



## **REGLAMENTO Nº 5 DE 2025**

**Jueves, 27 de Noviembre de 2025.**

### **REGLAMENTO DE SOLICITUDES ELECTRÓNICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA DE INFORMACIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

#### **VISTO Y CONSIDERANDO:**

1. Decreto 100, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Constitución Política de la República de Chile.
2. DFL 1-19.653, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley Nº 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.
3. DFL 1, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley Nº 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.
4. Ley 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.
5. Ley 21.180, sobre Transformación Digital del Estado.
6. Ley 19.799, sobre Documentos Electrónicos, Firma Electrónica y Servicios de Certificación de dicha firma.
7. Decreto Alcaldicio Nº 2572 del 06 de diciembre de 2024, a través del cual se efectúa nombramiento del Sr. Alcalde de la comuna de Villa Alegre don ARTURO PALMA VILCHES.
8. Que, resulta necesario regular un procedimiento para el ejercicio del derecho que tienen todas las personas de presentar peticiones o reclamos a la autoridad, sobre cualquier asunto de interés público o privado, sin otra limitación que la de proceder en términos respetuosos y convenientes; así como la forma en que la Municipalidad deberá dar tramitación y respuesta a las presentaciones de la comunidad.
9. Que, conforme con las modificaciones de la Ley 21.180, dicho derecho deberá ejercerse mediante el ingreso de solicitudes electrónicas, para lo cual resulta esencial diferenciar claramente entre las solicitudes de OIRS y las de servicios o trámites, a fin de dar estricto cumplimiento a la Fase 3 de la implementación de la Ley de Transformación Digital del Estado, que pretende facilitar a la comunidad el acceso a las distintas prestaciones que corresponden a la competencia municipal, contribuyendo así a la mayor satisfacción de las necesidades de la comunidad local, y al aseguramiento de su participación en el progreso económico, social y cultural de la comuna de Villa Alegre.



10. Que, la regulación de un procedimiento claro para las solicitudes de OIRS contribuye al efectivo cumplimiento de los deberes de información de la Municipalidad, así como a prestar un mejor servicio a la comunidad, mediante el establecimiento de un ciclo de mejora continua basado en el adecuado tratamiento de los reclamos, sugerencias y felicitaciones ingresadas electrónicamente por los y las vecinos(as) de Villa Alegre.

11. En consecuencia, por la interpretación armónica del Visto y Considerando expuesto,

**RESUELVO:**

**APRUÉBASE** el presente Reglamento de Solicitudes Electrónicas y Procedimientos de la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias.

**REGLAMENTO DE SOLICITUDES ELECTRÓNICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
OFICINA DE INFORMACIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

**TÍTULO I  
DISPOSICIONES GENERALES**

**Artículo 1. Objeto del Reglamento.**

El presente reglamento tiene por objeto:

- 1º. Normar y sistematizar los procedimientos municipales para dar tratamiento a las diversas presentaciones o solicitudes efectuadas por la comunidad.
- 2º. Regular la forma en que la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias cumplirá sus deberes de información y orientación a la ciudadanía.
- 3º. Establecer un ciclo de mejora continua en la gestión y prestación de servicios del Municipio, mediante la tramitación formal de los reclamos, sugerencias y felicitaciones de la comunidad.
- 4º. Dar sustento normativo al cumplimiento de la Fase 3 de implementación de la Ley N° 21.180 sobre Transformación Digital del Estado, regulando el Ingreso electrónico de solicitudes.

**Artículo 2. Marco Normativo.**

El presente reglamento se sustenta y debe ser interpretado en conformidad con el marco normativo que rige a la Municipalidad de Villa Alegre. Especialmente, la Constitución Política de la República, la Ley N° 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades; la Ley N° 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, la Ley N° 19.880 de Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado, la Ley N° 21.180 sobre Transformación Digital, sus respectivos reglamentos y normas técnicas; el Reglamento Interno de la Ilustre Municipalidad de Villa Alegre, y las demás normas generales o especiales que resulten aplicables.

**Artículo 3. Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS).**



Conforme con el Reglamento Interno de la Municipalidad de Villa Alegre, la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS), tiene como objetivo entregar informaciones y recibir reclamos y sugerencias de la comunidad, y tendrá las siguientes funciones:

- a) Informar sobre los servicios que presta cada Departamento y oficinas de la Municipalidad.
- b) Recibir y dar tramitación a las solicitudes y reclamos que formule la ciudadanía local.
- c) Informar al público acerca del estado de tramitación de sus reclamos o peticiones, y orientarlos acerca del procedimiento y antecedentes necesarios para la obtención de servicios y beneficios que otorga la Municipalidad.
- d) Informar al público sobre la documentación y antecedentes que deban acompañar a las solicitudes que presenten.
- e) Recepcionar reclamos de parte de la comunidad y remitir a la unidad correspondiente.
- f) Recibir las sugerencias, que por escrito formulen los usuarios de los servicios municipales para lo cual deberá implementar un sistema de registro de sugerencias que los vecinos, usuarios o contribuyentes formulen a la Municipalidad de Villa Alegre.
- g) Mantener el archivo de todas las solicitudes de reclamos y sugerencias que efectúe la comunidad.
- h) Otras funciones que la autoridad superior le asigne, las que ejecutará a través de la unidad que corresponda.

#### **Artículo 4. Deber de atención de todas las unidades.**

Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo anterior, todas las unidades y subunidades de la Municipalidad, así como los(as) funcionarios(as) y servidores(as) que las integran, tienen el deber y la responsabilidad de brindar permanentemente atención, orientación y tratamiento oportunos y eficaces a las consultas u orientaciones planteadas por la comunidad, en lo que respecta a las materias de su competencia. Además, todo el personal municipal deberá estar capacitado para brindar orientación básica a la comunidad acerca del uso de los medios digitales para ingresar sus solicitudes electrónicas.

#### **Artículo 5. Tipología de las presentaciones.**

Las presentaciones que pueden realizarse ante la Municipalidad serán clasificadas según la siguiente tipología:

- a) Solicitud de información (consultas u orientaciones):** Presentación por la cual un(a) usuario(a) consulta información general o solicita orientación sobre los servicios que presta la Municipalidad y los trámites que en ella puedan realizarse; sobre el estado de tramitación de sus solicitudes; o cualquier otra materia de competencia del Municipio. Estas solicitudes



corresponden al ejercicio del derecho de petición y su conocimiento corresponderá a la OIRS, así como a todas las unidades dentro de su respectiva competencia.

En cambio, si la solicitud se refiere a informaciones contenidas en actos, resoluciones, actas, expedientes, contratos y acuerdos, así como a toda información elaborada con presupuesto público, en los términos del artículo 10 de la Ley N°20.285, corresponde al ejercicio del derecho de acceso a la información pública y será calificada como una solicitud de transparencia pasiva. En consecuencia, deberá derivarse a la Oficina de Transparencia, a fin de que esta brinde respuesta a través del Portal de Transparencia, previa tramitación conforme a las reglas de la misma ley, las Instrucciones Generales del Consejo para la Transparencia y el Reglamento Municipal de Transparencia.

- b) Sugerencia:** Presentación por la cual un(a) usuario(a) presenta ideas y propuestas para la mejora de los servicios y trámites brindados por el Municipio, con el objeto de que este pueda eventualmente formular una modificación a sus procesos internos u otra propuesta de actuación que considere lo sugerido y se ajuste a la ley.
- c) Felicitación:** Presentación por la cual un(a) usuario(a) manifiesta la satisfacción experimentada por un servicio prestado, el buen trato recibido, u otro motivo relacionado con el quehacer municipal.
- d) Reclamo:** Presentación por la cual un(a) usuario(a) pone en conocimiento y somete a consideración de la autoridad municipal, para que ésta intervenga y solucione, de ser posible, una situación de interés para la comunidad local o una situación que le afecta particularmente, con fundamento en la prestación de un servicio deficiente, una mala atención, una demora excesiva, entre otras causas.  
  
Cuando el reclamo se interponga en contra de resoluciones u omisiones de la municipalidad que se estiman ilegales, recibirá el tratamiento de reclamo de ilegalidad municipal, y será tramitado conforme con el artículo 151 de la Ley N°18.695.
- e) Denuncia:** Presentación por la cual un(a) usuario(a) pone en conocimiento de la municipalidad la existencia de un determinado hecho o situación de interés para la comunidad local, que podría justificar la iniciación de oficio de un procedimiento administrativo.
- f) Solicitud de Servicio o Trámite:** Presentación por la cual un(a) usuario(a) solicita formalmente la prestación de un servicio o la realización de un trámite de competencia municipal.

#### **Artículo 6. Plataforma para el ingreso de solicitudes electrónicas por la comunidad.**

La Municipalidad dispondrá de una plataforma digital para la comunidad, donde será posible ingresar solicitudes electrónicas, estableciendo de manera claramente diferenciada la opción de ingresar presentaciones dirigidas a la OIRS, que son las solicitudes de información, reclamo,



sugerencia o felicitación; o bien, de la de ingresar solicitudes de servicios o trámites que corresponden a las demás unidades municipales.

Para presentar una solicitud electrónica, el o la usuario(a) deberá autenticarse digitalmente mediante la ClaveÚnica del Estado, siendo de su exclusiva responsabilidad mantener la vigencia y resguardo de tal contraseña, cumpliendo con las condiciones de uso establecidas por el servicio de ClaveÚnica.

#### **Artículo 7. Ingreso diferenciado a la plataforma.**

Para efectos de lo dispuesto en el presente reglamento, existirá un ingreso diferenciado a la plataforma, según se trate de personas de la comunidad, o de los y las funcionarios(as) y autoridades que deben gestionar y tramitar las solicitudes.

Tratándose de los miembros de la comunidad, deberán ingresar mediante el enlace [tramites.villalegre.cl](http://tramites.villalegre.cl), o el que lo reemplace por decreto alcaldicio posterior. En dicha plataforma, deberán autenticarse mediante la ClaveÚnica del Estado, lo que les permitirá acceder a una cuenta personal, desde la cual podrán ingresar solicitudes y, además, efectuar un seguimiento unificado respecto de todas las presentaciones que hayan realizado electrónicamente ante el Municipio.

Tratándose de las autoridades y funcionarios(as) municipales que deben gestionar las solicitudes, dichas labores deberán realizarse a través de la plataforma de gestión documental de la Municipalidad, disponible en el enlace [app.villalegre.cl](http://app.villalegre.cl), o el que lo reemplace por decreto alcaldicio posterior. Ingresando igualmente con su ClaveÚnica, podrán visualizar desde el apartado “Trámites en línea” las solicitudes que corresponda tramitar a su unidad o subunidad, efectuar las derivaciones correspondientes, ingresar observaciones y documentos en la trazabilidad, e ingresar la respuesta final de la solicitud.

#### **Artículo 8. Acceso restringido a los expedientes.**

Con la finalidad de asegurar el respeto y protección de los datos personales de los y las solicitantes, existirá un acceso restringido a los expedientes electrónicos de las solicitudes, según la unidad o subunidad de que se trate. Es decir, los y las funcionarios(as) o servidores municipales sólo podrán acceder a aquellas solicitudes dirigidas a la unidad organizacional de menor tamaño a la que pertenezcan. Por ejemplo, si se forma parte de una oficina, no se tendrá acceso a las solicitudes de las demás oficinas pertenecientes al mismo departamento.

Sin perjuicio de lo anterior, el o la director(a) de departamento podrá acceder a todas las solicitudes que se encuentren dentro de su unidad, a fin de ejercer debidamente el control jerárquico respecto de sus subalternos(as) y las demás funciones y atribuciones que le correspondan.



Asimismo, un miembro de una subunidad podrá acceder al expediente electrónico de solicitudes presentadas en otra subunidad, solo cuando le corresponda intervenir en dicho procedimiento en razón de sus funciones y atribuciones, y siempre que se haya realizado la respectiva derivación electrónica.

En todo caso, tendrán acceso a los expedientes electrónicos, una vez que les sean derivados, el o la Alcalde(sa) en su rol de máxima autoridad comunal, o en su defecto aquél o aquella funcionario(a) en quien se haya delegado la facultad de firmar; y el o la Secretario(a) Municipal, en su calidad de ministro(a) de fe. Lo mismo aplicará para el o la Jefe(a) del Departamento de Finanzas, el o la Director(a) de Control y los o las asesores(as) jurídicos(as), cuando una determinada resolución les sea derivada para su revisión, conforme con los flujos de aprobaciones que debe seguir cada procedimiento para cumplir cabalmente con el control interno de la juridicidad de los actos y actuaciones municipales.

En todos los casos previamente expuestos, existirá la opción de habilitar a los(as) respectivos(as) suplentes y subrogantes, conforme con el principio de continuidad de la función pública.

#### **Artículo 9. Deber de secreto sobre los datos personales.**

Todos y todas los(as) autoridades, funcionarios(as) y/o servidores(as) municipales que, en cualquier calidad jurídica y en razón de sus funciones, tomen conocimiento de datos personales y/o sensibles de los(as) solicitantes, que provengan o hayan sido recolectados de fuentes no accesibles al público, deberán guardar secreto sobre ellos y manipular la información con la debida diligencia, a fin de evitar cualquier posible filtración o mala utilización de la información que, por su naturaleza, es reservada. Todo incumplimiento a este deber será constitutivo de una infracción a la obligación funcionaria de reserva o secreto, establecido en el artículo 58 letra h) de la Ley 18.883 y el artículo 7º de la Ley 19.628.

Además, en la utilización de los equipos computacionales y de la plataforma, deberán observarse todas las medidas de seguridad de la información y ciberseguridad que establece el Título IV del Reglamento N°2 de 2025, de uso de firma electrónica avanzada mediante la plataforma de gestión documental de la Municipalidad de Villa Alegre; o las medidas más exigentes que se establezcan en reglamentos o instructivos posteriores, sin perjuicio de la plena vigencia de las normas legales o reglamentarias de mayor jerarquía.

#### **Artículo 10. Simplificación y celeridad en la gestión de solicitudes.**

La Municipalidad de Villa Alegre tiene el deber de dar tramitación a todas las solicitudes con simplificación y rapidez, de dictar resolución expresa en los procedimientos y de notificar a el o los interesados de los resultados de sus diversas solicitudes. Para estos efectos, todos(as) los(as) funcionarios(as) municipales deberán utilizar activamente las plataformas digitales y los demás medios tecnológicos que la Municipalidad disponga.

## **TÍTULO II**



## DISPOSICIONES COMUNES A TODA PRESENTACIÓN

### Artículo 11. Formalidades.

Toda presentación que una persona realice ante la Municipalidad deberá ser ingresada de manera electrónica, a través de la plataforma web dispuesta para tal efecto. Para ello, deberá autenticarse digitalmente con la ClaveÚnica del Estado, lo que le permitirá acceder a su cuenta personal, encontrando distintas alternativas de trámites o servicios.

El o la usuario(a) deberá seleccionar, dentro de las opciones disponibles, la unidad o subunidad ante la cual desea realizar su presentación y el tipo de solicitud de que se trata. Esto le permitirá ingresar a un formulario electrónico donde existirán ciertos campos rellenos automáticamente con la información que proporciona ClaveÚnica, y otros que deben ser completados manualmente, conforme con lo dispuesto en el presente reglamento.

En todo caso, existirá una opción genérica para ingresar solicitudes, ante el evento de que no corresponda a ninguna de las opciones disponibles. En ese caso, la unidad a la que se derive deberá analizar la presentación y darle tramitación conforme con sus procedimientos internos, dejando constancia de los actos y actuaciones en el expediente electrónico vinculado, en el cual, además, deberá registrarse la respuesta o resolución de la solicitud, con sus respaldos documentales respectivos.

### Artículo 12. Contenido.

Las presentaciones electrónicas deberán incluir a lo menos:

- a) Nombre y apellidos, RUN o RUT, domicilio y número telefónico del o la interesado(a) y, en su caso, de su representante.
- b) Medio electrónico de notificación, pudiendo indicar una dirección de correo electrónico. Excepcionalmente, podrá solicitar que se le aplique un medio alternativo de notificación, en los casos señalados en el artículo 14 N°2 del presente reglamento.
- c) Exposición clara de los hechos materia de la presentación, de sus fundamentos y las peticiones concretas que se formulan.
- d) Los documentos o antecedentes que justifiquen la solicitud, en caso de ser procedente. Estos documentos deberán adjuntarse en formato digital; o en caso de que el o la solicitante no cuente con los medios tecnológicos para escanear los documentos cuyo soporte original sea papel, deberán ser presentados presencialmente en la oficina municipal respectiva, donde serán digitalizados e incorporados al expediente electrónico.
- e) Manifestación de si se autoriza al Municipio, para que los documentos o información que esté en su poder y contengan datos de carácter sensible del interesado, sean remitidos



por medios electrónicos al órgano que corresponda resolver en el procedimiento respectivo, cuando la Municipalidad no sea competente.

- f) Firma del solicitante o acreditación de la autenticidad de su voluntad expresada por cualquier medio habilitado, para lo cual será suficiente ingresar con ClaveÚnica del Estado. En los casos excepcionales que se permita el ingreso de solicitudes en papel, deberá incluir la firma manuscrita o, si no sabe o no puede firmar, la huella digital del o la solicitante.

Las solicitudes podrán realizarse personalmente o por medio de representantes, en cuyo caso deberá acreditarse el poder de representación, que podrá constar en documento suscrito mediante firma electrónica simple o avanzada. Se aceptará también aquel que conste por escritura pública o documento privado suscrito ante notario. Con todo, el poder deberá ser suscrito con firma electrónica avanzada u otorgado mediante escritura pública, cuando como resultado de la gestión, deba emitirse un acto administrativo que produzca efectos que exijan la solemnidad de instrumento o escritura pública.

### **Artículo 13. Constancia de recepción.**

Respecto de cada presentación electrónica, la plataforma generará automáticamente una constancia de recepción, la cual será enviada al medio de notificación electrónico indicado por el o la peticionario(a) y contendrá el texto íntegro de la solicitud, junto con la fecha y hora de su ingreso.

En los casos excepcionales que se autorice a realizar presentaciones en soporte papel, se entregará una copia de la solicitud en papel, que indique los mismos datos que la constancia virtual.

### **Artículo 14. Casos excepcionales en que se permitirán las presentaciones en papel.**

1º. Excepcionalmente, cuando el sistema o las plataformas electrónicas que soportan los medios electrónicos no se encuentren disponibles por emergencia, fuerza mayor u otro motivo calificado, el o la Alcalde(sa), por resolución fundada, podrá autorizar la emisión de ciertos actos administrativos y la presentación de solicitudes en soporte de papel. Todo ello deberá digitalizarse, tan pronto como se recobren las condiciones de normalidad, y agregarse en el expediente electrónico correspondiente.

2º. Asimismo, de forma excepcional, y mientras no entre en completa vigencia la Ley 21.180, aquella persona que carezca de los medios tecnológicos, no tenga acceso a medios electrónicos o sólo actuare excepcionalmente a través de ellos, podrá solicitar efectuar presentaciones dentro del procedimiento administrativo en soporte de papel. De la misma manera podrá solicitar que las notificaciones le sean practicadas mediante una forma diversa a la electrónica.



La solicitud será dirigida al o la Alcalde(sa) y se presentará en la Oficina de Partes y Archivo, donde estará disponible un formulario en soporte papel para las personas que se encuentren en la situación de este numeral. El o la encargado(a) de dicha oficina deberá digitalizar la solicitud, ingresarla a la plataforma de gestión documental y derivarla para conocimiento y fallo del o la Alcalde(sa), quien deberá pronunciarse dentro del tercer día, haciéndolo de manera fundada en caso de denegar la solicitud.

Sin perjuicio de ello, la sola solicitud para realizar presentaciones en papel o ser notificado por medios distintos a los electrónicos, no suspenderá los plazos que se encuentren corriendo para los(as) interesados(as); por lo que, mientras la Municipalidad no se pronuncie respecto de la solicitud, y siempre antes del vencimiento del respectivo plazo, el o la interesado(a) podrá efectuar sus presentaciones y acompañar documentos en soporte de papel.

Asimismo, mientras la solicitud no sea resuelta, las notificaciones se practicarán en la forma diversa solicitada, si fuere posible, o mediante carta certificada dirigida al domicilio señalado en el respectivo formulario.

#### **Artículo 15. Digitalización como microforma de la solicitud inicial y/o de documentos en soporte papel.**

En aquellos casos que, excepcionalmente, se permita el ingreso de solicitudes o documentos en soporte papel, deberá conformarse una copia digitalizada que tenga la calidad de copia fiel, con valor probatorio equivalente a su original en el formato de microforma, cumpliendo con los requisitos de la Ley 18.845.

En consecuencia, recibida una presentación en soporte papel, un(a) funcionario(a) habilitado(a) para ello dentro de la unidad competente para conocer la materia, deberá encargarse de crear electrónicamente la solicitud dentro de la plataforma y de adjuntar la copia electrónica del documento original, junto con los documentos fundantes acompañados, a fin de dar cumplimiento a las exigencias del expediente electrónico, velando por su integridad y trazabilidad.

Los documentos fundantes que presente el o la interesado(a), en soporte papel, deberán ser digitalizados e incorporados al expediente electrónico. Una vez realizado lo anterior, los documentos deberán ser devueltos al o la interesado(a), quien deberá conservar el original en soporte papel, ya que podrá ser requerido en cualquier momento por la Municipalidad; salvo que cuente con un mecanismo de autenticación, como un código de validación, QR, código de barras, u otro medio idóneo para verificar su autenticidad.

Para estos efectos, cada unidad o subunidad deberá contar con a lo menos un(a) funcionario(a) titular y un subrogante que se encuentren designados como "certificadores(as) digitales". Dicha labor consistirá en actuar como ministro(a) de fe en el proceso de elaboración de las microformas de los documentos que deban incorporarse al archivo o registro que se encuentra bajo su cargo. Por ende, deberá designarse como certificador digital a aquel funcionario(a) que se encuentre



encargado(a) del o los archivos de la respectiva subunidad o unidad administrativa, y a un subrogante dentro de la misma.

Los(as) certificadores(as) digitales seguirán en este punto el mismo procedimiento establecido en el Reglamento N° 1 de 2025, de elaboración de microformas para el registro electrónico de documentación oficial emitida en soporte papel; en todo lo que resulte compatible.

#### **Artículo 16. Plazos.**

Recibida una solicitud electrónicamente, la derivación se realizará de forma automática por la plataforma, a la unidad o subunidad que corresponda su conocimiento. En caso de las solicitudes que se ingresen de manera genérica, sin dirigirse a una unidad específica, estas serán derivadas por el o la encargado(a) de OIRS a la dependencia respectiva, a más tardar dentro de las 24 horas siguientes a su recepción.

El o la funcionario(a) encargado(a) de contestar la presentación tendrá un plazo de 5 días para solicitar que el o la peticionario(a) complete o aclare su solicitud, de ser necesario. En ese caso, el plazo de respuesta se contará desde que la solicitud sea subsanada o aclarada.

El plazo máximo en que la Municipalidad brindará su respuesta será:

- Dentro de 5 días, si se trata de una sugerencia o felicitación.
- Dentro de 10 días, si se trata de una solicitud de información.
- Dentro de 30 días, si se trata de un reclamo.
- Dentro de 20 días, si la presentación es de otra naturaleza.

Las plataformas electrónicas permitirán el ingreso de presentaciones todos los días del año durante las veinticuatro horas. No obstante, la presentación en un día inhábil se entenderá realizada en la primera hora del primer día hábil siguiente.

#### **Artículo 17. Tratamiento administrativo.**

Todas las presentaciones que se realicen ante la municipalidad -sean solicitudes de información, sugerencias, felicitaciones, reclamos, denuncias, solicitudes de servicio o trámites- se identificarán con un número de solicitud. Dicho número será asignado automáticamente por la plataforma, y servirá para realizar seguimiento al estado de la solicitud y a su fecha de respuesta.

Todas las presentaciones que cumplan las formalidades deberán ser respondidas, salvo que se tratare de un asunto fuera de la competencia de la Municipalidad, en cuyo caso deberán derivarse los antecedentes a la autoridad que sea competente para conocer según el ordenamiento jurídico, informando de ello al o la interesado(a), y tomando los resguardos para proteger su información personal o sensible, la cual solo podrá ser remitida al órgano respectivo si el o la solicitante ha brindado su autorización expresa.



### **Artículo 18. Seguimiento electrónico de las solicitudes.**

Toda persona podrá realizar seguimiento electrónico del estado de sus solicitudes a través de la misma plataforma donde fue ingresada. Para estos efectos, existirá una pestaña, destacada y de fácil identificación, que permitirá a los y las usuarios(as) observar cuáles son las presentaciones electrónicas que han realizado ante la Municipalidad, su número o ID de identificación, el completo contenido de su solicitud, el estado de tramitación en que se encuentran (creada, en proceso o finalizada) y, una vez afinada su tramitación, la respuesta otorgada por la autoridad comunal.

Para efectos de mantener la adecuada trazabilidad en el expediente, los y las funcionarios(as) municipales deberán dejar constancia de cada actuación realizada en el procedimiento, incluyendo la derivación, ingreso de observaciones, adjunción de documentos, resolución, notificación electrónica y comunicaciones a otros órganos.

### **Artículo 19. Respuesta y finalización de las solicitudes.**

La Municipalidad tiene el deber de dar tramitación a todas las solicitudes con simplificación y rapidez, de dictar resolución expresa en los procedimientos y de notificar a el o los interesados de los resultados de sus diversas solicitudes. Para estos efectos, todos(as) los(as) funcionarios(as) municipales deberán utilizar las plataformas digitales y los demás medios tecnológicos que la Municipalidad disponga.

Será obligatorio registrar la respuesta a la solicitud, mediante el campo de texto disponible en el respectivo expediente. Dicho registro generará una notificación que será enviada automáticamente al correo electrónico del o la interesado(a), donde se incluirá el texto completo de la respuesta, y se informará la posibilidad de consultar antecedentes adicionales ingresando con su ClaveÚnica a la plataforma [tramites.villalegre.cl](http://tramites.villalegre.cl).

Sin perjuicio de lo anterior, el o la funcionario(a) encargado(a) de la tramitación del procedimiento, podrá comunicar la finalización de la solicitud mediante otras vías de contacto proporcionadas por el o la interesado(a), como un número de teléfono. Esto deberá hacerse, especialmente, si se tiene conocimiento de que el o la usuario(a) enfrenta dificultades con el uso del e-mail.

Además de la respuesta al o la solicitante, en todo expediente electrónico deberá adjuntarse el acto administrativo que da sustento a la respuesta o que da por finalizado el procedimiento, bien sea por decisión del fondo de la solicitud, bien sea por la declaración de las circunstancias anormales que le dieron terminación; a fin de mantener la exhaustiva integridad del expediente.

Solo una vez respondida la solicitud y respaldada con su respectivo acto terminal, podrá y deberá darse por finalizada dentro de la plataforma digital. Los(as) funcionarios(as) deberán marcar la solicitud como “finalizada” tan pronto como se encuentren en condiciones de hacerlo, puesto que la duración de los procedimientos es un indicador relevante para evaluar la eficiencia y el



desempeño de las unidades, pudiendo ser utilizado para la toma de decisiones organizacionales internas.

#### **Artículo 20. Apoyo a las personas que requieran asistencia en el uso de plataformas digitales.**

En caso de que una persona requiera asistencia para el uso de plataformas digitales o equipos informáticos, los y las funcionarios(as) de la Municipalidad, con independencia de la unidad de que se trate, deberán prestarle el apoyo suficiente para facilitar su experiencia en el uso de la plataforma, brindando guía y orientación constante en la utilización de los dispositivos tecnológicos.

Sin embargo, dicho apoyo no podrá implicar, en ningún caso, la toma de conocimiento, manipulación o almacenamiento de la ClaveÚnica u otras credenciales de acceso, ni ninguna otra operación que implique subrogar al o la interesado(a) en las facultades que bajo su exclusiva responsabilidad debe ejercer sobre sus contraseñas y datos personales.

Para atender la realidad de las personas que no cuentan con medios tecnológicos propios para acceder a la plataforma, existirá en la Municipalidad un tótem de autoatención u otro medio tecnológico similar, que permita a los(as) usuarios(as) ingresar y hacer seguimiento a sus solicitudes electrónicas. Junto con ello, existirá al menos un(a) funcionario(a) dedicado a asistir a las personas que presenten dificultades en la utilización de tales herramientas digitales.

### **TÍTULO III PROCEDIMIENTOS DE LA OIRS**

#### **Artículo 21. Solicitudes de información (Consultas u orientaciones).**

Cuando un o una usuario(a) necesite realizar una consulta, para recibir orientación o información sobre los servicios que presta cada Departamento y oficinas de la Municipalidad, sobre la posibilidad de realizar cierto trámite, el seguimiento de sus diversas solicitudes, u otra materia de competencia municipal, podrá presentar una solicitud de información en la OIRS.

La OIRS podrá conocer toda consulta administrativa o solicitud de información u orientación general que no sea calificable como solicitud de acceso a la información pública de la Ley de Transparencia, N° 20.285. Y en el evento de que reciba una petición de dicho tipo, deberá derivarla a la Oficina de Transparencia para su correcta tramitación y respuesta.

#### **Artículo 22. Vías de ingreso de la solicitud de información.**

El o la usuario(a) podrá acudir de manera presencial a la Municipalidad, en cuyo caso la solicitud de información podrá realizarse verbalmente y ser respondida del mismo modo, propendiendo a la eficiencia y eficacia del servicio.



En caso que el o la encargado(a) de OIRS no cuente con la información consultada, por tratarse de temas de dominio específico, se solicitará a la unidad que corresponda por vía telefónica o correo electrónico, para dar respuesta al o la usuario(a) lo antes posible. Asimismo, en caso que, por la naturaleza o complejidad del asunto, sea aconsejable derivar al o la usuario(a) a la oficina respectiva para su atención específica, será responsabilidad de la OIRS brindar información clara y detallada acerca de la ubicación física, el número telefónico y/o correo electrónico de contacto de la respectiva unidad o subunidad.

El o la usuario(a) también puede efectuar sus solicitudes de información por vía electrónica, a través de la plataforma que la Municipalidad dispondrá para tales efectos, en cuyo caso la consulta deberá respondida o derivada a la unidad o subunidad competente, debiendo dar respuesta en el menor tiempo posible, el que en ningún caso puede exceder de 10 días.

Existirán números telefónicos de contacto con las distintas unidades de la Municipalidad, que se encontrarán publicados en la página web oficial, mediante los cuales los(as) usuarios(as) podrán también resolver dudas y solicitudes de información. Los(as) funcionarios(as) que tengan a su disposición un anexo telefónico, tendrán la obligación de contestar las llamadas de manera oportuna y cortés, entregando la orientación o información al requirente, sea directamente, si cuenta con ella; sea derivando telefónicamente a las unidades o funcionarios(as) competentes en la materia requerida.

#### **Artículo 23. Información a permanente disposición.**

La OIRS también deberá tener disponibles, para quien los solicite, al menos los siguientes antecedentes:

- a) El plan comunal de desarrollo, el presupuesto municipal, el plan de inversiones en infraestructura de movilidad y espacio público, en su caso, y el plan regulador comunal con sus correspondientes seccionales, incluyendo sus respectivos planos de detalle, y las políticas específicas.
- b) El reglamento interno, el reglamento de contrataciones y adquisiciones, la ordenanza de participación y todas las ordenanzas y resoluciones municipales.
- c) Los convenios, contratos y concesiones.
- d) Las cuentas públicas de los alcaldes en los últimos 3 años.
- e) Los registros mensuales de gastos efectuados al menos en los últimos dos años.
- f) Otros documentos o información que establezca la ley.

#### **Artículo 24. Felicitaciones**



Las felicitaciones deberán ser ingresadas mediante la plataforma web dispuesta al efecto, debiendo el o la usuario(a) autenticarse digitalmente e indicar sus datos de contacto, según las disposiciones generales del presente reglamento.

Una vez que el o la encargado(a) de OIRS verifique la recepción de una felicitación para un(a) funcionario(a) o unidad, deberá ser notificada por correo electrónico al funcionario(a) respectivo y a su jefatura directa. La jefatura directa podrá considerar estos antecedentes para efectos de la precalificación del o la funcionario(a) destinatario(a) de la felicitación, o para efectos de resolver la solicitud de anotaciones de mérito que él o ella realice. Sin embargo, no podrá considerar este aspecto de manera aislada, sino que en conjunto con el desempeño general del o la respectivo(a) funcionario(a).

Asimismo, la felicitación será derivada al o la Administrador(a) Municipal, quien deberá tomar las medidas adecuadas para reconocer positivamente a todos(as) los(as) funcionarios(as) que reciban felicitaciones, con el objetivo de favorecer el clima laboral. Para tales efectos, podrá implementarse un boletín mensual enviado al correo electrónico institucional, donde se destaque a aquellos(as) funcionarios(as) que hayan recibido felicitaciones por parte de la comunidad, u otras medidas que estime adecuadas para reconocer simbólicamente las labores realizadas.

Inmediatamente después de eso, deberá enviar al o la interesado(a) una comunicación que confirme la recepción de su felicitación, señalando que:

- Ha sido registrada correctamente;
- Será considerada dentro del informe semestral que se remite al o la Alcalde(sa); y
- Ha sido comunicada al o la Administrador(a) Municipal para su consideración y reconocimiento del desempeño del o la funcionario(a) felicitado(a) .

Una vez comunicada la felicitación a todos los actores mencionados, registrada para efectos del informe semestral y enviada la respuesta, la OIRS podrá dar por finalizada la gestión, lo cual deberá realizarse en el plazo máximo de 5 días desde su recepción.

## **Artículo 25. Sugerencias**

Las sugerencias deberán ser ingresadas mediante la plataforma web dispuesta al efecto, debiendo el usuario autenticarse digitalmente e indicar sus datos de identificación y contacto, según las disposiciones generales del presente reglamento.

Las sugerencias constituyen una oportunidad de mejora en el servicio municipal, tienen carácter propositivo y no vinculante. Su finalidad es aportar antecedentes que permitan fortalecer la calidad, eficiencia y eficacia de la gestión institucional.

Una sugerencia podrá ser considerada total o parcialmente en la medida en que se ajuste al ordenamiento jurídico vigente; sea compatible con los procedimientos internos municipales; y contribuya a mejorar la gestión o la experiencia de los(as) usuarios(as).



Las sugerencias serán analizadas en el marco de los procesos de mejora continua que lleven adelante el o la Alcalde(sa) y el o la Administrador(a) Municipal, con el apoyo de las direcciones o departamentos respectivos.

#### **Artículo 26. Tramitación de las sugerencias.**

Ingresada una sugerencia por medios electrónicos, el o la encargado(a) de OIRS deberá evaluar si la presentación efectivamente corresponde a una sugerencia. En caso negativo, deberá recalificarla y darle la tramitación correcta. En caso de que sí corresponda a una sugerencia, deberá remitirla al o la Administrador(a) Municipal, dentro de las 24 horas siguientes a su recepción, con el fin de que dicha autoridad determine, cuando lo estime conveniente, su consideración anticipada en los procesos de mejora institucional.

Inmediatamente después de eso, deberá enviar al o la interesado(a) una comunicación que confirme la recepción de su sugerencia, señalando que:

- Ha sido registrada correctamente;
- Será considerada dentro del informe semestral que se remite al o la Alcalde(sa); y
- Ha sido comunicada al o la Administrador(a) Municipal para su conocimiento y eventual análisis dentro de los procesos de mejora continua del municipio.

La OIRS deberá incorporar todas las sugerencias recibidas en el informe semestral dirigido al o la Alcalde(sa), a fin de que sean utilizadas como insumo para los procesos de planificación, evaluación y mejora continua, conforme con los criterios y decisiones que adopte, asesorado(a) por sus directores(as).

Con el envío de la respuesta y el registro de la sugerencia para efectos de mejora continua, la OIRS podrá dar por finalizada la gestión, lo cual deberá realizarse en el plazo máximo de 5 días desde su recepción.

#### **Artículo 27. Reclamos.**

Toda persona tiene el derecho a reclamar ante la Municipalidad, siempre que lo haga en términos respetuosos y convenientes. Los reclamos pueden clasificarse en simples reclamos, cuando se fundan en la prestación de un servicio deficiente o una mala atención; o reclamos de ilegalidad, cuando se interponen en contra de las resoluciones u omisiones de la municipalidad, alegando su antijuridicidad. En caso de duda, se tramitarán como reclamos de ilegalidad.

#### **Artículo 28. Simple reclamos.**

Los reclamos deberán ser ingresados mediante la plataforma web dispuesta al efecto, debiendo el o la usuario(a) autenticarse digitalmente e indicar sus datos de contacto, según las disposiciones generales del presente reglamento.



Una vez que el o la encargado(a) de OIRS verifique la recepción de un reclamo, deberá solicitar informe al o la encargado(a) de la unidad correspondiente, velando por el resguardo de la confidencialidad en la identidad del o la solicitante. Cuando el reclamo se refiera a dos o más materias diferentes que deban ser respondidas por unidades distintas, cada una de ellas informará respecto de su área.

El informe será solicitado por el o la encargado(a) de la OIRS mediante el correo electrónico institucional, enviado con copia al o la Administrador(a) Municipal, incluyendo el texto íntegro del reclamo, salvo que contenga información personal o sensible del o la interesado(a), o que, debido al contexto, permita identificar al reclamante, en cuyo caso será omitida para evitar su identificación.

La unidad requerida deberá emitir su informe señalando los antecedentes que existan respecto de la situación acaecida, dentro del plazo de 10 días. Además, deberá proponer alternativas de solución, con sus costos, cuando corresponda; recomendando aquella que estime más conveniente. Dicho informe deberá ser enviado por correo electrónico al o la encargado(a) de OIRS, quien cargará el documento en el expediente electrónico, mediante la herramienta de observaciones u otra específica que se establezca para tales efectos.

Emitido o no el informe por la unidad respectiva, y sin perjuicio de la responsabilidad del o la funcionario(a) requerido(a), el o la encargado(a) de la OIRS derivará electrónicamente el expediente al o la Administrador(a) Municipal. En caso de que la unidad requerida no haya evacuado el informe dentro de plazo, OIRS deberá dejar constancia en el expediente acerca de dicha circunstancia, previo a la derivación, mediante el ingreso de una observación, o la herramienta específica establecida para tales efectos.

Si el informe no ha sido emitido y la complejidad del caso lo justifica, el o la Administrador(a) Municipal podrá reiterar la solicitud de informe de la unidad, otorgando un nuevo plazo que no podrá exceder de 8 días.

Transcurrido el nuevo plazo, sea que se haya evacuado o no el informe por la unidad respectiva, y sin perjuicio de la responsabilidad del o la funcionario(a) requerido(a), el o la Administrador(a) Municipal deberá proponer una resolución fundada al o la Alcalde(sa), con mínimo 5 días de anticipación al vencimiento del plazo de respuesta.

El o la Alcalde(sa) deberá pronunciarse sobre el reclamo, con al menos 2 días de anticipación al vencimiento del plazo, para lo cual podrá aprobar o modificar la propuesta del o la administrador(a), lo cual deberá formalizarse mediante el respectivo acto administrativo, que deberá ser comunicado al o la encargado(a) de OIRS para su incorporación al expediente electrónico y posterior respuesta al o la interesado(a).

#### **Artículo 29. Resolución y respuesta a un simple reclamo.**



Siempre dentro del plazo de 30 días siguientes a la presentación del reclamo, el o la Alcalde(sa) deberá proceder a su resolución formal y respuesta. Los hechos reclamados deberán ser necesariamente considerados como un antecedente para la mejora continua en las distintas unidades municipales. Sin embargo, cuando además se constate la efectividad total o parcial de los hechos, resultando en una vulneración o daño a uno o más usuarios(as), la Municipalidad deberá entregarle una solución adecuada para su reparación. Se entenderá que lo es, aquella que:

- a) Responda de forma clara, completa, oportuna y fundada a los hechos y solicitudes planteadas en el reclamo;
- b) Sea coherente con el ordenamiento jurídico vigente y con la regulación interna del municipio;
- c) Incluya, cuando corresponda, medidas correctivas, compensatorias o explicativas que busquen restablecer el derecho afectado, mejorar la gestión o evitar la reiteración del hecho reclamado; y
- d) Sea comprensible para el reclamante, utilizando un lenguaje claro y accesible.

Por otra parte, si del análisis de los antecedentes se desprende una posible infracción a las obligaciones o deberes de uno(a) o más funcionarios(as) determinados(as), el o la Administrador(a) Municipal deberá comunicarlo al o la Alcalde(sa), a fin de que instruya la correspondiente investigación sumaria o sumario administrativo, con el objeto de hacer efectiva su responsabilidad administrativa.

### **Artículo 30. Comunicación de la decisión del reclamo.**

Una vez que el decreto alcaldicio decisorio del reclamo haya sido registrado por la Oficina de Partes y Archivo, esta deberá comunicarlo al o la encargado(a) de OIRS con al menos 2 días de anticipación al vencimiento del plazo, a fin de que incorpore el documento dentro de la trazabilidad.

Asimismo, conforme con lo resuelto por el o la Alcalde(sa), el o la encargado(a) de OIRS deberá ingresar, al expediente electrónico, un texto de respuesta final, donde empleará lenguaje simple para comunicar al o la interesado(a) el resultado de su reclamo (acogido, acogido parcialmente o rechazado) e informar de las medidas concretas que se adoptarán para solucionar la situación expuesta.

Realizadas dichas acciones, podrá enviar la notificación electrónica automática al o la interesado(a) y/o notificarle por los medios señalados en su presentación. Solo si se ha registrado una respuesta en la plataforma, podrá darse por finalizado el reclamo.

La decisión deberá comunicarse también a la jefatura directa del o la funcionario(a) involucrado en el reclamo: y en caso de que esta dé cuenta de la existencia de infracciones a las obligaciones



o deberes funcionarios, podrán considerarse tales antecedentes para efectos de la precalificación, o para ordenar anotaciones de demérito en la hoja de vida, si corresponde.

### **Artículo 31. Reclamos de ilegalidad municipal**

Los reclamos que se interpongan, a través de la OIRS, en contra de las resoluciones u omisiones de la Municipalidad que se estimen ilegales por el reclamante, deberán ser derivados a la unidad jurídica, a fin de que esta preste su asesoría legal al o la Alcalde(sa). Para efectos de su tramitación, los reclamos de ilegalidad se sujetarán a las reglas del artículo 151 de la Ley N° 18.695. En consecuencia:

a) Cualquier particular podrá reclamar ante el o la Alcalde(sa) contra sus resoluciones u omisiones o las de sus funcionarios(as), que estime ilegales, cuando éstas afecten el interés general de la comuna. Este reclamo deberá entablarse dentro del plazo de 30 días, contado desde la fecha de publicación del acto impugnado, tratándose de resoluciones, o desde el requerimiento de las omisiones.

b) El mismo reclamo podrán entablar ante el o la Alcalde(sa) los o las particulares agraviados(as) por toda resolución u omisión de funcionarios, que estimen ilegales, dentro del plazo de 30 días contado desde la notificación administrativa de la resolución reclamada o desde el requerimiento, en el caso de las omisiones;

c) Se considerará rechazado el reclamo si el o la Alcalde(sa) no se pronunciare dentro del término de 15 días, contado desde la fecha de su recepción en la municipalidad;

d) Rechazado el reclamo en la forma señalada en la letra anterior o por resolución fundada del o la Alcalde(sa), el o la afectado(a) podrá reclamar, dentro del plazo de 15 días, ante la Corte de Apelaciones respectiva.

El plazo señalado en el inciso anterior se contará, según corresponda, desde el vencimiento del término indicado en la letra c) precedente, hecho que deberá certificar el o la Secretario(a) Municipal, o desde la notificación que éste hará de la resolución del o la Alcalde(sa) que rechace el reclamo, personalmente o por cédula dejada en el domicilio del reclamante.

### **Artículo 32. Denuncias.**

Las denuncias deberán ser ingresadas mediante la plataforma web dispuesta al efecto. Las unidades que tengan dentro de sus atribuciones la facultad de realizar fiscalizaciones, deberán identificar las denuncias como una especie de trámite, a fin de dejarlo establecido dentro del catálogo en línea, permitiendo su presentación electrónica directa ante tales unidades, sin que deba pasar por el análisis y derivación previa de la OIRS.

Sin perjuicio de lo anterior, en caso que una persona ingrese erróneamente una denuncia ante la OIRS, ésta deberá analizar si corresponde a competencia municipal. En caso afirmativo, deberá derivarla a la unidad que corresponda. De lo contrario, como por ejemplo, si la denuncia



corresponde a hechos constitutivos de delito, deberá ser derivada al órgano competente. El mismo ejercicio deberá realizarse por cualquier unidad que reciba una denuncia sobre la cual no tenga competencia.

La tramitación de las denuncias en cada unidad se registrará por los procedimientos internos que en cada caso establezcan. Sin embargo, deberá siempre dejarse registro de tales actuaciones en el expediente electrónico respectivo.

### **Artículo 33. Informe semestral de la OIRS.**

La OIRS deberá elaborar un informe semestral respecto de las materias de su competencia, dirigido al o la Alcalde(sa) y al o la Administrador(a) municipal, con el fin de aportar antecedentes para los procesos de evaluación, planificación y mejora continua de la gestión municipal.

El informe deberá contener, al menos, los siguientes elementos:

1. Estadísticas generales, incluyendo el número total de presentaciones recibidas por la OIRS en los últimos 6 meses, y cantidad desglosada por tipo de presentación (consultas, felicitaciones, sugerencias y reclamos).
2. Análisis de las sugerencias, indicando las principales materias planteadas y sugerencias recurrentes, en caso de existir.
3. Análisis de los reclamos, informando la cantidad desglosada por unidad reclamada, los motivos más frecuentes y los problemas recurrentes o tendencias. Asimismo, se incluirá una evaluación general del cumplimiento de plazos y respuestas de las unidades municipales, debiendo señalar aquellas que no cumplieron y su frecuencia.
4. Registro de felicitaciones recibidas, incluyendo las unidades o funcionarios(as) felicitados y los motivos.
5. Recomendaciones generales de la OIRS para fortalecer la calidad del servicio municipal, o para perfeccionar el proceso de mejora continua.

Este informe deberá ser elaborado por el o la encargado(a) de la OIRS, cuidando no incluir información personal o sensible de personas naturales -salvo en el caso del nombre de los(as) funcionarios felicitados(as)-; y será visado por el o la Secretario(a) Municipal, quien lo remitirá por correo electrónico institucional al o la Alcalde(sa) y al o la Administrador(a) Municipal, para su consideración.

Podrá evaluarse la conveniencia de remitir dicho informe a las demás direcciones o departamentos municipales, con fines informativos y de insumo para la toma de decisiones estratégicas.

## **TÍTULO IV**

### **Trámites Electrónicos y Solicitudes de Servicio**

#### **Artículo 34. Ingreso de solicitudes electrónicas de trámite o servicio.**



Las solicitudes electrónicas de trámites o servicios deberán ser ingresadas a través de la plataforma digital dirigida a la comunidad, donde existirá un catálogo que diferenciará claramente las solicitudes dirigidas a la OIRS y las de trámites o servicios de las demás unidades municipales.

### **Artículo 35. Catálogo de servicios y trámites digitales.**

Para efectos de lo dispuesto en el artículo anterior, existirá un catálogo de servicios y trámites disponibles en línea, que estará organizado por unidades municipales, y propenderá a la inclusión de todos los trámites y servicios cuya digitalización sea posible. El hecho de que un trámite se encuentre dentro del catálogo podrá significar que puede realizarse completamente en línea o que, al menos, es posible el ingreso de la solicitud, pudiendo ser necesaria la asistencia presencial del o la interesado(a) al municipio. Esa información deberá detallarse en cada caso.

Para la elaboración y actualización del catálogo, se dará prioridad a aquellos servicios que, siendo viable y conveniente su digitalización, sean solicitados con mayor frecuencia por la comunidad, o que generen embotellamiento o puntos críticos debido a su gestión presencial, lo cual se determinará analizando los datos relativos a la cantidad de solicitudes ingresadas mediante la "OIRS Digital", así como la información proporcionada por las mismas unidades, con base en sus registros fidedignos.

Sin perjuicio de lo anterior, cuando cierto servicio o trámite se encuentre dentro del catálogo digital; pero, por motivos técnicos, presupuestarios, o de fuerza mayor, se encuentre temporalmente no disponible, podrá desactivarse transitoriamente la recepción de solicitudes electrónicas a su respecto. En ese caso, deberá insertarse un aviso en la misma pantalla de acceso al trámite y/o en otro lugar destacado de la plataforma o página web municipales, a fin de dar conocimiento a la comunidad de la suspensión temporal de ese servicio o trámite.

### **Artículo 36. Guía de servicios y trámites de la Municipalidad.**

Además del catálogo de servicios y trámites disponibles para su tramitación digital, existirá una guía que contendrá información detallada sobre los servicios y trámites municipales, tanto los digitales como presenciales, que estará redactada en un lenguaje simple, de fácil comprensión para la comunidad, y será publicada en la página web de la Municipalidad.

Asimismo, existirá un acceso directo a la guía desde la plataforma de solicitudes electrónicas de la Municipalidad, a fin de que los y las usuarios(as) puedan revisar la información y requisitos de cada trámite al momento de realizarlo, con lo cual se pretende disminuir los errores y necesidad de subsanación de las solicitudes.

La guía contendrá, para cada trámite o servicio, al menos la siguiente información: Denominación oficial y/o común; descripción de sus aspectos esenciales, destinatarios o público objetivo; lugar de prestación del servicio, de ser procedente; requisitos que debe reunir el o la solicitante; documentos que debe presentar; etapas básicas para la realización del trámite y/o la tramitación



de la solicitud; costo, en caso de corresponder; medios de contacto del o la encargado(a) municipal y/o de la Oficina respectiva; e indicación sobre si se encuentra o no disponible para su realización o ingreso en línea. También podrá incluir información o enlaces de sitios web complementarios, y podrán omitirse ciertos puntos que no sean aplicables según la naturaleza del trámite o servicio.

#### **Artículo 37. Tramitación de las solicitudes electrónicas de servicio.**

Recibida una solicitud de servicio, será automáticamente derivada por medio de la plataforma a la unidad o subunidad a que corresponda su conocimiento. En el caso de las solicitudes que se ingresen de manera genérica, sin dirigirse a una unidad específica, serán derivadas por un o una funcionario(a) de Oficina de Partes a la dependencia respectiva, a más tardar dentro de las 24 horas siguientes a su recepción.

Una vez derivada, la tramitación de cada solicitud de servicio o trámite se realizará a través de la plataforma de gestión documental municipal, siguiendo los procedimientos internos que cada unidad tenga definidos para el trámite de que se trate, dejando registro en el expediente de todos los actos de mero trámite, de comunicación o decisión terminal, junto con sus documentos o antecedentes fundantes, a fin de conservar la trazabilidad e integridad del expediente

#### **Artículo 38. Digitalización progresiva de los trámites y servicios municipales.**

Cada unidad deberá analizar, proactivamente, la posibilidad de digitalizar nuevos servicios y trámites, a fin de incluirlos en el catálogo de la plataforma y permitir el ingreso de solicitudes electrónicas a su respecto, contribuyendo con ello a la prestación de servicios más accesibles y cercanos para la ciudadanía.

Para ello, las unidades deberán proponer al o la Coordinador(a) de Transformación Digital, de forma trimestral, la actualización del catálogo existente, mediante la incorporación de nuevos trámites o servicios en modalidad digital, o la actualización del contenido de los ya existentes.

**Artículo primero transitorio.** Con la finalidad de conseguir un funcionamiento fluido y eficaz de la tramitación digital vinculada a la plataforma de ingreso de solicitudes electrónicas por la comunidad, se establecerá un período de prueba para la aplicación del presente reglamento, que se extenderá desde su publicación en la página web de la Municipalidad, hasta el trigésimo día siguiente a aquél en que se confirme la completa operatividad de la plataforma. Durante dicho período se solucionarán fallas y errores eventuales, podrán implementarse cambios y mejoras en la plataforma, y se realizarán cuantas capacitaciones resulten necesarias al personal. Sin perjuicio de lo anterior, la Municipalidad deberá, en forma permanente, entregar soporte a la plataforma y realizar acciones de mejora continua.

**Artículo segundo transitorio.** Durante los primeros dos meses desde el lanzamiento de la plataforma [tramites.villalegre.cl](http://tramites.villalegre.cl), las unidades podrán solicitar, en cualquier momento, la modificación de la información publicada en la guía de trámites, o bien, solicitar la incorporación



de nuevos trámites o servicios al catálogo, entregando para ello toda la información señalada en el artículo 35 del presente reglamento, redactada de forma clara y completa.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE SEGÚN DISTRIBUCIÓN, PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB MUNICIPAL, PUBLÍQUESE EN TRANSPARENCIA ACTIVA Y ARCHÍVESE.**

**CLAUDIA BERRÍOS NILO**  
**SECRETARIA MUNICIPAL**

**ARTURO PALMA VILCHES**  
**ALCALDE**

Distribución:

- Todas las Direcciones Municipales.
- Servicios Traspasados.
- Oficina de Partes y Archivo.
- Oficina de Transparencia.