



**APRUEBA MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
ALCALDIA, DE LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE
QUINTA DE TILCOCO.**

DECRETO EXENTO N° 769

Quinta de Tilcoco, 24 de Junio de 2026

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Que, existe la necesidad de regular y establecer un procedimiento administrativo claro, uniforme y conforme a la normativa vigente para la estandarización de procesos internos de Alcaldía de la Ilustre Municipalidad de Quinta de Tilcoco, que contemple Gestión y Derivación de Audiencias, Recepción y Canalización de Solicitudes Internas y Externas, Coordinación de agenda del Alcalde, Flujo de firma de documentos.

Decreto Alcaldicio N° 1485, de fecha 31 de diciembre de 2025, que Aprueba la Subrogancia al cargo de Alcalde para el año 2026.

Decreto Alcaldicio N° 1468, de fecha 30 de diciembre de 2025, que Aprueba la Subrogancia al cargo de Secretaria Municipal para el año 2026.

Ley 19.880, sobre Bases de los procedimientos Administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del estado

Ley 20.285, sobre Acceso a la Información Pública

Ley 20.730, que regula el Lobby y las gestiones que representen intereses particulares ante las autoridades y funcionarios.

Las facultades establecidas en la Ley 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades y sus modificaciones.

Que, la interpretación armónica de los vistos y considerandos hacen posible la dictación del siguiente:

DECRETO:

1.- APRUEBASE, en todas sus partes el siguiente texto refundido y sistematizado del “**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ALCALDIA, DE LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE QUINTA DE TILCOCO**”, inserto a continuación:



I. PRESENTACIÓN

Artículo 1: El presente Manual de Procedimientos tiene por finalidad regular y estandarizar la ejecución de los procesos administrativos de la Alcaldía, definiendo normas, responsabilidades, registros, controles y plazos que permitan asegurar una gestión eficiente, transparente, oportuna y trazable, orientada al cumplimiento de los objetivos institucionales y a la adecuada atención de la comunidad.

II. MARCO NORMATIVO

Artículo 2: El presente manual se sustenta en las siguientes disposiciones:

- Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.
- Ley N° 19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos.
- Ley N° 20.285 sobre Transparencia de la Función Pública.
- Ley N° 20.730 que regula el Lobby y las Gestiones que Representen Intereses Particulares.
- Instrucciones y Dictámenes de la Contraloría General de la República.
- Reglamento Interno Municipal.
- Ordenanzas y normativas municipales vigentes.

III. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Artículo 3: Los objetivos específicos del presente manual son:

1. Establecer mecanismos formales para la atención y gestión de audiencias.
2. Regular la recepción y derivación de solicitudes internas y externas.
3. Optimizar la administración de la agenda alcaldía.
4. Estandarizar el proceso de revisión y firma de documentos.
5. Fortalecer los mecanismos de seguimiento y control de compromisos institucionales.

IV. ESTRUCTURA FUNCIONAL DE LA ALCALDÍA

Artículo 4: La Alcaldía constituye la máxima autoridad unipersonal de la Municipalidad y tiene a su cargo la dirección, administración superior y supervigilancia de la gestión municipal, de conformidad con la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades y la normativa vigente.



Corresponde al Alcalde ejercer la representación judicial y extrajudicial del municipio, dirigir la administración comunal, coordinar el funcionamiento de las distintas unidades municipales y velar por el cumplimiento de las funciones y objetivos institucionales.

Para el ejercicio de sus atribuciones, la Alcaldía mantiene coordinación permanente con el Concejo Municipal, los servicios públicos, organizaciones comunitarias, instituciones privadas y demás organismos vinculados al desarrollo comunal.

Entre otras atribuciones establecidas por la ley, corresponde al Alcalde:

- Ejercer la administración superior de la comuna.
- Dirigir y supervisar el funcionamiento de todas las unidades municipales.
- Representar judicial y extrajudicialmente a la Municipalidad.
- Administrar los recursos financieros y bienes municipales.
- Dictar resoluciones e instrucciones necesarias para el funcionamiento institucional.
- Convocar y presidir el Concejo Municipal.
- Coordinar la acción municipal con organismos públicos y privados.
- Presidir ceremonias oficiales y representar al municipio ante autoridades e instituciones.
- Otorgar audiencias y atender requerimientos de la comunidad.
- Velar por el cumplimiento de los planes, programas y proyectos de desarrollo comunal.
- Ejercer las demás atribuciones que le confieran las leyes y reglamentos vigentes.

Gabinete de Alcaldía

El Gabinete de Alcaldía es la unidad encargada de brindar apoyo directo y estratégico al Alcalde, coordinando las acciones necesarias para el adecuado ejercicio de sus funciones políticas, administrativas, institucionales y protocolares.

Su propósito es facilitar la gestión del Alcalde mediante la coordinación interna con las distintas unidades municipales y la vinculación con organismos externos, autoridades y actores relevantes de la comunidad.

Principales funciones

- Asesorar y colaborar directamente con el Alcalde en materias que requieran su pronunciamiento o decisión.
- Programar, coordinar y supervisar las actividades administrativas y protocolares de Alcaldía.



- Coordinar la atención de público y la gestión de audiencias.
- Realizar el seguimiento de compromisos y solicitudes derivadas por el Alcalde.
- Coordinar actividades institucionales y eventos masivos del municipio.
- Facilitar la comunicación entre Alcaldía, Concejo Municipal y las distintas direcciones municipales.
- Coordinar el funcionamiento del Departamento de Comunicaciones.
- Gestionar la agenda de reuniones y audiencias con autoridades regionales, nacionales y otras instituciones.
- Contribuir a agilizar la respuesta municipal frente a requerimientos de la comunidad.

Secretaría de Alcaldía

La Secretaría de Alcaldía es la unidad responsable de proporcionar apoyo administrativo, documental y operativo al Alcalde, asegurando la adecuada gestión de la agenda, correspondencia, audiencias y documentación oficial.

Principales funciones

- Administrar y coordinar la agenda del Alcalde.
- Gestionar y registrar las solicitudes de audiencia.
- Organizar y mantener actualizado el registro de audiencias y compromisos.
- Preparar, redactar y tramitar documentos oficiales para la firma del Alcalde.
- Gestionar el flujo de documentación interna y externa de Alcaldía.
- Mantener archivos físicos y digitales de la documentación institucional.
- Coordinar invitaciones, confirmaciones y respuestas protocolares.
- Realizar el despacho y seguimiento de correspondencia oficial.
- Brindar atención de público y orientación inicial respecto de requerimientos dirigidos al Alcalde.
- Apoyar la coordinación de actividades institucionales y protocolares.

Administración Municipal

La Administración Municipal constituye una unidad de apoyo estratégico para la gestión superior del municipio y actúa como principal órgano de coordinación interna de la organización municipal.

Sin perjuicio de su dependencia directa del Alcalde conforme a la normativa vigente, la Administración Municipal mantiene una relación permanente de coordinación con la Alcaldía, apoyando la ejecución de las instrucciones alcaldicias, el seguimiento de la gestión institucional y la articulación entre las distintas direcciones, departamentos y unidades municipales.



V. RESPONSABLES DEL MANUAL

Artículo 5: Serán responsables de la ejecución, control y cumplimiento de los procedimientos establecidos en el presente Manual:

- Alcalde
- Administrador Municipal
- Encargado(a) Gabinete
- Secretario(a) Alcaldía
- Directores y Jefaturas Municipales

VI. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

Artículo 6: Los procedimientos regulados en este manual deberán observar los siguientes principios:

- Legalidad.
- Probidad administrativa.
- Transparencia.
- Eficiencia.
- Oportunidad.
- Responsabilidad.
- Trazabilidad documental.
- Orientación al servicio público.



VII. DE LOS PROCEDIMIENTOS

Artículo 7: Procedimiento para la Gestión y Derivación de Audiencias.

PROCEDIMIENTO N°1

GESTIÓN Y DERIVACIÓN DE AUDIENCIAS

Objetivo: Regular el ingreso, evaluación, programación y seguimiento de audiencias solicitadas al Alcalde.

Alcance: Aplica a todas las solicitudes de audiencia realizadas por vecinos, dirigentes sociales, autoridades, instituciones públicas y privadas.

Responsable principal: Secretaría de Alcaldía.

Documentos Asociados:

- Registro de Audiencias.
- Agenda Alcaldía.
- Plataforma Ley de Lobby cuando corresponda.

Desarrollo del Procedimiento

Etapa 1: Ingreso de Solicitud

La solicitud podrá recibirse mediante:

- Oficina de Partes.
- Correo electrónico institucional.
- Teléfono.
- Atención presencial.
- Ley de Lobby.
- Derivación interna.

Etapa 2: Registro

La Secretaría registrará:

- Fecha de ingreso.
- Nombre del solicitante.
- Organización representada.
- Materia solicitada.
- Datos de contacto.

Etapa 3: Evaluación

Se determinará si:



- Podrá corresponder audiencia con el Alcalde.
- Corresponde derivación a una unidad municipal.
- Requiere antecedentes complementarios.

Esto de acuerdo con criterios tales como:

- Materias de competencia directa del Alcalde.
- Materias técnicas derivables a direcciones municipales.
- Casos urgentes o emergencias comunales.

Etapa 4: Programación

La audiencia será calendarizada según:

- Prioridad institucional.
- Disponibilidad de agenda.
- Urgencia de la materia.

Etapa 5: Confirmación

La Secretaría notificará:

- Fecha.
- Hora.
- Lugar.
- Modalidad de reunión.

Etapa 6: Seguimiento

Los acuerdos adoptados deberán registrarse y derivarse a las unidades correspondientes.



Artículo 8: Procedimiento para la Recepción y Canalización de Solicitudes Internas y Externas.

PROCEDIMIENTO N°2

RECEPCIÓN Y CANALIZACIÓN DE SOLICITUDES INTERNAS Y EXTERNAS

Objetivo: Asegurar una adecuada recepción, clasificación, derivación y seguimiento de las solicitudes dirigidas a la Alcaldía.

Responsable Principal: Secretaría de Alcaldía.

Responsable principal: Secretaría de Alcaldía.

Internas

- Informes.
- Memorándums.
- Solicitudes de autorización.
- Requerimientos de direcciones.

Externas

- Solicitudes de organizaciones.
- Cartas de vecinos.
- Invitaciones.
- Peticiones institucionales.

Desarrollo del Procedimiento

Etapa 1: Recepción

Toda solicitud deberá ser ingresada por canales formales.

Etapa 2: Análisis

Se verificará:

- Competencia municipal.
- Antecedentes adjuntos.
- Claridad del requerimiento.

Etapa 3: Derivación

Se remitirá mediante:

- Correo institucional.
- Memorándum.



- Sistema documental municipal.

Etapa 4: Seguimiento

La Secretaría realizará control periódico hasta obtener respuesta.

Etapa 5: Cierre

Una vez emitida la respuesta:

- Se informará al solicitante.
- Se archivarán los antecedentes.

Plazos Referenciales

Tipo de Solicitud	Plazo de Respuesta
Solicitud Simple	10 días hábiles
Solicitud Compleja	20 días hábiles
Solicitud Ley N° 19.880	De acuerdo con normativa



Artículo 9: Procedimiento para la Coordinación de Agenda del Alcalde

PROCEDIMIENTO N°3

COORDINACIÓN DE AGENDA DEL ALCALDE

Objetivo: Planificar y administrar eficientemente las actividades oficiales del Alcalde.

Responsable Principal: Secretaría de Alcaldía.

Responsable principal: Secretaría de Alcaldía.

Etapa 1: Solicitud de Actividad

Toda actividad deberá informar:

- Objetivo.
- Fecha.
- Lugar.
- Participantes.
- Duración estimada.

Etapa 2: Evaluación

Se considerará:

- Prioridad institucional.
- Relevancia nacional, regional o comunal.
- Compatibilidad horaria.

Etapa 3: Programación

Las actividades serán incorporadas a la agenda oficial.

Etapa 4: Coordinación Operativa

Cuando corresponda se coordinará:

- Vehículo.
- Conductor.
- Equipo de comunicaciones.
- Protocolo.
- Material de apoyo.

Etapa 5: Confirmación

Se confirmará con los organizadores al menos 24 horas antes.



Etapa 6: Actualización Permanente

Toda modificación deberá quedar registrada.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
<https://doc.digital.gob.cl/validador/R1CFUW-687>

Artículo 10: Procedimiento para el Flujo de Firma de Documentos

PROCEDIMIENTO N°4

FLUJO DE FIRMA DE DOCUMENTOS

Objetivo: Regular el proceso de revisión, validación y firma de documentación sometida a consideración del Alcalde.

Responsable Principal: Encargada de Gabinete.

Responsable principal: Encargada de Gabinete.

- Oficios.
- Decretos Alcaldicios.
- Convenios.
- Cartas.
- Certificados.
- Memorándums.
- Resoluciones.

Desarrollo del Procedimiento

Etapa 1: Elaboración

La unidad competente confeccionará el documento.

Etapa 2: Revisión Técnica

La jefatura revisará:

- Contenido.
- Fundamento legal.
- Antecedentes.

Etapa 3: Visaciones

Se obtendrán las visaciones correspondientes.

Etapa 4: Ingreso a Alcaldía

La documentación será remitida con todos los antecedentes de respaldo, a través de formato físico o digital en la plataforma asignada para estos efectos.

Etapa 5: Control de Encargada de Gabinete

Verificación de:



- Firmas previas.
- Numeración.
- Formato institucional.
- Documentación adjunta.

Etapa 6: Presentación al Alcalde

El Alcalde podrá:

- Aprobar.
- Solicitar modificaciones.
- Rechazar fundadamente

Etapa 7: Firma

Una vez firmado:

- Se registrará la fecha.
- Se digitalizará (en caso de ser necesario)
- Se enviarán las copias a quien corresponda de acuerdo con Distribución

Plazos Referenciales

Tipo de Documento	Plazo Firma
Urgente	24 horas
Normal	03 días hábiles
Complejo	05 días hábiles



Artículo II: Procedimiento para el Control y Seguimiento de Compromisos Alcaldicia.

PROCEDIMIENTO N°5

CONTROL Y SEGUIMIENTO DE COMPROMISOS ALCALDICIOS

Objetivo: Asegurar el cumplimiento de los compromisos asumidos por el Alcalde con la comunidad, instituciones y unidades municipales.

Responsable principal: Encargada(o) de Gabinete.

Desarrollo del Procedimiento

Etapa 1: Registro del compromiso

Todo compromiso asumido por el Alcalde deberá ser registrado por la Encargada de Gabinete o quien ésta designe.

Etapa 2: Identificación de unidad responsable

Una vez registrado el compromiso, la Encargada de Gabinete identificará la dirección, departamento o unidad municipal responsable de su ejecución o gestión.

Etapa 3: Definición de plazo

En coordinación con la unidad responsable, se establecerá un plazo estimado para el cumplimiento del compromiso, considerando su complejidad, disponibilidad presupuestaria y requerimientos administrativos o técnicos.

Etapa 4: Seguimiento periódico

La Encargada de Gabinete realizará un seguimiento periódico de los compromisos vigentes, solicitando información de avance a las unidades responsables.

Etapa 5: Informe de cumplimiento

Una vez ejecutado el compromiso, la unidad responsable deberá informar formalmente su cumplimiento a la Alcaldía, adjuntando los antecedentes que permitan acreditar su ejecución.

Etapa 6: Cierre del compromiso.



VIII. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL

Artículo 12: El presente Manual podrá revisarse al menos una vez al año o cuando exista una modificación normativa, estructural o procedimental que lo haga necesario.

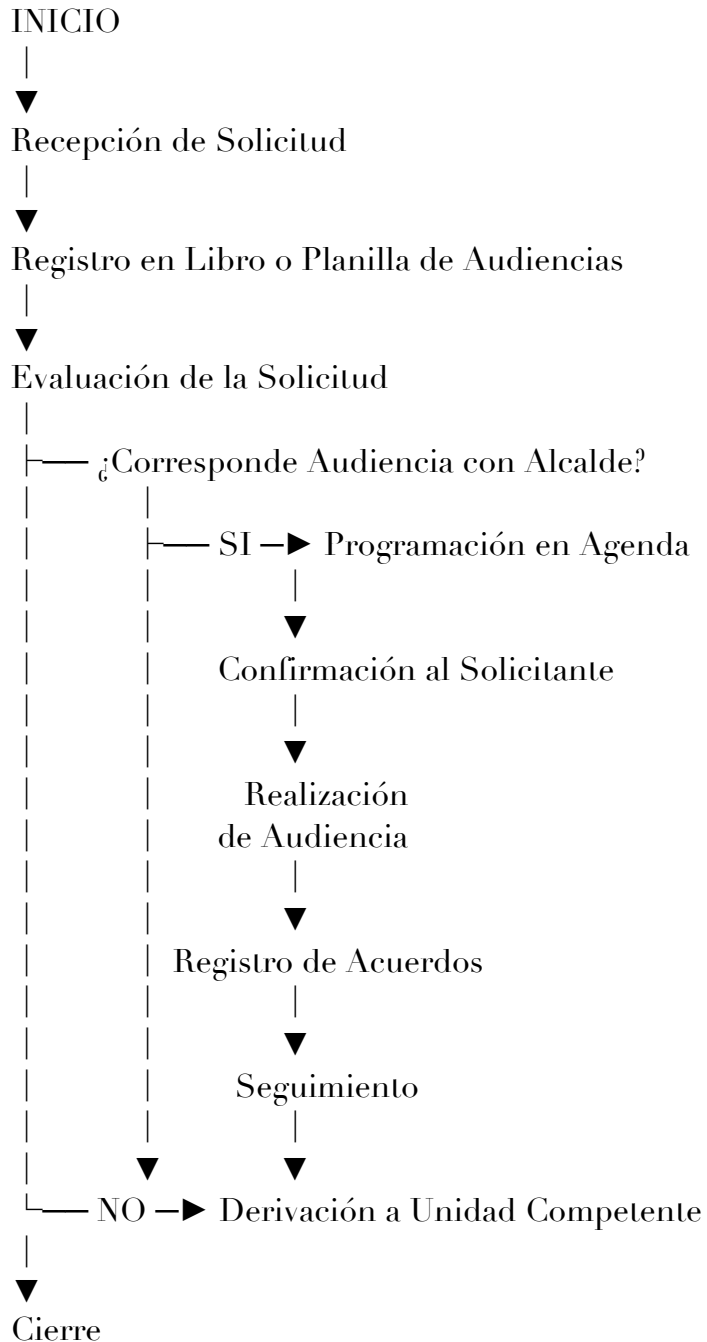
IX. VIGENCIA

Artículo 13: El presente Manual de Procedimientos de Alcaldía entrará en vigor una vez aprobado mediante Decreto Alcaldicio y será de aplicación obligatoria para todos los funcionarios que intervengan en los procesos regulados.



X. ANEXOS

FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO N°1



FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO N°2

INICIO



Recepción de Solicitud



Registro



Análisis de Competencia



Derivación a Unidad Responsable



Seguimiento de Respuesta



Recepción de Respuesta



Comunicación al Solicitante



Archivo y Cierre



FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO N°3

INICIO



Solicitud de Actividad



Evaluación de Pertinencia



Revisión de Disponibilidad



Incorporación a Agenda



Coordinación Logística



Confirmación con Organizador



Realización de Actividad



Actualización de Agenda



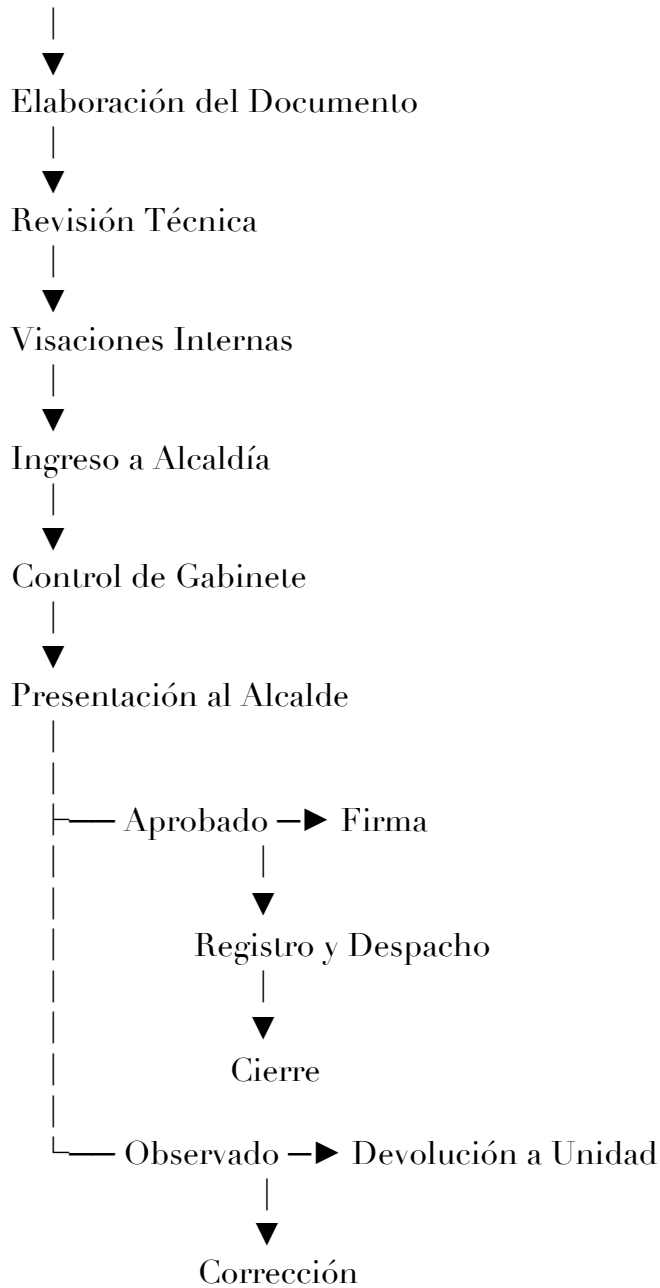
Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

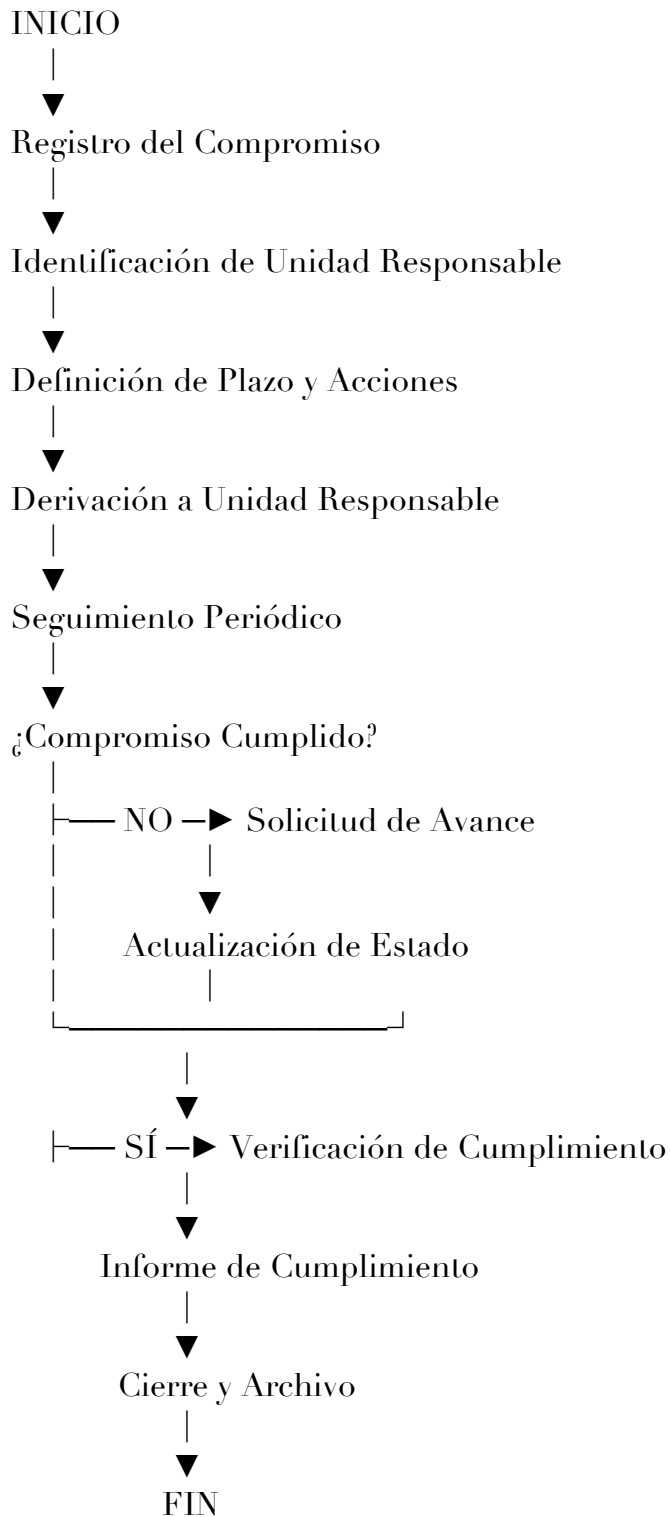
<https://doc.digital.gob.cl/validador/R1CFUW-687>

FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO N°4

INICIO



FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO N°5





2.- PUBLÍQUESE, en la página web de la Municipalidad de Quinta de Tilcoco, <https://www.quintadetilcoco.cl>, y en el Portal de Transparencia Activa.

3.- NOTIFIQUESE, a todas las Direcciones y Jefaturas Municipales, a través de correo electrónico, siendo responsabilidad de cada dirección informar a sus dependencias

4.- El presente Manual comenzara a regir una vez publicado el Decreto en las páginas detalladas en los puntos que anteceden.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE

MARIO BUSTAMANTE SALINAS
ALCALDE (S)

CLAUDIA FUENTES CARMONA
SECRETARIA MUNICIPAL (S)

MBS/CFC/tvc

DISTRIBUCION:

- Alcaldía / Archivo / Direcciones y Jefaturas Municipales.

