

## LEYES, REGLAMENTOS, DECRETOS Y RESOLUCIONES DE ORDEN GENERAL

Núm. 43.544

Sábado 6 de Mayo de 2023

Página 1 de 6

### Normas Generales

CVE 2310227

#### CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

#### FORMALIZA PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN DE LOS RECLAMOS A QUE SE REFIEREN LOS ARTÍCULOS 160 DEL ESTATUTO ADMINISTRATIVO Y 156 DEL ESTATUTO ADMINISTRATIVO PARA FUNCIONARIOS MUNICIPALES

(Resolución)

Núm. 922 exenta.- Santiago, 2 de mayo de 2023.

Vistos:

Lo dispuesto en el artículo 98 de la Constitución Política de la República; la ley N° 10.336, Orgánica de la Contraloría General de la República; el decreto con fuerza de ley N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; la ley N° 18.883, que aprueba el Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales; la ley N° 19.880, que 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 resolución N° 1.002, de 2011, de la Contraloría General de la República, que establece organización y atribuciones de las Contralorías Regionales y deja sin efecto resoluciones que indica; la resolución exenta N° 168, de 2019, de la Contraloría General de la República, que crea la Unidad de Protección de Derechos Funcionarios; la resolución exenta N° 1.665, de 2019, de la Contraloría General de la República, que establece estructura y funciones del Departamento de Previsión Social y Personal; y la resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República.

Considerando:

1) Que, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 98 de la Constitución Política, corresponde a la Contraloría General de la República ejercer el control de legalidad de los actos de los órganos de la Administración del Estado.

2) Que, según prescriben los artículos 160 y 156 de las leyes Nos. 18.834 y 18.883, respectivamente, esta Entidad de Fiscalización tiene a su cargo conocer y resolver los reclamos que los funcionarios públicos realicen cuando se hubieren producido vicios de legalidad que afectaren los derechos que les confieren dichos estatutos y aquellos de las personas que postulen a un concurso público para ingresar a un cargo en la Administración del Estado.

3) Que, tal conocimiento se lleva a cabo, mayormente, mediante las Contralorías Regionales y el Departamento de Previsión Social y Personal, dependencias que deben resolver un alto volumen de dichos reclamos, cuyo número va en aumento año a año, por lo que se hace necesario innovar estableciendo mecanismos que hagan más eficiente y eficaz la función de esta Entidad Fiscalizadora, respecto de los derechos de las personas funcionarias y aquellas que postulen a un concurso público para ingresar a un cargo en la Administración del Estado.

4) Que, mediante la resolución exenta N° 168, de 2019, de este origen, se creó la Unidad de Protección de Derechos Funcionarios, la que, a través de un portal web especialmente habilitado al efecto, da tramitación a los mencionados reclamos de manera electrónica, erigiéndose en una vía expedita para el resguardo de la legalidad y el amparo de los derechos de las personas funcionarias y de los postulantes a cargos en la Administración, en sede administrativa.

5) Que, se ha considerado necesario integrar en un único instrumento las distintas regulaciones que inciden sobre el procedimiento administrativo para la tramitación de los

CVE 2310227

Director: Felipe Andrés Peroti Díaz  
Sitio Web: www.diarioficial.cl

Mesa Central: 600 712 0001 Email: consultas@diarioficial.cl  
Dirección: Dr. Torres Boonen N°511, Providencia, Santiago, Chile.

antedichos reclamos, contenidas en las leyes N°s. 10.336, 18.834, 18.883 y 19.880, de manera de formalizar la práctica administrativa interna de la Contraloría General de la República y favorecer su conocimiento por parte de los usuarios.

6) Que, en esa línea y con el objeto de optimizar el ejercicio de la precitada función de control de legalidad de los actos en materia de empleo público, así como para otorgar mayores niveles de transparencia y certeza a los interesados y a los órganos de la Administración del Estado, se ha estimado pertinente efectuar dicha integración normativa a través de la formalización del procedimiento de tramitación de los aludidos reclamos mediante la presente resolución.

Resuelvo:

Formalícese el procedimiento para la tramitación de los reclamos a que se refieren los artículos 160 del Estatuto Administrativo y 156 del Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales.

**Artículo 1°.** Objeto de la resolución. Los reclamos interpuestos ante la Contraloría General de la República por personas funcionarias, cuando se hubieren producido vicios de legalidad que afectaren sus derechos, se tramitarán conforme a las disposiciones de las leyes N°s. 18.834, 18.883, 10.336 y 19.880, cuyo procedimiento se formaliza en la presente resolución.

Esta resolución será aplicable también a los reclamos presentados por quienes postulen a un concurso público para ingresar a un cargo en la Administración del Estado, en los términos previstos en las normas legales antes citadas.

**Artículo 2°.** Principios de probidad, buena fe, respeto y responsabilidad en el procedimiento. Tanto el funcionario o postulante reclamante como el servicio reclamado, así como cualquier otro interviniente en el procedimiento, deberán realizar sus actuaciones conducidos por los principios de probidad, buena fe y respeto, exhibiendo un comportamiento leal y honesto durante toda la sustanciación del procedimiento.

Asimismo, los interesados deberán efectuar sus presentaciones y exponer sus pretensiones con responsabilidad y en ejercicio legítimo y racional de sus derechos.

**Artículo 3°.** Cómputo de plazos. Los plazos de días establecidos en la presente resolución serán de días hábiles administrativos en los términos previstos en el artículo 25 de la ley N° 19.880, entendiéndose que son inhábiles los días sábado, los domingo y los festivos.

El Portal de Atención de Reclamos Funcionarios permitirá el ingreso de reclamos todos los días del año durante las veinticuatro horas. No obstante, la presentación efectuada en un día inhábil se entenderá realizada en la primera hora del primer día hábil siguiente.

**Artículo 4°.** Procedimiento electrónico. Tanto el procedimiento administrativo para resolver los reclamos como las decisiones intermedias y finales que se emitan en él, se expresarán por medios electrónicos.

Para tal efecto, la Contraloría General de la República mantendrá en su sitio electrónico el Portal de Atención de Reclamos Funcionarios, plataforma que permitirá a los usuarios, a lo menos, el ingreso de reclamos y del recurso de reposición, sin perjuicio de las demás actuaciones intermedias que puedan realizarse en ella.

Lo anterior es sin perjuicio de la posibilidad de efectuar presentaciones en soporte papel a través de la oficina de partes respectiva, particularmente cuando el interesado carezca de medios tecnológicos o de conectividad, o no se encuentre habituado a su utilización.

Las notificaciones efectuadas en el marco del presente procedimiento serán realizadas mediante correo electrónico, o excepcionalmente, en el caso del inciso anterior, mediante carta certificada, conforme a las reglas previstas en la ley N° 19.880.

**Artículo 5°.** Plazo para formular el reclamo. El reclamo deberá ser formulado dentro del plazo de diez días, contado desde que la persona funcionaria tuviere conocimiento de la situación, resolución o actuación que dio lugar al vicio de que se reclama. Tratándose de beneficios o derechos relacionados con remuneraciones, asignaciones o viáticos, el plazo para reclamar será de sesenta días.

Los reclamos que pueden presentar las personas que postulen a un concurso público para ingresar a un cargo en la Administración del Estado, deben formularse dentro del plazo de diez días, contado en la forma indicada en el inciso precedente.

**Artículo 6°.** Inicio del procedimiento. El procedimiento administrativo se iniciará mediante el ingreso del reclamo de la persona funcionaria o postulante a través del Portal de Atención de Reclamos Funcionarios o excepcionalmente cuando se ingrese por oficina de partes.

Si el reclamo contiene materias que sean de conocimiento de la Unidad de Protección de Derechos Funcionarios -UPD- y además de otras unidades de la Contraloría General de la República, continuará el procedimiento solo respecto de las materias relativas a la vulneración de sus derechos funcionarios o como postulante al concurso de ingreso y derivando las restantes a la unidad correspondiente.

En caso de que el reclamo contenga únicamente materias de conocimiento de otras unidades, la UPD lo remitirá dentro de las 24 horas a la unidad que resulte competente.

**Artículo 7°.** Requisitos del reclamo. El reclamo deberá reunir los requisitos del artículo 30 de la ley N° 19.880 y del oficio circular N° 24.143, de 2015, de este origen, o el que lo sustituya.

La obligación establecida en la letra d) del artículo 30 de la ley N° 19.880 se verificará con la utilización de los medios de autenticación incorporados en el Portal de Atención de Reclamos Funcionarios, esto es, Clave Única o acompañando imagen del documento de identidad por ambos lados.

La exigencia prevista en la letra e) del artículo 30 de la ley N° 19.880 se entenderá cumplida con el ingreso del reclamo a través del Portal de Atención de Reclamos Funcionarios.

En el caso de que el reclamante represente a una tercera persona, deberá ingresar a la plataforma el poder o instrumento en virtud del cual actúa, el que se sujetará a lo dispuesto en el artículo 22 de la ley N° 19.880.

Tratándose de dirigentes gremiales que intervengan en razón de lo dispuesto en la letra f) del artículo 7° de la ley N° 19.296, deberán acompañar la autorización expresa del respectivo asociado.

**Artículo 8°.** Maltrato laboral, acoso laboral o sexual. Para aquellos reclamos que versen sobre maltrato laboral, acoso laboral o sexual, el interesado deberá acreditar además, haber activado el protocolo interno de denuncia en el servicio correspondiente, acompañando la respuesta o acusando la falta de esta, o la circunstancia de no existir dicho protocolo. De no hacerlo, la Contraloría General de la República remitirá los antecedentes al servicio respectivo, para los fines que resulten procedentes.

Sin perjuicio de lo anterior, la Contraloría General de la República podrá atender los reclamos en que el interesado no se haya dirigido previamente al servicio, cuando en los hechos pudieren estar involucrados el jefe de servicio, altos directivos o alguno de los funcionarios que deban tramitar las denuncias; cuando involucren a más de un servicio; y, en general, cuando existan razones fundadas que desaconsejaran presentar la denuncia ante el propio servicio.

**Artículo 9°.** Antecedentes adicionales. Cuando falten antecedentes o la información ingresada sea incompleta o errónea, se requerirá al interesado para que, en un plazo de cinco días, subsane la falta o acompañe los documentos respectivos a través del Portal de Atención de Reclamos Funcionarios, con indicación de que, si así no lo hiciere, se le tendrá por desistido de su petición.

Transcurrido el plazo de cinco días desde la notificación del requerimiento indicado en el inciso anterior, sin que el interesado hubiere subsanado la falta o acompañado los documentos requeridos, su presentación será declarada desistida.

**Artículo 10°.** Derivación al servicio y remisión de jurisprudencia. La UPD podrá derivar al servicio respectivo los reclamos que puedan ser resueltos directamente por este, por encontrarse en el ámbito de su competencia.

Igualmente, la UPD podrá resolver el reclamo remitiendo copia de uno o más dictámenes de esta Contraloría General, en aquellos casos en que la situación alegada se encuentre resuelta por su jurisprudencia administrativa.

**Artículo 11.** Examen de admisibilidad. Una vez recibido el reclamo, la UPD realizará un examen de admisibilidad y revisará si cumple con los requisitos previstos en el artículo 7° y con los de la legislación aplicable.

**Artículo 12.** Causales de inadmisibilidad del reclamo. Serán declarados inadmisibles los reclamos genéricos o hipotéticos, los que se encuentren o hayan sido sometidos al conocimiento de los tribunales de justicia o tengan naturaleza litigiosa, los que se refieran a procedimientos no

afinados, y en general todos aquellos casos en que la Contraloría General de la República deba abstenerse de intervenir en un asunto.

Asimismo, se declararán inadmisibles las solicitudes de reconocimiento de derechos no previstos en el ordenamiento jurídico o los reclamos manifiestamente carentes de fundamento.

Del mismo modo, serán declarados inadmisibles los reclamos efectuados de forma extemporánea. No obstante, si la Contraloría General considera que se trata de situaciones que perjudican significativamente el interés público -tales como infracciones graves al principio de probidad, faltas reiteradas o afectación masiva de derechos funcionarios-, podrá iniciar de oficio el procedimiento de fiscalización correspondiente o adoptar las demás medidas que estime procedentes.

**Artículo 13.-** Decisión sobre la admisibilidad del reclamo. Si el reclamo fue presentado oportunamente, cumple con los requisitos señalados en el artículo 7° y los establecidos en la legislación aplicable, y no concurre causal de abstención, la UPD lo declarará admisible mediante resolución fundada. En caso contrario, será declarado inadmisibile de la misma forma.

La resolución que decida sobre la admisibilidad del reclamo deberá dictarse dentro del plazo de 20 días.

Contra la resolución que declara inadmisibile el reclamo se podrá interponer el recurso de reposición a que se refiere el artículo 23 de la presente resolución, sin perjuicio de los demás medios de impugnación que resulten procedentes según las reglas generales.

**Artículo 14.** Contenido de la resolución que resuelve la admisibilidad del reclamo. La resolución que decida sobre la admisibilidad del reclamo deberá contener a lo menos:

- a) Lugar, fecha de emisión y número del acto.
- b) Nombre y firma de la jefatura de la UPD.
- c) Identificación del reclamante y del servicio reclamado.
- d) La enunciación de la normativa aplicable al procedimiento en cuestión.
- e) Una explicación breve del reclamo, cuando se declara admisible, y si este cumple con los requisitos dispuestos por la ley N° 19.880 y los demás que resulten aplicables.
- f) La declaración sobre la admisibilidad del reclamo.
- g) El requerimiento de informe al servicio involucrado, cuando se declare admisible, el cual deberá ser evacuado vía electrónica por este en un plazo no superior a 10 días. La solicitud de informe se efectuará bajo el apercibimiento contemplado en el artículo 9° de la ley N° 10.336.
- h) La indicación de la repartición de la Contraloría General de la República que atenderá el reclamo, cuando se declare admisible.
- i) La orden de notificar al reclamante.

**Artículo 15.** Contenido adicional de la resolución que resuelve la admisibilidad del reclamo. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo precedente, la resolución que decida sobre la admisibilidad del reclamo podrá contener:

- a) La decisión de adoptar medidas provisionales, cuando estas sean necesarias para asegurar la eficacia de la decisión que pudiera recaer si existieren elementos de juicio suficientes para ello, las que se regirán por lo dispuesto en el artículo 32 de la ley N° 19.880.
- b) El requerimiento de informe a otros organismos, así como a otras unidades de la Contraloría General de la República.
- c) La solicitud de actuaciones a otras unidades de la Contraloría General de la República.
- d) Todas aquellas decisiones intermedias que tengan por objeto optimizar el procedimiento, así como obtener los antecedentes suficientes para la adecuada finalización de este.

**Artículo 16.** Radicación interna del reclamo. Una vez emitida la resolución que declare admisible el reclamo, la UPD lo remitirá a la unidad de la Contraloría General que indique en dicho acto trámite. Dicha actuación será notificada al reclamante y al servicio reclamado.

**Artículo 17.** Ampliación de plazo para informar. La unidad de la Contraloría General donde se radicó el procedimiento podrá conceder, de oficio o a solicitud del servicio, una ampliación del plazo otorgado para informar, la cual no podrá exceder de cinco días, si las circunstancias lo aconsejan y con ello no se perjudican derechos de terceros.

La petición de ampliación de plazo deberá ser solicitada con anterioridad a su vencimiento, conforme a lo dispuesto por el artículo 26 de la ley N° 19.880.

**Artículo 18.** Requerimiento de antecedentes adicionales. Si de la información recabada surge la necesidad de solicitar al reclamante o al servicio reclamado que complemente su presentación o los antecedentes acompañados a este, la unidad a cargo de la tramitación del reclamo le requerirá para dicho efecto.

Asimismo, podrá oficiar, solicitar, y ordenar las actuaciones que estime convenientes para la adecuada resolución del reclamo.

**Artículo 19.** Solicitud de dictamen. Una vez recibido el informe o transcurrido el plazo para informar sin haber sido evacuado por el servicio, la unidad a cargo de la tramitación procederá a analizar si el reclamo se encuentra en estado de resolverse.

Si en cualquier etapa del procedimiento se comprueba la inexistencia de jurisprudencia administrativa aplicable al caso que se reclama y ella resulte indispensable para la debida emisión del acto terminal, la unidad respectiva deberá requerir a la División Jurídica de la Contraloría General de la República la emisión de un dictamen que aborde la materia, remitiéndole copia de la presentación y sus antecedentes, suspendiéndose el procedimiento de reclamo en el intertanto.

Para este efecto, deberá emitirse un acto trámite en que se indique la inexistencia de jurisprudencia aplicable al reclamo y la necesidad de requerirla, la suspensión del procedimiento, y la remisión de una copia de los antecedentes a la División Jurídica. Dicha actuación será notificada al reclamante y al servicio reclamado.

**Artículo 20.** Desistimiento del reclamo. El interesado podrá desistirse del reclamo en cualquier estado del procedimiento, conforme a lo dispuesto en el artículo 42 de la ley N° 19.880.

Con todo, si la Contraloría General de la República estima que, en atención a la gravedad de los hechos relatados en la presentación, se hace necesaria su investigación por existir razones de interés público, podrá iniciar de oficio las acciones de fiscalización correspondientes.

**Artículo 21.** Resolución final. Una vez recabados los antecedentes del caso o emitido el dictamen correspondiente, la dependencia competente resolverá el reclamo mediante resolución fundada, la que será notificada al reclamante y al servicio de conformidad con las reglas previstas en la ley N° 19.880.

**Artículo 22.** Contenido de la resolución final. La resolución final deberá contener a lo menos:

- a) Lugar, fecha de emisión y número del acto.
- b) Nombre y firma de la autoridad que la emite.
- c) Identificación del reclamante y del servicio reclamado.
- d) La enunciación de la normativa aplicable.
- e) La enunciación y análisis breve de los fundamentos de hecho y de derecho invocados por el reclamante y que constituyen su reclamo.
- f) La enunciación y análisis breve de los fundamentos de hecho y de derecho invocados por el servicio reclamado, en caso de haberse emitido el informe correspondiente, o la circunstancia de que este no fue evacuado dentro de plazo.
- g) El examen de los demás antecedentes recabados en el procedimiento, si fuera procedente.
- h) La orden de cesar las medidas provisionales que hubieren sido decretadas durante la sustanciación del procedimiento.
- i) La decisión del reclamo, así como los fundamentos de hecho y de derecho que le sirven de fundamento.
- j) La adopción de otras medidas, tales como remisión a otros servicios o unidades de la Contraloría General, si fuera procedente.
- k) La indicación de los recursos que procedan contra la resolución, órgano ante el cual deban presentarse y el plazo para interponerlos.
- l) La orden de notificar al reclamante y al servicio reclamado.

**Artículo 23.** Recurso de reposición contra la resolución final. La resolución de término del procedimiento podrá impugnarse por el reclamante o el servicio reclamado a través del recurso de reposición, el cual deberá ser ingresado en el Portal de Atención de Reclamos Funcionarios de la Contraloría General de la República dentro de los cinco días siguientes a su notificación, y se tramitará conforme al artículo 59 de la ley N° 19.880, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 4°, inciso tercero, de la presente resolución.

No procederá el recurso jerárquico en contra de las resoluciones suscritas por orden del Contralor General de la República, en virtud de delegación de firma.

**Artículo 24.** Recurso extraordinario de revisión. Contra la resolución final que se encuentre firme procederá el recurso extraordinario de revisión conforme al artículo 60 de la ley N° 19.880, cuando se verifique una o más de las causales que estrictamente señala esta disposición.

Este recurso será resuelto por el Contralor General de la República, sin perjuicio de la posibilidad de delegar su resolución total o parcial en las jefaturas de la institución que determine.

**Artículo transitorio.** Los reclamos presentados por personas funcionarias a quienes se les apliquen supletoriamente las leyes N°s. 18.834 y 18.883, continuarán tramitándose conforme con el procedimiento actualmente vigente, hasta que el Contralor General de la República ordene la aplicación de la presente resolución.

Anótese, comuníquese y publíquese.- Jorge Bermúdez Soto, Contralor General de la República.

