tipo de solicitud, haciendo la diferenciación de la forma que sigue:

- i) Usuario Alcaldía: a éste usuario se derivarán todas las solicitudes que soliciten audiencia alcaldicia ya sea como solicitud única o acompañada de otras solicitudes que vayan dirigidas a Alcalde. También se remitirán todas las solicitudes que a juicio de encargada de OIRS Municipal requieran especial atención, solución o coordinación por parte de Alcaldía o Jefe de Gabinete.
- ii) Usuario Gabinete: a éste usuario se derivarán todas las solicitudes en que las materias solicitadas recaen en solución por parte otras unidades competentes y en donde solamente requieran toma de conocimiento por parte de Alcaldía-Gabinete.

B) Ingreso de solicitud ciudadana a Alcaldía – Gabinete: Luego de la derivación desde OIRS Central, las solicitudes se reciben a través del sistema informático Plataforma OIRS, el funcionario de OIRS Gabinete – Alcaldía accede a plataforma mediante los usuarios "Gabinete" y/o usuario "Alcaldía" con sus respectivas contraseñas, ingresa a cada solicitud donde tendrá acceso a información sensible la cual deberá analizar para generar la debida discriminación y proceder a las etapas siguientes. En ésta etapa se hace indispensable conocer y manejar el recurso digital "Plataforma OIRS" donde se encontrará la mayor parte de la información disponible para la identificación, lectura y análisis de la solicitud. (Ver imágenes N°3 A N°11).

Artículo 31 Ley 19.880. Antecedentes adicionales. Si la solicitud de iniciación no reúne los requisitos señalados en el artículo precedente y los exigidos, en su caso, por la legislación específica aplicable, se requerirá al interesado para que, en un plazo de cinco días, subsane la falta o acompañe los documentos respectivos, con indicación de que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistido de su petición.



Imagen N°2 Link de acceso a Plataforma OIRS desde página web <https://www.municquimbo.cl/>

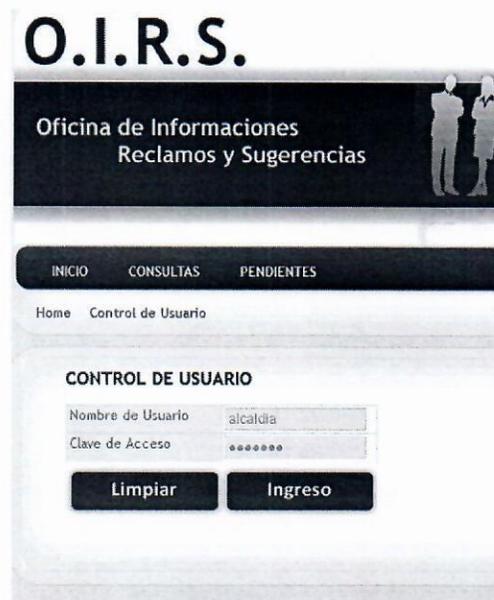


Imagen N°3 Página de acceso a Plataforma OIRS desde página web <http://www.ciudaddecoquimbo.cl/Partes/index.php>



Nº de Doc.	Fec. Ingreso	Remitente	Materia	Canal	
8	04/01/2021	BENITO OSSANDON CASTILLO	solicita cierre de patente comercial	OFICINA DE	

Imagen N°4 Bandeja de Entrada Plataforma OIRS

Home Consultas

FORMULARIO PARA CONSULTAS

ID Documento Origen Año Proceso Nº Providencia

Fecha Inicio dd - mm - aaaa Fecha Termino dd - mm - aaaa

Nombre Remitente

Materia

Buscar Datos Limpiar Datos

Imagen N°5 Formulario para consultas Plataforma OIRS



Procedimiento OIRS Alcaldía – Gabinete, Versión 1.0 junio 2022

INICIO BANDEJA DE ENTRADA DOCUMENTOS EN PROCESO BANDEJA DE SALIDA CONSULTAS

Home Bandeja de Entrada

VISUALIZACION DE DOCUMENTO

ID Documento Origen 2811 Año Proceso 2022 N° Providencia 2808 Fecha Actual 21-4-2022

Funcion a Realizar

- 1- Tomar Conocimiento
- 2- Resolver según Corresponda
- 3- Coordinar con Unid. Municipal
- 4- Preparar Respuesta de Alcalde

Observación Oficina de Partes

Encabezado del Documento

N° de Correspondencia	1956	Fecha de Ingreso	20/04/2022	Fecha de Respuesta	20/05/2022
RUT Remitente	08933336-0	Telefono Remitente	85884823		

Remitente PATRICIA PEREZ
Direccion Remitente PARCELA 86-3 CALLEJON VENUS PAN DE AZUCAR
Canal del Documento OFICINA DE PARTES
Proposito del Documento
Materia del Documento
solicita audiencia tema personal

Detalle del Documento +
Documentos Adjuntos +
Respuesta del Documento +

Imagen N°6 Encabezado del documento (Plataforma OIRS)

INICIO BANDEJA DE ENTRADA DOCUMENTOS EN PROCESO BANDEJA DE SALIDA CONSULTAS

Home Bandeja de Entrada

VISUALIZACION DE DOCUMENTO

ID Documento Origen 2811 Año Proceso 2022 N° Providencia 2808 Fecha Actual 21-4-2022

Funcion a Realizar

- 1- Tomar Conocimiento
- 2- Resolver según Corresponda
- 3- Coordinar con Unid. Municipal
- 4- Preparar Respuesta de Alcalde

Observación Oficina de Partes

Encabezado del Documento +
Detalle del Documento -

Entregado Por PATRICIA PEREZ
Correo Electronico
Contenido Fisico

Documentos Adjuntos +
Respuesta del Documento +
Distribución del Documento +
Observación Documento +

Imagen N°7 Detalle del documento (Plataforma OIRS)



INICIO BANDEJA DE ENTRADA DOCUMENTOS EN PROCESO BANDEJA DE SALIDA CONSULTAS

Home Bandeja de Entrada

VISUALIZACION DE DOCUMENTO

ID Documento Origen	2811	Año Proceso	2022	Nº Providencia	2808	Fecha Actual	21-4-2022
---------------------	------	-------------	------	----------------	------	--------------	-----------

Función a Realizar

- 1- Tomar Conocimiento
- 2- Resolver según Corresponda
- 3- Coordinar con Unid. Municipal
- 4- Preparar Respuesta de Alcalde

Observación Oficina de Partes

Encabezado del Documento	+
Detalle del Documento	+
Documentos Adjuntos	-

002811-2022-01.pdf

Respuesta del Documento	+
Distribución del Documento	+
Observación Documento	+

Imagen N°8 Documentos Adjuntos (Plataforma OIRS)

INICIO BANDEJA DE ENTRADA DOCUMENTOS EN PROCESO BANDEJA DE SALIDA CONSULTAS

Home Bandeja de Entrada

VISUALIZACION DE DOCUMENTO

ID Documento Origen	2811	Año Proceso	2022	Nº Providencia	2808	Fecha Actual	21-4-2022
---------------------	------	-------------	------	----------------	------	--------------	-----------

Función a Realizar

- 1- Tomar Conocimiento
- 2- Resolver según Corresponda
- 3- Coordinar con Unid. Municipal
- 4- Preparar Respuesta de Alcalde

Observación Oficina de Partes

Encabezado del Documento	+
Detalle del Documento	+
Documentos Adjuntos	+
Respuesta del Documento	-

[Agregar Respuesta](#)

Id Respuesta	Fecha Respuesta	Respuesta	Editar	Eliminar

Distribución del Documento	+
Observación Documento	+

Imagen N°9 Respuesta del documento (Plataforma OIRS)



VISUALIZACION DE DOCUMENTO

ID Documento Origen	2811	Año Proceso	2022	Nº Providencia	2808	Fecha Actual	21-4-2022
Función a Realizar							
1- Tomar Conocimiento 2- Resolver según Corresponda 3- Coordinar con Unid. Municipal 4- Preparar Respuesta de Alcalde							
Observación Oficina de Partes							
Encabezado del Documento +							
Detalle del Documento +							
Documentos Adjuntos +							
Respuesta del Documento +							
Distribución del Documento -							
Nº Corre.	Descripción Departamento	Estado	Función				
1956	Alcaldía	Derivado	Tomar Conocimiento Resolver según Corresponda Coordinar con Unid. Municipal Preparar Respuesta de Alcalde				
2738	Administrador Municipal	Derivado con Providencia	Tomar Conocimiento Resolver según Corresponda				
Observación Documento +							

Imagen N°10 Distribución del documento (Plataforma OIRS)

VISUALIZACION DE DOCUMENTO

ID Documento Origen	2811	Año Proceso	2022	Nº Providencia	2808	Fecha Actual	21-4-2022
Función a Realizar							
1- Tomar Conocimiento 2- Resolver según Corresponda 3- Coordinar con Unid. Municipal 4- Preparar Respuesta de Alcalde							
Observación Oficina de Partes							
Encabezado del Documento +							
Detalle del Documento +							
Documentos Adjuntos +							
Respuesta del Documento +							
Distribución del Documento +							
Observación Documento -							
Observación							
<input type="text"/>							
Grabar Obser.							
Observacion							

Imagen N°11 Observación del documento (Plataforma OIRS)



C) **Digitación de las solicitudes:** esta etapa, comprende el ingreso de cada solicitud visualizada en la plataforma OIRS a la herramienta de trabajo “Planilla OIRS Alcaldía – Gabinete” donde se consolida el registro de los datos mínimos requeridos para facilitar una gestión de calidad de las solicitudes. Esta etapa comprende acciones paralelas a las etapas posteriores puesto que la información contenida en la planilla OIRS se va nutriendo de los datos obtenidos de las gestiones posteriores. (Ver imágenes 12 a 15).

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1	TIPO DE INGRESO	FOLIO ID	UNIDAD	FECHA INGRESO MUNICIPAL	PLAZO LEGAL DE RESPUESTA (20 DÍAS HÁBILES)	NOMBRE USUARIO	INDICADORES DE TIEMPO	DÍAS EFECTIVOS	GENERO	ORGANIZACIÓN / PERSONA NATURAL	R.U.T	NACIONALIDAD
148												
149												
150												
151												
152												

Imagen N°12 Planilla OIRS Parte 1

	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	
1	NACIONALIDAD	DIRECCION	SECTOR	TELEFONO CONTACTO	MAIL CONTACTO	TEMA	INSTRUCCIONES DE SEC. MUNICIPAL DERIVACIÓN	ESTADO: PROCESO / VENCIDA / CERRADA PARA ALCALDÍA Y GABINETE	DERIVACIONES DE OIRS CENTRAL	FUNCIÓN DE OIRS CENTRAL	DERIV COOR DIREC DEPAI O OFI
153											
154											
155											
156											
157											

Imagen N°13 Planilla OIRS Parte 2

D) **Coordinación/Derivación de las solicitudes:** ésta etapa comprende la acción de comunicación sobre la solicitud ya ingresada a OIRS Alcaldía Gabinete (y ya digitada), a la unidad municipal (Dirección, Departamento, Oficina, etc.) competente para atender el caso y resolver, ya sea con acciones operativas desde el área especializada, como también para la elaboración de respuesta a nombre del alcalde si así corresponde.

La forma en la cual se realizará la comunicación con las otras unidades municipales dependerá de dos factores: por un lado, las funciones instruidas por OIRS Municipal en cuadro de distribución de plataforma OIRS, y por el otro, las características de la solicitud ciudadana.



Si la derivación por parte de OIRS Municipal refiere a Alcaldía la función “Preparar respuesta de Alcalde”, entonces tenemos tres alternativas:

- 1) Cuando la distribución desde OIRS Municipal incluya a otra(s) unidad/departamento(es/s) y/o Dirección (es) en su distribución, entonces el acto de generar una primera comunicación entre OIRS Alcaldía – Gabinete y otras unidades municipales corresponderá a una **coordinación**, mediante correo electrónico simple sin requerir de nota interna puesto que la derivación ya se ha realizado por plataforma por parte de OIRS Municipal, por lo que el objetivo de la coordinación será : a) solicitar toda la información necesaria para elaborar ordinario de respuesta por parte de OIRS Alcaldía-Gabinete cuando la solicitud contenga materias que deben ser atendidas por más de una unidad municipal competente y b) Solicitar propuesta de ordinario de respuesta en caso de que las materias solicitadas deban ser atendidas por sólo una unidad municipal competente. Las siguientes comunicaciones del punto uno se denominarán **seguimiento**.
- 2) Cuando la distribución desde OIRS Municipal no incluya a otra(s) unidad/departamento(es/s) y/o Dirección (es) en su distribución (como por ejemplo en el caso de los sobres reservados de alcalde o solicitudes de audiencia sin otra especificación), pero al evaluar la solicitud se evidencia la necesidad de contar con la participación de otras unidades competentes para atender el caso, entonces el acto de generar una primera comunicación con otras unidades municipales y OIRS Alcaldía – Gabinete corresponderá a una **derivación**, la cual necesariamente debe ir acompañada de Nota Interna de Jefe de Gabinete. Para las posteriores comunicaciones del punto dos, éstas se denominarán **seguimiento**.
- 3) Cuando la distribución desde OIRS Municipal sólo refiera a Alcaldía, y la temática solicitada sólo requiere de la atención y solución por parte de alcaldía sin participación de ninguna otra unidad municipal, entonces el caso no desencadenará comunicaciones con otras direcciones, departamentos u oficinas.

Si la derivación por parte de OIRS Municipal refiere a Alcaldía las funciones como, “Coordinar con unidad municipal, resolver según corresponda ó dar cumplimiento” en vez de “Preparar Respuesta de Alcalde” entonces las comunicaciones que se generen con otras unidades municipales serán **coordinaciones**.

Independientemente del tipo de comunicación que se esté realizando con otras unidades en relación a alguna solicitud OIRS, el contenido mínimo que debe incluir la comunicación, debe comprender lo que sigue:

- 1) Referir acción en asunto (Derivación, coordinación o seguimiento)
- 2) Identificar N° ID en asunto
- 3) Adjuntar solicitud ciudadana o de institución.
- 4) Adjuntar correos de arrastre si corresponde.
- 5) Adjuntar Nota interna de derivación si corresponde.
- 6) Evidenciar fecha de ingreso de solicitud a municipio.

- 7) Evidenciar solicitud de propuesta de respuesta en formato Word, acorde a lo estipulado en OS 351 del 02/03/2022 si corresponde.
- 8) Solicitud de respaldo en formato PDF con sus respectivas visaciones si corresponde.
- 9) Adjuntar OS 351 si corresponde, a excepción que ya esté enviada en correos de arrastre.
- 10) Evidenciar fecha plazo municipal para envío de propuesta de párrafo o de respuesta según corresponda.
- 11) Evidenciar fecha plazo legal para envío de respuesta a usuario en toda ocasión.
- 12) Informar los criterios mínimos de calidad de la respuesta a usuario (en caso de solicitar “Preparar respuesta de alcalde”).



De los plazos para envío de las respuestas:

- 1) Para las respuestas a solicitudes ciudadanas y de otras instituciones, el plazo para envío de propuesta de respuesta a OIRS Alcaldía-Gabinete es de 10 días hábiles desde el ingreso de la solicitud ciudadana al municipio (según orden de servicio 351 del 02 de marzo 2022).
- 2) Para envío de la respuesta a usuario, de una solicitud ciudadana y de otras instituciones, éste plazo es de veinte días hábiles.
- 3) Para envío de la respuesta a usuario "Contraloría General de la República", el plazo dependerá de cada solicitud, en donde la gran mayoría de las veces se encuentra estipulado en la misma solicitud.

De la respuesta:

- 1) La respuesta es el acto administrativo que da término al proceso de gestión de la solicitud o requerimiento ingresada al municipio.
- 2) Dependiendo de las características de la solicitud, éstas tendrán que desencadenar una respuesta tipo "Oficio Ordinario de Respuesta" o tipo "Decreto Alcaldicio" según corresponda.
- 3) En el caso que una solicitud requiera término de su gestión con un acto administrativo tipo "Decreto Alcaldicio", como por ejemplo: las autorizaciones de uso de un inmueble municipal o de un bien nacional de uso público, autorización de patentes para funcionamiento de locales con expendio de bebidas alcohólicas con permisos de escasa importancia de forma excepcional, rebajas en pago de derechos de aseo, autorización de demolición, entre otros.. deberá procurarse dar respuesta dentro del plazo de veinte días hábiles. Si en cuyo caso no fuese posible cumplir el plazo de respuesta en veinte días hábiles mediante acto administrativo tipo decreto, deberá tramitarse el acto administrativo tipo Ordinario de Respuesta mientras tanto (explicando todos los antecedentes y posibles resultados de las gestiones mientras el documento tipo decreto se encuentre en trámite), sin perjuicio de la finalización de la gestión en caso de aceptarse mediante un Decreto Alcaldicio o ya bien finalizarse con un Oficio Ordinario de término explicando los requisitos incumplidos para aceptación de la solicitud o requerimiento.

E) Registro de las acciones realizadas en las herramientas de gestión: Luego de la derivación se requiere consolidar los datos de derivación en las diferentes herramientas de gestión como lo son planilla de registro OIRS Alcaldía - Gabinete, planilla de Notas Internas, Planilla de monitorización de Ordinarios, Plataforma OIRS, etc. según corresponda. Esta etapa se repetirá tantas veces como el operador OIRS lo considere necesario para cumplir con la calidad y seguridad de los datos gestionados. (Ver imágenes 12 a 17).

	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	
1	FUNCIÓN DE OIRS CENTRAL	DERIVACIÓN, COORDINACIÓN, DIRECCIÓN DEPARTAMENTO O OFICINA	ACCIÓN SOLICITADA	RESPONSABLE DE DERIVACIÓN (SI APLICA) OIRS ALCALDÍA	RESPONSABLE DE OIRS DE DESTINO	RESPONSABLE FINAL DE RESPUESTA	FECHA INGRESO MUNICIPAL	FECHA DE INGRESO A LA OIRS ALCALDÍA	FECHA DERIVACIÓN/COORDINACIÓN INTERNA ALCALDÍA - GABINETE	CONTENIDO DE LA DERIVACIÓN O COORDINACIÓN (PRIMER CONTACTO)	FECH-ENTI (des unid mun ALC/E
153											
154											
155											
156											
157											
158											

Imagen N°14 Planilla OIRS Parte 3



AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	
1	CONTENIDO DE LA DERIVACIÓN O COORDINACIÓN (PRIMER CONTACTO)	FECHA PLAZO ENTREGA INTERNA (desde otras unidades municipales) a ALCALDÍA-GABINETE	SEGUIMIENTO 1	SEGUIMIENTO 2	SEGUIMIENTO 3	FECHA ENTREGA EFECTIVA DE RESPUESTA INTERNA	PLAZO LEGAL DE RESPUESTA (20 DÍAS HÁBILES)	FECHA ENTREGA DE RESPUESTA A USUARIO	DÍAS EFECTIVOS	RESPUESTA POR PARTE DE LOS RESPONSABLES DERIVADOS N° ORD.	ESTADO: PROCESO / VENCIDA / CERRADA	Observaciones de Equipo Internas: Ejemplo, fecha si se contactaron con el o la encargada, si hay un mail de información, si hay una fecha en que quedo de dar respuesta. ETC
155												
156												
157												
158												
159												
160												
161												
162												
163												

Imagen N°15 Planilla OIRS Parte 4

1	B	C	D	E	ETAPA DEL PROCESO EN QUE SE ENCUENTRA EL ORDINARIO DE RESPUESTA						MEDIO DE ENVÍO			
					F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
2	N° ORD	NOMBRE USUARIO	ELABORÓ (ALCALDÍA-GABINETE)	FECHA VISACIÓN ENCARGADA OIRS ALCALDÍA - GABINETE	REGISTRO DE INGRESO ARCHIVO ALCALDÍA	REVISIÓN ASESORA LEGAL	FIRMA Y TIMBRE DE ALCALDE	REGISTRO DE SALIDA ARCHIVO ALCALDÍA	SECRETARÍA MUNICIPAL	PARA ENVÍO	ENVIADO	CORREO POSTAL	CORREO ELECTRÓNICO	RETIRO EN OFICINA DE PARTES (PRESENCIAL)
130														
131														

Imagen N°16 Planilla Monitorización Oficinas Ordinarias OIRS Alcaldía - Gabinete.

1	A	B	C	D	E	F
63	N°CORRELATIVO	FECHA	DEPARTAMENTO DE DESTINO	TEMA	ANTECEDENTE	OBSERVACION
64						
65						

Imagen N°17 Planilla Monitorización de Notas Internas OIRS Alcaldía - Gabinete

F) Seguimiento de las solicitudes: es el conjunto de acciones que se realizarán a modo de resguardar el cumplimiento del servicio municipal a la ciudadanía, en el marco de la ley 19880 (cumplimiento de plazos legales de respuesta). Para ejecutar la acción de seguimiento, se requerirá de comunicación con otras unidades municipales, en cuyo formato se deben incluir los contenidos mínimos a continuación expuestos.

- 1) Referir acción en asunto (seguimiento de derivación ó seguimiento de coordinación)
- 2) Identificar N° ID en asunto
- 3) Adjuntar solicitud ciudadana.
- 4) Adjuntar correos de arrastre si corresponde.
- 5) Adjuntar Nota interna de derivación si corresponde.
- 6) Evidenciar fecha de ingreso de solicitud a municipio.
- 7) Evidenciar fecha plazo municipal para envío de propuesta de párrafo o de respuesta si corresponde.
- 8) Evidenciar fecha plazo legal para envío de respuesta a usuario.
- 9) Identificar la cantidad de veces que se le ha realizado seguimiento a dicha solicitud.



G) Recepción de la propuesta de respuesta: Ésta etapa depende de las acciones realizadas por otras unidades municipales para comunicar la información relevante que incluye tanto las gestiones realizadas en atención del caso OIRS, como las respuestas a las solicitudes (en los formatos Word y/o PDF con sus visaciones según corresponda). En ocasiones contemplará la recopilación de información proporcionada por más de una unidad y/o departamento involucrado, según haya sido atendido el caso. Esta etapa cumple su fin cuando la información descrita llega a la unidad de OIRS Alcaldía Gabinete para su posterior tratamiento.

H) Elaboración de Respuesta: esta etapa incluye el conjunto de acciones de consolidación de la información obtenida en la etapa de seguimiento o en la etapa de recepción de la respuesta, en documento Oficio Ordinario de Respuesta de Alcalde, el cual tendrá formato según lo establecido en O.S. 351 del 02 de Marzo 2022.

Las respuestas a las solicitudes OIRS, para ser consideradas respuestas de calidad, deben cumplir los siguientes **Criterios de Calidad de la respuesta:**

1. Debe dar respuesta a cada una de las materias consultadas.
2. Redacción con vocabulario comprensible para el usuario solicitante, en lo posible sin tecnicismos, o en su defecto con la explicación aclaratoria.
3. Debe evidenciar las gestiones realizadas citando a las direcciones, unidades u oficinas participantes y nombres de los responsables que atendieron el caso y las personas de la comunidad involucradas.
4. Debe referir los contactos realizados con los usuarios, mediante qué vía se ejecutaron y en qué fechas se llevaron a cabo.
5. Evidenciar los acuerdos tomados con el usuario si procede.
6. Redacción considerando que es el Alcalde quien responde a los requerimientos.
7. Deber presentar el decreto alcaldicio en los casos que así corresponda.

I) Formalización de la respuesta: Esta etapa, se subdivide en 7 subetapas las cuales son (para las respuestas tipo "Ordinario de Respuesta"):

1. Revisión: El documento de respuesta enviado desde otras unidades municipales y que es recepcionado en ésta OIRS, debe ser revisado por operadoras OIRS para verificar el cumplimiento de los criterios de calidad de la respuesta, una vez verificado el cumplimiento, debe ser revisado por encargada OIRS de Alcaldía-Gabinete. Si el documento de respuesta enviado por otras unidades municipales cumple en su totalidad con los criterios de calidad, pasará sin modificación a la siguiente sub etapa. Si el documento de respuesta enviado por otras unidades no cumple con los criterios de calidad, será reprocesado por operadoras de ésta OIRS, luego revisado y visado por encargada para luego pasar a la siguiente sub-etapa.
2. Visación por asesora/or legal de Alcaldía: El documento sigue su trayecto hacia la oficina de asesoría legal, donde es revisado por abogada y si cumple con los criterios legales, fondo y forma será visado, pudiendo pasar a la siguiente etapa. Si el documento no cumple con lo descrito será devuelto para su reproceso.
3. Registro de ingreso oficina Archivo de Alcaldía: Una vez visado el documento por asesora legal y antes de entrar a firma de Alcalde, el documento de respuesta debe pasar a oficina de archivo de Alcaldía, donde se genera registro del tipo de documento que ingresará a firma, la temática que trata y a quien va dirigido.



4. Firma y Timbre: Una vez registrado el documento en oficina de archivo de Alcaldía será entregado a secretaria de Alcaldía quien gestionará firma y timbre de Alcalde.
5. Registro de salida en oficina archivo de Alcaldía: Una vez timbrado y firmado el documento pasa a oficina de archivo de Alcaldía, donde se genera registro de salida del documento ya firmado y timbrado.
6. Registro y folio en Secretaría Municipal: El oficio Ordinario de respuesta, una vez que ya se ha registrado en oficina de archivo de Alcaldía pasa a oficina Secretaría Municipal, en donde se le da número de folio y se registra su salida.
7. Recuperación del documento: Una vez que el documento oficio ordinario de respuesta ha sido foliado y registrado en secretaria municipal debe ser rescatado por operadoras OIRS de Alcaldía – Gabinete para continuar a sus etapas finales.

En el caso de las respuestas tipo “decreto alcaldicio”, éstas deberán ser gestionadas por la vía de correo electrónico “Documentos Alcaldía” para ser procesada y formalizada por asesora legal de alcalde.

J) Entrega de Respuesta a usuario: en ésta etapa se realiza la entrega de la respuesta formalizada por parte del municipio al usuario solicitante, el medio por el cuál se le realizará la entrega al usuario será preferentemente electrónico (e-mail) a excepción de aquellos casos en donde el usuario solicite de forma específica en el formulario de solicitud, otra vía para la recepción de la respuesta, la cual podrá ser por envío por correo postal a la dirección que él registre, o bien retiro presencial en oficina de partes.

Las diferentes vías de entrega de respuesta a usuario son:

1. Presencial: Para la entrega de respuesta mediante ésta vía, el operador OIRS Alcaldía – Gabinete deberá hacer entrega del ordinario de respuesta impreso, con firma, timbre, fecha y folio dentro de un sobre cerrado y con nombre de a quien va dirigido, número de ID más número de ordinario en esquina delantera, en su reversa deberá registrarse a Municipalidad de Coquimbo como remitente, luego de lo cual debe ser entregado en OIRS Municipal, donde operadores OIRS de ésta última entregarán respuesta a usuario una vez que éste se acerque a oficina para su retiro.
2. Correo electrónico: Vía preferencial de entrega de respuestas, adquiere gran relevancia la labor de captar información legible y de calidad al ingreso de la solicitud puesto que un mínimo error en la información, provocará la imposibilidad de entrega de respuesta por ésta vía.
3. Entrega por correo postal: Una vez que el ordinario de respuesta se encuentre con su respectiva firma, timbre, fecha y folio, tendrá que ser guardado dentro de un sobre cerrado con nombre de a quién va dirigido, número de ID más número de ordinario en esquina delantera, en su reversa deberá registrarse a Municipalidad de Coquimbo como remitente, posteriormente cerrado para luego ser entregado en OIRS Municipal, donde operadores OIRS de ésta última realizarán envío a usuario mediante empresa de correos.

K) Cierre de proceso OIRS Alcaldía Gabinete: Las evidencias de las gestiones realizadas en el proceso de solicitudes OIRS deben contener la información necesaria para el adecuado resguardo de los derechos de los usuarios a la obtención de respuestas a sus solicitudes por parte del municipio que cumplan con lo establecido en la ley 19880, por lo que ésta etapa permite dar fin al proceso OIRS a través del ingreso de los medios verificadores a la plataforma OIRS municipal cuyas características permitan evidenciar que el usuario recibió una respuesta por parte del municipio, y que, además, ésta respuesta cuenta con los requisitos de una



respuesta válidamente emitida. De forma paralela el operador OIRS de Gabinete Alcaldía, debe informar mediante correo electrónico a OIRS Municipal, aquellas solicitudes en las cuáles se ha finalizado el proceso con sus respectivas evidencias.

Las evidencias de las respuestas deben cumplir con los siguientes criterios de calidad:

1. Evidenciar el oficio ordinario de respuesta que se le entregó ó envió a usuario y/o decreto alcaldicio según corresponda.
2. Evidenciar la entrega al usuario en términos de: la vía de entrega (si fue presencial en oficina OIRS municipal, envío por correo electrónico ó envío por correo postal).

Respecto de éste punto los verificadores para cada tipo de entrega se detallan a continuación:

En entrega presencial: OIRS Municipal, una vez entregada la respuesta y registrada la acción en Libro de Entrega de Respuesta, (el cual contendrá los campos para completar la siguiente información: fecha de la entrega de respuesta, nombre del usuario solicitante que retira la respuesta, su rut y firma), remitirá la información del libro, a OIRS Alcaldía-Gabinete donde será subida a plataforma para dar cierre a OIRS.

En entrega por correo electrónico: una vez enviada la respuesta a usuario, se debe copiar imagen de correo electrónico enviado (puede ser mediante print de pantalla) dejando respaldo de la imagen en plataforma OIRS, además de digitalización de ordinario de respuesta con folio de secretaría municipal.

En entrega por correo postal: Una vez realizado éste envío por parte de operadores de OIRS Municipal, éstos remitirán guía de despacho a OIRS Alcaldía Gabinete para su posterior respaldo digitalizado en plataforma OIRS.

(Cualquiera sea la forma de entrega, en cada una de ellas se debe adjuntar el ordinario de respuesta, digitalizado en plataforma OIRS).

3. Evidenciar la fecha de entrega al usuario. Éste punto marca especial importancia puesto que depende de ésta evidencia, el cumplimiento del plazo legal de veinte días hábiles para entrega de respuesta contados desde el día hábil siguiente que la solicitud ingresa al municipio.

Independientemente de cuál haya sido la vía de entrega de la respuesta a usuario, una vez subidas las evidencias a plataforma, debe informarse a OIRS Municipal mediante correo electrónico los ID de las solicitudes que han terminado su proceso de forma tal que desde Oficina de OIRS Municipal se pueda dar cierre final al proceso.

- L) **Cierre final de proceso OIRS:** esta etapa ocurre en OIRS Municipal, donde operador OIRS se encarga de cerrar el caso en plataforma.



VIII.

ANEXOS



ORDEN DE SERVICIO N°: 351
COQUIMBO, 02 MAR 2022

DE: ALCALDE DE COQUIMBO

A: SRES/AS. DIRECTORES/AS, JEFES/AS, DE SERVICIOS, FUNCIONARIOS Y
FUNCIONARIAS MUNICIPALES

De acuerdo a las facultades que me confieren los artículos 12°, 63° letra i y demás pertinentes de la ley Orgánica Constitucional de Municipalidades N° 18.695, y en atención al cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 23, 24, 25, 26, 27 y demás pertinentes de la ley N° 19.850 que Establece las Bases de los Procedimientos Administrativos de los Organos de Administración del Estado, instruyo a Ud. a lo siguiente:

Que toda documentación de respuesta a solicitudes ciudadanas como de otros organismos o instituciones, ya sea públicas o privadas que ingresen al municipio a través de OIRS/Oficina de partes a partir del 02 de marzo de 2022, (tal como indica OS: 932 de fecha 19/07/2021, a excepción de correo electrónico descrito en punto n°1), se deberá remitir al correo electrónico: documentosalcaldia@municocoquimbo.cl, adjuntando sus respectivos antecedentes de respaldo dentro del plazo máximo de diez días hábiles, contados desde el día hábil siguiente al de ingreso de la solicitud.

Hago presente que la propuesta de respuesta emitida por las unidades municipales correspondientes, deberá contener información respecto a cada una de las materias consultadas por el usuario.

Por otra parte, es del caso señalar que esta administración se encuentra trabajando en la actualización del Manual de Normas Gráficas Institucionales, sin perjuicio de ello, remito a ustedes para su conocimiento y uso, formato de Oficio Ordinario que estaremos utilizando como institución hasta que entre en vigencia la próxima actualización de dicho manual

Finalmente, será responsabilidad de cada Dirección o Departamento municipal, una vez firmado y foliado el documento de respuesta, realizar el retiro en Secretaría Municipal para posterior remisión al requeriente. Para el cierre del proceso administrativo, la Dirección o Departamento responsable del envío a usuario deberá dejar constancia de dicho acto en conjunto con Oficio Ordinario, ingresando las evidencias a la plataforma OIRS dentro del plazo máximo de 20 días hábiles contados desde el día hábil siguiente al de ingreso del requerimiento. La prolongación injustificada, dará origen a responsabilidad administrativa

Sin otro particular, saluda atentamente a Ud.



[Firma manuscrita]
MANOLICHEHRI MOGHADAM KASHAN LOBOS
ALCALDE DE COQUIMBO

AMMKL
DISTRIBUCIÓN:
- Direcciones Municipales.



Anexo N°1: OS. 351, 02 de marzo 2022



ORDEN DE SERVICIO N°: 932

ANT.: Decreto Exento N° 1184, de fecha 14 de julio de 2021.

MAT.: Imparte instrucciones sobre ingreso de documentación para firma

Coquimbo. 190721

DE: ALCALDE DE COQUIMBO

A : SRES/AS, DIRECTORES/AS, JEFES/AS DE SERVICIOS, FUNCIONARIOS Y FUNCIONARIAS MUNICIPALES.

Mediante Decreto Exento del antecedente, sobre medidas excepcionales de funcionamiento para el desarrollo y ejecución de las labores del personal de la municipalidad de Coquimbo, esta alcaldía dispuso respecto la tramitación interna de la documentación, que deberá privilegiar el sistema de envío digital, para evitar el tránsito del personal entre las oficinas municipales.

Sobre el particular, además de las razones sanitarias señaladas en el citado acto administrativo, con el objeto de resguardar el medioambiente y optimizar los recursos físicos y materiales, me permito instruir lo siguiente:

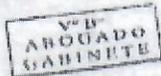
1. La documentación que ingresa a Alcaldía para rubrica de este Edil, deberá ser enviada al correo electrónico: alcaldia@municocoquimbo.cl, en formato Word y con los antecedentes de respaldo en formato pdf.
2. Para efectos de dar cuenta de las visaciones, vistos buenos y responsabilidad de los funcionarios competentes, se deberá incluir al pie de página y previo al apartado que indica "distribución", las siglas que indiquen las iniciales del nombre de cada funcionario/a que ha intervenido en el proceso.
3. La documentación, deberá ser enviada desde la casilla de correo electrónico de la Jefatura encargada de cada unidad municipal o por la secretaria de esa jefatura.
4. Lo anterior, comenzará a aplicarse desde el día miércoles 21 de julio de 2021. No obstante, se autoriza a las respectivas Direcciones y Unidades Municipales para que puedan implementar, desde ya, esta medida.

Para su cumplimiento, saluda atentamente.



Manouchehri Moghadam Kashan Lobos

MANOUCHEHRI MOGHADAM KASHAN LOBOS
ALCALDE DE COQUIMBO



AMMKL/PGC/mhv
Distribución:
 Alcaldía
 Secretaría Municipal
 Administración Municipal
 Dirección de Desarrollo Comunitario
 Dirección de Recursos Humanos
 Dirección de Seguridad Pública
 Dirección de Tránsito
 Dirección de Aseo y Ornato
 Departamento de Salud
 Dirección de Gestión Ambiental
 Dirección de Administración y Finanzas

Anexo N°1 Parte 2: OS. N° 932, 19 de Julio 2021.



ORD. :
ANT. : ID WXYZ-2022
MAT. : Informa.

Coquimbo,

DE : ALCALDE DE COQUIMBO

A : SR/SRA. (NOMBRE COMPLETO DEL REQUIRIENTE)

Mediante oficio del antecedente, se ha solicitado a este municipio (aquí citar resumen de todos los puntos de la materia solicitada).

Al respecto, me permito señalar a Ud. que habiendo sido consultado e/lla (aquí indicar Departamento, Dirección o Delegación municipal que participaron en la elaboración de la repuesta) se logró obtener la siguiente información: (Aquí presentar la información recopilada para dar respuesta a cada uno de los puntos consultados)

En consecuencia a lo anterior me permito remitir a usted lo solicitado (dar cierre según corresponda)

Es todo en cuanto puedo informar. Saluda atentamente a Ud.

**ALI MANOUCHEHRI MOGHADAM KASHAN LOBOS
ALCALDE DE COQUIMBO**

AMMKL/ (aquí quienes corresponda)

DISTRIBUCIÓN:

- Interesado
- Secretaría Municipal
- (Aquí dirección, Unidad delegación pertinente)
- Archivo Alcaldía (0000-2022)



ORD. : 1003
ANT. : ID 3212-2022
MAT. : Informa.

Coquimbo, 09 MAYO 2022

DE : ALCALDE DE COQUIMBO

A : SRA. XXXXX XXXXX XXXXX
PRESIDENTA
JUNTA DE VECINOS XXXXX XXXXX

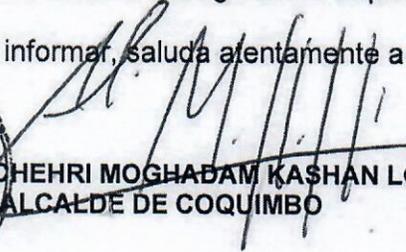
Mediante oficio del antecedente, se ha requerido a este municipio autorización de espacio para intervención y recuperación de terreno ubicado en calle Luis Pardo Villalón S/N, entre calle Pedro Olivares Pinto y calle Francisco Marín Gallardo, sector Punta Mira Norte.

Al respecto, me permito informar a Ud. que, por parte de la Dirección de Obras Municipales, se realizaron las primeras gestiones en donde se corroboró la pertenencia del terreno que corresponde a un Bien Nacional de Uso Público, destinado a área verde.

Por lo anterior, informo a Ud. que, para apoyar su requerimiento he firmado carta de autorización para intervención de plaza en cuestión por medio de Fondos Concursables otorgados por el Gobierno Regional 2022, y así avanzar en diligencias necesarias para poder concretar la intervención territorial que plantea a la brevedad, donde sin duda, queremos apoyar cada una de las iniciativas que lideran nuestros dirigentes territoriales.

Sin perjuicio de lo anterior, he instruido a que una funcionaria de OIRS Alcaldía-Gabinete, se contacte con Ud. para hacerle entrega de su requerimiento.

Es todo en cuanto puedo informar, saluda atentamente a Ud.


ALIM MANOUCHEHRI MOGHADAM KASHAN LOBOS
ALCALDE DE COQUIMBO



AMMKL/NHV/MMG/rtr
DISTRIBUCIÓN:

- Interesado.
- Secretaría Municipal.
- Departamento Organizaciones Comunitarias.
- Archivo OIRS Alcaldía-Gabinete

ABOGADO
GABINETE

Anótese, publíquese, archívese. -



ESTEBAN PEFAUR DENDAL
SECRETARIO MUNICIPAL



ALI MANOUCHEHRI MOGHADAM KASHAN LOBOS
ALCALDE DE COQUIMBO

AMMKL/nhv
DISTRIBUCIÓN:

- Secretaría Municipal
- Archivo Alcaldía - Gabinete

