

VISTOS

Estos antecedentes, Ley N° 18.575, de 1986 del Ministerio del Interior, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; D.F.L. N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud, Fija texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley N° 2.763, de 1979 y de las Leyes N° 18.933 y N° 18.469; Ley N° 19.937, de 2004 que modifica el Decreto Ley N° 2.763, de 1979 con la finalidad de establecer una nueva concepción de la Autoridad Sanitaria, distintas modalidades de gestión y fortalecer la participación ciudadana; Ley N° 19.880, de 2003 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, Establece Bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado; Decreto N° 140, de 2004, del Ministerio de Salud, que Aprueba Reglamento Orgánico de los Servicios de Salud; D.F.L. N° 29, de 2004 del Ministerio de Hacienda, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834 sobre Estatuto Administrativo; Decreto Afecto N°56, de 2022 del Ministerio de Salud; Ley N°20.766, de 2014 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, Establece Procedimiento de Toma de Razón y Registros Electrónicos; Resolución 36/2024, de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO

Que, para establecer con claridad los pasos a seguir y los resultados a obtener en el proceso de manejo de documentación en la Oficina de Partes del Servicio de Salud Tarapacá, es importante estructurar el flujo de trabajo desde la recepción de los documentos hasta su archivo final.

Que, es fundamental establecer un flujo y organización de las tareas y la unificación de los procedimientos para evitar dudas, errores y confusiones.

RESUELVO

1) Apruébese “Protocolo de funcionamiento para el ingreso, clasificación y distribución de documentos desde Oficina de Partes del Servicio Salud Tarapacá, a contar de la fecha de la presente resolución.

2) Establézcase, que el presente protocolo tiene una vigencia de tres años a partir de su fecha de total tramitación, el que se inserta a continuación:

PROTOCOLO FUNCIONAMIENTO PARA EL INGRESO, CLASIFICACION Y DISTRIBUCION DE DOCUMENTOS DESDE LA OFICINA DE PARTES DEL SERVICIO DE SALUD TARAPACÁ AÑO 2025



Declaración de conflicto de interés.....

- **Introducción.....**
- **Alcance.....**
- **Objetivos.....**
- **Responsabilidades.....**
- **Procedimiento.....**
 1. **Ingreso de correspondencia.....**
 2. **Boletas de Garantías.....**
 3. **Folio y Despacho.....**
 4. **Ventanilla Unica.....**
 5. **Distribución de correspondencia.....**
 6. **Documentos (DOCDIGITAL).....**
 7. **Estafeta**

DECLARACIÓN CONFLICTO DE INTERES

Los autores y revisores de este documento declaran no tener conflictos de interés para la realización del mismo.

INTRODUCCIÓN

La gestión de documentos se entiende como un proceso que permite analizar, difundir y controlar sistemáticamente la información registrada, recibida, creada y utilizada por una organización en correspondencia con su misión, objetivos y procesos. Si aplicamos este concepto a la Instituciones de Salud, veremos que hay una gran diversidad de información, desde la que tiene relación directa, con aquella relacionada con aspectos más organizativos y/o administrativos con el objetivo de facilitar la elaboración de documentación, en relación a las exigencias establecidas.

Los actos administrativos de un servicio público, se consignan por escrito, de ahí que la comunicación escrita, sea un elemento decisivo en la actividad administrativa. Cualquier texto escrito (un documento lo es), necesita transmitir con éxito la información, y aplicar una estrategia comunicativa distinta a la que empleamos en la comunicación oral.

ALCANCE

El presente documento se aplicará a todas las Unidades y Departamentos del Servicio de Salud Tarapacá, desde ahora **SST**.

Que con la aplicación de este protocolo se pretende mejorar y agilizar la gestión documental de la Oficina de Partes SST, teniendo un mejor rendimiento de los



funcionarios, con la asistencia y beneficios de los avances tecnológicos que son utilizados en el trabajo diario de esta institución.

OBJETIVOS

Objetivo General:

HORARIO DE ATENCION: Lunes a Jueves desde las 08:00 a las 16:30 horas

Viernes desde las 08:00 a las 15:30 horas.

Velar por el ingreso, registro y resguardo de todo documento dirigido a la autoridad. La misión de esta Oficina de Partes, es mantener una vía de comunicación ordenada y expedita entre los funcionarios, usuarios e instituciones de la región y el país.

Objetivos específicos:

- Estandarizar y reforzar los procesos y/o procedimientos, en el marco de la documentación entrante y saliente:
 - a.- Recibir, registrar, tramitar, despachar y archivar en forma ordenada y expedita toda la documentación que ingresa y se despacha del SST.
 - b.- Mantener actualizados los registros y respaldos de documentos numerados e ingresados a nuestros sistemas.
 - c.- Numerar correlativamente, Resoluciones, Oficios, Circulares y todo documento firmado por la autoridad.
 - d.- Distribuir la correspondencia ingresada y derivada desde SST.
 - e.- Despachar toda correspondencia que se gestione en el SST por medio de plataformas digitales y Correos de Chile. Se podrá utilizar otro medio de despacho según lo que determine la jefatura en caso que así se requiera.

RESPONSABILIDADES:

- El jefe de la Oficina de Partes del Servicio de Salud Tarapacá, nombrado mediante Resolución Exenta N°03.057/2024, del SST, será el responsable de implementar los mecanismos de difusión o socialización del respectivo protocolo (Publicación en la página Web, difusión, envío protocolo vía correo electrónico).
- A la Oficina de Partes, le está asignada por el Servicio de Salud Tarapacá, el correcto registro de la información que ingresa y egresa del SST a nivel regional y nacional, recibir, digitalizar, registrar, tramitar, despachar oportunamente, archivar correlativamente, derivar y mantener disponible la documentación oficial que ingresa y egresa a Nivel Nacional.
- Los funcionarios de la Oficina de Partes del Servicio de Salud Tarapacá, son responsables de la ejecución de este protocolo, para lo cual deberán tomar conocimiento formalmente de este.

- Los subdirectores, Directora de APS, jefes de Departamentos y Unidades, serán los

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/6J4HE2-868>



responsables de la difusión, conocimiento y sociabilización del presente protocolo.

PROCEDIMIENTOS:

1.- INGRESO DE CORRESPONDENCIA:

1.- Toda correspondencia recibida en el SST deberá ser ingresada a través de la Oficina de Partes siempre que esta venga a nombre del Servicio de Salud o a nombre de la Autoridad del Servicio de Salud Tarapacá, la cual será debidamente registrada con fecha y hora de recepción, para posteriormente ser ingresada a plataforma digital IONLINE creada para este efecto, para el destinatario correspondiente. La documentación que sea presentada sin documento conductor, ni destinatario, no será recibida por la Oficina de Partes.

2.- Los estados de pago, en general, deben ser recibidos con timbre indicando hora y fecha de recepción para posteriormente ser ingresado al libro de Recursos Físicos SST para su retiro.

3.- La documentación podrá ser ingresada a la Oficina de Partes mediante los siguientes canales: a través de mensajerías externas, entregada de forma física en esta Unidad de manera personal, o enviada por correo electrónico a las direcciones oficiales designadas para tal efecto:

- opartes.ssi@redsalud.gob.cl
- o.partes2@redsalud.gob.cl

Toda documentación que no sea ingresada a través de las vías oficiales establecidas, no serán responsabilidad de esta Unidad, ni de su ingreso ni de su distribución.

4.- EL SST posee una casilla de correos, la correspondencia que sea depositada en este casillero, será retirada en forma diaria por estafeta debidamente acreditado, para su posterior ingreso a nuestro sistema interno.

5.- Los documentos de carácter "Reservado", serán registrados sin abrir el sobre, y solo podrá ser conocido por la autoridad del SST o por la persona a quien sea derivada por parte de la autoridad.

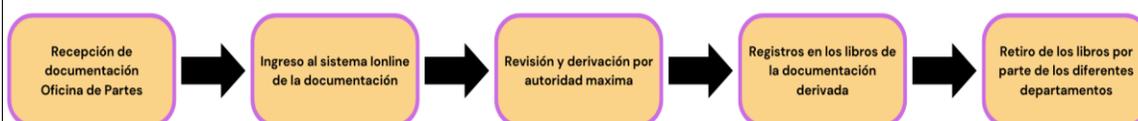
6.- La correspondencia distribuida de manera interna a través de libros de correspondencia requiere que el funcionario encargado de cada unidad realice el retiro de manera diaria. Durante este proceso, es necesario que se registre el nombre del funcionario, hora y fecha exacta en que se efectúa



el retiro. Este procedimiento garantiza el adecuado control y seguimiento de la correspondencia dentro de la organización.

7.- Cada Departamento o Unidad es responsable de dar respuesta a la documentación que se derive con providencia de la autoridad del SST, en tiempo y forma señalados.

Flujograma de ingreso documentación Oficina de Partes



2.- BOLETAS DE GARANTIA:

Para el caso de correspondencia relacionada con boletas de garantías, que lleguen a través de empresas privadas, casilla de correos o entregadas personalmente, estas deben venir con Oficio conductor para su recepción, el timbre debe indicar claramente fecha y hora de recepción, estos datos serán ingresados en la matriz de registro seriedad de la oferta o fiel cumplimiento, para luego ser derivadas en forma física en libro de correspondencia (boletas de Garantías), posteriormente deben ser retiradas por el secretario(a) del Departamento que las tendrá en resguardo.

Garantías (boletas, certificados de fianza y pólizas) seriedad de la oferta.

Garantías (Boletas, Certificados de fianza y Pólizas) de Fiel Cumplimiento de Contrato.

3.- FOLIO Y DESPACHO DE DOCUMENTOS:

Los documentos que sean numerados por Oficina de Partes serán clasificados según su tipo **OFICIO – ORDINARIO, CIRCULARES, RESOLUCIONES**, estos llevarán el correlativo de la documentación firmada por la Autoridad del SST en plataforma Docdigital. La firma del documento no puede quedar sobre el texto del mismo, ni tampoco podrá quedar sola en una hoja en blanco ya que en ambos casos serán motivo de rechazo desde Oficina de Partes.

Todos los documentos Oficiales (Ordinarios, Oficios, Resoluciones) deben y serán firmados por la autoridad en ejercicio, de lo contrario serán rechazados. Salvo la excepción en que haya delegación de firma, instruida por la autoridad.

Así es, los documentos que presenten los siguientes inconvenientes serán motivo de rechazo:

1. **Vistos que no correspondan a la autoridad en ejercicio:** Esto asegura que solo la autoridad competente firme o apruebe los documentos, manteniendo la validez y legalidad del proceso.

2. **Documentos numerados:** Referente a la numeración de los documentos, es de

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/6J4HE2-868>



exclusiva responsabilidad de la **Oficina de Partes SST**. Esta oficina tiene la función de numerar los documentos de manera adecuada para evitar cualquier tipo de confusión o pérdida de trazabilidad. Al encargarse de esta tarea, se garantiza que cada documento sea fácilmente identificado y que su recorrido dentro de la organización pueda ser monitoreado de manera precisa, cumpliendo con los protocolos de control establecidos.

3. **Documentos sin destinatario o dirección de correo específica:** Es crucial que los documentos indiquen claramente a quién van dirigidos y dónde deben ser enviados. Esto asegura que la correspondencia llegue al destinatario adecuado y que el flujo de información se maneje de manera ordenada y eficiente.

El cumplimiento de estos requisitos ayudará a garantizar que todos los documentos sean procesados correctamente y dentro de los plazos establecidos.

Los **MEMORANDUM** son documentos de comunicación interna, por lo que deben ser numerados por IONLINE no por la plataforma Gubernamental (DOC DIGITAL).

Los documentos deberán incluir la siguiente información: tipo de documento, materia, dirección de correos electrónicos correspondientes para la distribución. Además, se debe señalar que el documento a enumerar no debe incluir la fecha, ya que esta será asignada en el momento de ser firmado por la autoridad correspondiente.

Las **RESOLUCIONES** (Exentas y Afectas) deben mencionar los vistos que correspondan al director titular o Subrogante que se encuentre al momento de la firma.

Los documentos **RESERVADOS** serán numerados sin ser visualizados debido a su carácter de reservado, el cual será informado al creador al momento de la numeración para que este los descargue y los envíe a quien corresponda.

NOTA IMPORTANTE:

Trámite de Documentos Firmados: Todo documento que haya sido firmado por la Autoridad deberá ser tramitado en su totalidad, siguiendo el procedimiento correspondiente sin omisiones.

Anulación del Proceso: En caso de detectarse algún error en el proceso posterior a la firma de la Autoridad, se deberá contar con la autorización expresa por escrito, de la misma Autoridad que firmó el documento para proceder con su anulación.

4.- CONTRALORIA (Ventanilla Única).

De la documentación que se deba cargar a la plataforma de Ventanilla Única Contraloría Regional:

a.- Es responsabilidad de Oficina de Partes: Esta oficina será la encargada de recibir y gestionar los documentos ingresados a la Ventanilla Única.

b.- Del envío de documentación: Cada funcionario es responsable de enviar los documentos y anexos en formato PDF, EXCEL si el documento lo amerita, RAR o ZIP. Es

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/6J4HE2-868>



fundamental que los archivos y/o anexos sean legibles, visibles y claros e individualizados.

c.-Prohibición de enlaces (LINKS): Ventanilla Única no acepta enlaces de documentos; todos los archivos deben ser enviados en los formatos descritos anteriormente.

d.-Del Seguimiento: El creador del documento es el responsable de hacer el seguimiento realizando las consultas a Oficina de Partes (mediante correo electrónico o SGR).

5.- DISTRIBUCION DE CORRESPONDENCIA:

La distribución de la correspondencia será mediante correo electrónico por lo que cada documento debe mencionar las direcciones de los correos a distribuir.

En el caso de los documentos Reservados o cartas Certificadas, los creadores son los encargados de hacer llegar el sobre cerrado debidamente rotulado indicando destinatario (nombre dirección teléfono), remitente (nombre y/o unidad a la que pertenece) esto en el caso que sea devuelto, informar a quien corresponda, buscando otra forma de envío Oficina de Partes enviará el comprobante de envió al funcionario que lo solicite.

6.- DOCUMENTOS (DOCDIGITAL)

1.- **Revisión Exhaustiva:** Asegurarse de revisar minuciosamente el contenido del documento antes de proceder con la firma.

2.- **Autorización Correspondiente:** Confirmar que todas las autorizaciones necesarias hayan sido obtenidas antes de la firma de la autoridad del Servicio.

3.- **Registro y Control:** Registrar adecuadamente la firma en los sistemas de control de documentos para garantizar su trazabilidad.

4.- **Cumplimiento de Normativas:** Asegurarse de que todos los documentos cumplan con las normativas y procedimientos establecidos.

5.- **Revisión y Firma Diaria:** Todos los documentos oficiales deben ser revisados y visados antes del término de la jornada laboral diaria.

6.- **Ordinarios Reservados:** Estos documentos por ser de carácter reservado, Oficina de Partes, solo los puede enumerar, **siendo el creador el encargado de su distribución**, ya sea por correo electrónico o Correos de Chile (Carta Certificada), debidamente resguardados en sobre cerrado con los datos correspondientes claramente indicados.

El incumplimiento de estos procedimientos puede resultar en retrasos o en la invalidación de los documentos, por lo que se requiere la colaboración de todos para mantener la eficiencia y la calidad en el manejo de la documentación oficial, por lo que es crucial que se respeten los plazos para evitar retrasos e inconvenientes.

- Circular N°03.545/2024
- Circular N°00.071/2025 ambas del Servicio Salud Tarapacá.



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/6J4HE2-868>

7.- DEL ESTAFETA

El deber del Estafeta es cumplir con el despacho y/o distribución correcta de documentos físicos, desde y hacia las dependencias este Servicio.

La ruta comienza a las 8:45 a.m. con Cosam Seguel y Correo de Chile (cabe aclarar que toda carta certificada debe estar entregada el día anterior para poder realizar el correcto registro en la nómina). A continuación, los libros de envío de correspondencia, de los Departamentos y Unidades que van dirigidos a SDGP y/o Bodega, deben estar antes de las 10:00 a.m. para su entrega.

Posterior a esto, la estafeta tendrá que dirigirse a Bienestar SST/Sueldos SST y Hospital Regional, esto a partir de las 10:45 a.m. (el Servicio proporcionará transporte mediante caja chica). Por último, durante toda la mañana se espera el llamado del Hospital de Día y/o Cosam Allende (cabe aclarar que esto será hasta las 13:00 p.m. si es posterior se dejara para el siguiente día).

Toda modificación en el recorrido del funcionario será asignada por su jefatura directa y/o la autoridad respectiva según sea requerido.

8.- DEMANDAS Y RESOLUCIONES JUDICIALES

Estos documentos son entregados en soporte papel en la Oficina de Partes y para evitar que se demoren en llegar a Asesoría Jurídica, se fotocopiarán y se harán llegar de inmediato a este Departamento, dado que todos ellos tienen plazos fatales de respuesta

3) Déjese constancia que el Procedimiento antes mencionado, forma parte íntegra de la presente Resolución.

ANÓTESE, REGÍSTRASE Y COMUNÍQUESE.

Distribución:

- **Subdirección de Gestiona y Desarrollo de las Personas DSST,**
rrhh.ssi@redsalud.gob.cl, sergio.tudela@redsalud.gob.cl
- **Subdirección Administrativa SST**
jose.quinteros@redsalud.gob.cl sda.ssi@redsalud.cl
- **Subdirección de Gestión Asistencial**
carlos.calvo@redsalud.gob.cl sdga.ssi@redsalud.gob.cl
- **Dirección de APS SST**
valentina.ortega@redsalud.gob.cl aps.ssi@redsalud.gob.cl
- **Oficina de Partes SSI**
opartes.ssi@redsalud.gob.cl
- **Hospital Regional E. Torres G**
Sec.director.hetg@redsalud.gob.cl
- **Hospital Alto Hospicio**
Oficina.partes@hah.gob.cl



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/6J4HE2-868>