



I. MUNICIPALIDAD DE SAN CLEMENTE  
ADMINISTRADOR MUNICIPAL  
Fecha Recepción 22 OCT 2024  
Folio N° \_\_\_\_\_  
Destino \_\_\_\_\_

No 03520  
**DECRETO EXENTO N° \_\_\_\_\_ /**  
San Clemente,

21 OCT 2024

**VISTOS:**

1. Decreto exento N°2365 con fecha 15 de octubre del 2021, que aprueba el procedimiento "Formalización de procedimientos".
2. Decreto exento N° 2363 de fecha 14 de octubre del 2021, que aprueba "Guía para la elaboración de procedimientos y manual de procedimientos"
3. Ley N° 19.880, que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del estado."
4. El fallo del Tribunal Electoral de fecha 10/06/2021.
5. Decreto alcaldicio N° 2660 de fecha 28/06/2021, el cual nombra alcaldesa titular de la Comuna de San Clemente.
6. Decreto Alcaldicio N° 3.200 de fecha 15.05.2024, que designa subrogancias de las unidades municipales
7. El Acta de Constitución del Consejo Municipal de fecha 28/06/2021.
8. Las facultades que me confiere la Ley N° 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades y sus modificaciones.

**CONSIDERANDO:**

- La necesidad de mejorar la gestión y garantizar el cumplimiento de forma óptima y eficiente de las actividades desarrolladas por la municipalidad, así como asegurar la correcta utilización de los recursos de la Municipalidad de San Clemente.
- La necesidad de fortalecer una estrategia de mejora continua en los procesos de la municipalidad de San Clemente.

**RESUELVO:**

- 1.- **APRÚEBESE,** El procedimiento denominado "Requerimientos De Usuarios En Operaciones Dom", el que entrará en vigencia a contar del 01 de noviembre de 2024.
- 2.- **DÉJESE ESTABLECIDO,** que se tendrá por original el procedimiento de Requerimientos De Usuarios En Operaciones Dom, los ejemplares que el administrador municipal y el secretario municipal deberán conservar en original, y a los cuales el secretario municipal deberá incorporar las modificaciones y/o adecuaciones que se resuelvan en el futuro y de esta forma, mantenerlos actualizados y publicados conforme lo dispuesto en la ley N° 20.285 sobre transparencia de la función pública y acceso a la información de la administración del estado.



3.- **REMÍTASE**, copia del procedimiento "Requerimientos De Usuarios En Operaciones Dom", a todas las direcciones, departamentos municipales, para el conocimiento y cumplimiento de este por parte de todo el personal, correspondiendo a los directores, encargados, jefes de unidad la debida notificación y difusión del mismo.

4.- **INCORPÓRESE**, el procedimiento "Requerimientos De Usuarios En Operaciones Dom", al manual de procedimientos de de a la cual depende.

**ANOTESE, COMUNIQUESE, Y ARCHIVASE.**



DISTRIBUCION: /

- 1.- Archivo Administración Municipal.
- 2.- Archivo Secretaría Municipal.
- 3.- Dirección de Obras Municipales.

KVR/ACR/CZJ/jgr.21-10-2024

<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>		<b>CODIGO</b>	<b>FECHA</b>	
Requerimientos De Usuarios En Operaciones Dom		TPGTM1200068	18-10-2024	
<b>PROPIETARIO</b>		<b>VERSION</b>	<b>PAGINA</b>	
Dir Obras Municipales		001	1 de 7	

## 1. IDENTIFICACION

Nombre del Procedimiento	Requerimientos De Usuarios En Operaciones Dom
Codigo	TPGTM1200068
Tipo de registro	Procedimiento administrativo que genera trámite

## 2. ANTECEDENTES GENERALES

Descripcion y Alcance	El presente procedimiento corresponde a la elaboración de un manual que describe el proceso operativo para dar respuesta a los requerimientos de la comunidad respecto de mantenciones correctivas de baches en calles del área urbana y/o cualquier otra acción o actividad que se requiera para la óptima mantención de los bienes nacionales de uso público de tuición municipal.
Objetivo	El presente tiene como objetivo principal el delimitar en forma clara y sistemática cada uno de los procesos que se realizan en el área y la manera de relacionarse con cada uno de los usuarios y funcionarios que trabajan en el proceso.
Tipo de Inicio	Solicitud de partes
Acto de Inicio	Ingresos de solicitudes escritas en oficina de partes o en el mesón de atención de la Dirección de Obras, de la municipalidad de San Clemente, con dos copias, una para realizar el ingreso y otra para usuario.
Acto de Termino	Resolución DOM Trimestral , que da termino a los procedimientos, enviada a transparencia y a usuario mediante modo de registro.
Tipo de Funcion	Función común
Estacionalidad	No es estacional
Marco Legal o Fuente Normativa	19880, con enlace <a href="https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=210676">https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=210676</a> . Si cuenta con otras fuentes normativas, DECRETO EXENTO N°2638 DE FECHA 14/11/2018 -DFL 458 -DECRETO 47 -Ley N°8946 con el enlace:
Soporte Electronico	Su nivel de digitalización es Nivel 0, el canal disponible para la atención es presencial, el canal transaccional es telefónico, el tipo de expediente que dispone es expediente electrónico, los interesados no pueden acceder al expediente, utiliza 0 plataformas digitales, No dispone de plataformas electrónicas que soporten el procedimiento administrativo y/o trámite, . La institución No cuenta con ficha en chile atiende para este procedimiento o trámite.
Identidad Digital	No utiliza mecanismo de autenticación digital: no utiliza firma electronica avanzada.

<b>ORGANIZACION</b>	<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>
Municipalidad de San Clemente	Dir Obras Municipales	

<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>		<b>CODIGO</b>	<b>FECHA</b>	
Requerimientos De Usuarios En Operaciones Dom		TPGTM1200068	18-10-2024	
<b>PROPIETARIO</b>		<b>VERSION</b>	<b>PAGINA</b>	
Dir Obras Municipales		001	2 de 7	

Notificaciones (si/no)	Este procedimiento si posee notificaciones, siendo la etapa de Notificación de inicio y el medio utilizado para notificar es Notificación electrónica
Comunicaciones (si/no)	Este procedimiento o tramite envía comunicaciones institucionales ambos medios, físicos y electrónicos, y el medio utilizado para el envío de comunicaciones personales es ambos medios, físicos y electrónicos.
Documentos Requeridos	La tramitación de este procedimiento y/o tramite no requiere de documentación de otros OAE.
Otra Informacion	El presente procedimiento se ha elaborado con el fin de aplicar todos los procesos que influyen en los requerimientos de los usuarios a Operaciones DOM. El procedimiento que se describe será de ámbito de aplicación para beneficiar a toda la población de San Clemente y apoyar en el trabajo de los funcionarios municipales que intervienen en el proceso.
Definiciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Usuario: Persona natural o jurídica que realiza la solicitud para el beneficio de los vecinos de un sector específico.</li> <li>- D.O.M: Dirección de Obras Municipales.</li> <li>- Bienes Nacionales de Uso Público: aquellos cuyo dominio pertenece a toda la nación y su uso es para todos sus habitantes. Ejemplos de bienes públicos son calles, plazas, puentes y caminos, el mar adyacente y sus playas.</li> <li>- Baches: hoyos e imperfecciones en la superficie del pavimento de las calles.</li> <li>- Encargado de operaciones: persona a cargo de dirigir los trabajos y hacer seguimiento de éstos.</li> <li>- Residente Municipal: persona a cargo de supervisar los trabajos encomendados y determinar materiales a utilizar según necesidad de la labor.</li> <li>- Decreto Exento: El Decreto exento es aquel decreto supremo que no está sujeto al trámite de control por parte de Contraloría General de la República, por disposición expresa de la ley o por resolución del contralor general que le exima del trámite.</li> <li>- Administración Directa: Una Obra por Administración Directa es aquella en la cual la entidad utiliza sus propios recursos para realizar la ejecución.</li> <li>- Cuadrilla: Grupo de personas reunidas para el desempeño de algunos oficios o para ciertos fines, contratados por el municipio a partir de una Licitación o a través de Administración Directa.</li> <li>- Solicitud de Requerimiento: Aviso, manifestación o pregunta que se hace a una persona, para que haga o deje de hacer alguna cosa o para que manifieste su voluntad con relación a un asunto. Para realizar dicho aviso de manera formal</li> </ul>

ORGANIZACION	ELABORADO POR	REVISADO POR
Municipalidad de San Clemente	Dir Obras Municipales	

<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>		<b>CODIGO</b>	<b>FECHA</b>	
Requerimientos De Usuarios En Operaciones Dom		TPGTM1200068	18-10-2024	
<b>PROPIETARIO</b>		<b>VERSION</b>	<b>PAGINA</b>	
Dir Obras Municipales		001	3 de 7	

debe ser a partir de dos copias para que ingrese como correspondencia y quedar con una constancia quien hace dicho requerimiento.

- Pavimento: Es la capa firme constituida por uno o más materiales que se colocan sobre el terreno natural o nivelado, para aumentar su resistencia y servir para la circulación de personas o vehículos, este puede incluir Asfalto, Hormigón, adoquines y Grava.

- Bache: Hoyo o desigualdad en el pavimento de calles, carreteras o caminos

- Calzada: Parte de una vía destinada al uso de vehículos motorizados y de tracción animal.

- Acera: Parte de una vía destinada al uso de peatones.

- Camino: Vía rural destinada al uso de peatones, vehículos y animales.

- Área Neutral: Área de la calzada donde se restringe la circulación con el objeto de segregar el tráfico y/o conducirlo con seguridad.

- Emergencia: Una emergencia es una condición que amerita tratamiento inmediato porque amenaza la vida de una comunidad.

- Urgencia: si bien necesita ser atendida en el corto plazo, no amenaza la vida de la comunidad.

- Planilla de seguimiento: Planilla Elaborada Por la DOM, que se encuentra compartida por el Funcionario encargado del área de operaciones y quien lo subrogue, El prestador de servicios o funcionario municipal que realiza las funciones de residente de la obra y El Director de Obras Municipales.

- Visita a Terreno: Es una visita técnica a terreno con la finalidad de poder comprender de mejor manera las necesidades que tiene la comunidad o vecino y de este modo ofrecerle el producto que satisfaga sus necesidades de forma óptima.

### 3. PROCESO ADMINISTRATIVO QUE "GENERA TRAMITE" O "TRAMITE"

Producto Institucional	Este procedimiento y/o tramite da acceso a Prestaciones.
Pago	Este tramite No tiene un costo o tarifa que deba pagar la persona que lo solicita.
Tipo de Moneda	No Aplica
Valor	No Aplica
Tipo Usuario	El tipo de usuario que puede efectuar el procedimiento administrativo a trámites corresponde a persona natural ó persona jurídica.
Ejes de Trabajo	No aplica
Utiliza el RSH	Este trámite No se utiliza el RSH

<b>ORGANIZACION</b>	<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>
Municipalidad de San Clemente	Dir Obras Municipales	

<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>		<b>CODIGO</b>	<b>FECHA</b>	
Requerimientos De Usuarios En Operaciones Dom		TPGTM1200068	18-10-2024	
<b>PROPIETARIO</b>		<b>VERSION</b>	<b>PAGINA</b>	
Dir Obras Municipales		001	4 de 7	

### 3. DECLARACION DEL PROCEDIMIENTO

	Responsable	Actividad	Documento	Observacion
1	Solicitante o usuario (a)	Indicar con claridad nombre del propietario, Rut, fono, correo electrónico, domicilio y descripción del requerimiento el requerimiento, ubicación y datos del solicitante y firma.	Solicitud de Requerimiento que se encuentra en la D.O.M.(Anexo 1)	Este requerimiento debe ser en dos copias ya que uno ingresa a la Dirección correspondiente y el otro que da como resguardo de usuario.
2	Funcionario(a) a cargo en el mesón de atención.	- Ingresa requerimiento a través Oficina de partes o mesón de Dirección de Obras, de parte de la comunidad en general, dirigentes sociales de distintas organizaciones comunitarias u otras unidades municipales, corroborar que la información declarada en la solicitud esta correcta	Solicitud de Requerimiento, (Anexo 1)	Es importante que en la solicitud se completen todos los campos y con claridad por parte del solicitante, o sino no se ingresara.
3	Director(a) de Obras	Recibe solicitudes y deriva a encargado(a) de Operaciones DOM para verificar viabilidad.	solicitud del requerimiento	El Director(a) apoya gestiones de mayor complejidad
4	Encargado(a) de Operaciones	Ingresa requerimiento a planilla Excel (anexo 2), coordina los trabajos y gestiona los recursos. De ser necesario realiza coordinaciones con entidades externas e internas al Municipio. Supervigila los trabajos.	Planilla de seguimiento (anexo 2)	Debe visualizar la complejidad de cada trabajo a realizar, manifestar los inconvenientes y prever situaciones de riesgo.

<b>ORGANIZACION</b>	<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>
Municipalidad de San Clemente	Dir Obras Municipales	

<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>		<b>CODIGO</b>	<b>FECHA</b>	
Requerimientos De Usuarios En Operaciones Dom		TPGTM1200068	18-10-2024	
<b>PROPIETARIO</b>		<b>VERSION</b>	<b>PAGINA</b>	
Dir Obras Municipales		001	5 de 7	

5	Residente Municipal	Recibe el requerimiento y verifica en terreno y realiza un informe Técnico de Inspección de viabilidad y definición de los trabajos y acciones a realizar. (anexo 3) e informa al encargado de operaciones DOM.	Planilla de seguimiento (Anexo 2) y definir si existe o no el informe (Anexo 3).	El residente debe tener calidad contractual de funcionario Público sino será el Encargado de Operaciones.
6	Encargado(a) de Operaciones	Recibe el Informe, y define acciones. 1.-informar respuesta a usuario positiva o negativa, según vía de solicitud. 2.-Da curso al requerimiento, dando visto bueno en planilla de seguimiento (Anexo 2)	correo electrónico, providencia, ordinario, WhatsApp según corresponda	El Encargado de operaciones debe dejar registrado en la planilla (Anexo 2) al momento del ingreso de solicitud la forma de comunicarse con el usuario
7	Residente Municipal	Supervisa y ejecuta los trabajos de mantenciones y reparaciones de calles y caminos urbanos. Administra los materiales y/o herramientas necesarias para realizar los trabajos - Da instrucción a la cuadrilla e inicia los trabajos	-Ingresar a planilla las cantidades de materiales a utilizar (Anexo 2). -instrucciones de manera verbal.	El Residente debe velar por mantener la disponibilidad de los materiales, herramientas y maquinaria necesarias para cada labor.
8	Cuadrilla	Ejecuta mantención y/o reparaciones necesarias, según instrucción del residente.	Fotografías (Anexo 4)	Los trabajadores deben trabajar en condiciones óptimas.
9	Residente Municipal	Agregara avance de reparaciones y/o mantenciones realizadas diariamente (Anexo2)	Formato informe diario (Anexo 2)	Este informe será resguardado por el Residente y encargado de operaciones compartida con el Director de Obras Municipales (Anexo 2)

<b>ORGANIZACION</b>	<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>
Municipalidad de San Clemente	Dir Obras Municipales	

<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>		<b>CODIGO</b>	<b>FECHA</b>	
Requerimientos De Usuarios En Operaciones Dom		TPGTM1200068	18-10-2024	
<b>PROPIETARIO</b>		<b>VERSION</b>	<b>PAGINA</b>	
Dir Obras Municipales		001	6 de 7	

10	Encargado(a) de Operaciones	Supervigila los avances y estados de la ejecución del proyecto	Formato (Anexo 2)	El encargado de operaciones debe tener el control absoluto sobre la planilla de seguimiento (Anexo 2) y dar cumplimiento.
11	Encargado(a) de Operaciones	Una vez terminados los trabajos, se dejará constancia en la planilla de seguimiento.(Anexo 2)	Planilla de Seguimiento y crear listado de obras y el estado en que se encuentran.(Anexo 2) 2)	Trimestralmente se enviara a la Directora de Obras Municipales el el estado de las obras de ejecución directa para realizar la resolución de termino.
12	Director(a) de Obras Municipales	Realizar Resolución DOM , dando inicio o termino según corresponda a las obras ejecutadas de manera directa	Formato Resolución DOM	Se realizara una resolución DOM en que se da por termino a los proyectos de ejecución directa, entregándola en transparencia para su publicación.
13	Encargado(a) de operaciones	Enviar resolución DOM a usuario	Correo electrónico, WhatsApp, ordinario (según corresponda)	Se adjuntara el medio y la fecha de envio a la planilla(Anexo 2)

#### 4. REGISTRO DE ANEXOS

	Anexos perteneciente al procedimiento	Tipo
1	DIAGRAMA DE FLUJOS.pdf	DF
2	ANEXO 1.pdf	OT
3	ANEXO 2.pdf	OT
4	ANEXO 3.pdf	OT
5	ANEXO 4.pdf	OT

#### 5. REGISTRO ADMINISTRATIVOS

Acción	Unidad	Fecha	Nombre Firmante	Firma
Elaborado por	Dir Obras Municipales	18-10-2024	Claudia Zuñiga J.	 1810134271662024

ORGANIZACION	ELABORADO POR	REVISADO POR
Municipalidad de San Clemente	Dir Obras Municipales	

<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>		<b>CODIGO</b>	<b>FECHA</b>	
Requerimientos De Usuarios En Operaciones Dom		TPGTM1200068	18-10-2024	
<b>PROPIETARIO</b>		<b>VERSION</b>	<b>PAGINA</b>	
Dir Obras Municipales		001	7 de 7	

Validado por	Dir Obras Municipales	18-10-2024	Claudia Zuñiga J.	 1810134271662024
Revisado por	Gest. De Calidad	18-10-2024	Macarena Lillo J.	 1810122986632024
Aprobado por	Administracion Municipal	18-10-2024	Juan Pablo Rojas Diaz	 1810156254722024

**PROCESO APROBADO**

Juan Pablo Rojas Diaz  
Administrador/a Municipal (S)  
18-10-2024



<b>ORGANIZACION</b>	<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>
Municipalidad de San Clemente	Dir Obras Municipales	

# ANEXO 1



N°INGRESO DOM		FECHA DE SOLICITUD	
REQUIRIENTE			

## 1.-REQUERIMIENTO

YO:

RUT:

DIRECCION:

FONO CONTACTO :

## 2.-EXPONGO LO SIGUIENTE

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## 4.-CROQUIS O UBICACIÓN (REFERENCIAL DEL LUGAR)

RECIBIDO POR	
DERIVADO A	



**INFORME TECNICO S.R. INGRESO DOM**  
N° 1.-

**1. DATOS SOLICITUD:**

FECHA SOLICITUD	miércoles, 3 de julio de 2024
UBICACIÓN INTERVENCIÓN	QUEBRADA DE AGUA, LA HORMIGA SITIO 8 PARCELA N°2 MANUEL LARRAIN
NOMBRE SOLICITANTE	JUAN MANUEL RIVAS REYES
CORREO ELÉCTRONICO	prueba@gmail.com
TELEFONO CONTACTO	90140308 / 978456884
MEDIO INGRESO SOLICITUD	PROVIDENCIA N° 2576

**1.1 DRESCRIPCIÓN SOLICITUD:**

REALIZAR REPARACIÓN 50 M2 CALLE URBANA.

**2. VISITA A TERRENO**

PROFESIONAL RESPONSABLE	CBF
TIPO REQUERIMIENTO	LIMPIEZA DE CANAL DE REGADIO
GEORREFERENCIACIÓN	00,00000 - 00,000000
FECHA VISITA	viernes, 18 de octubre de 2024

**2.1 DRESCRIPCIÓN Y/O EVALUACIÓN VISITA A TERRENO:**

LIMPIEZA CANAL

RESULTADO EVALUACIÓN	Favorable
----------------------	-----------

**3. OBRAS A EJECUTAR**

PROFESIONAL RESPONSABLE	CBF
-------------------------	-----

**MATERIALES Y/O EQUIPOS NECESARIO:**

RETROEXCAVADORA

FECHA INICIO	viernes, 18 de octubre de 2024
FECHA TERMINO	viernes, 18 de octubre de 2024

**OBSERVACIONES:**

IR A TERRENO...

**4. FIRMAS**

ELABORADO POR:  
CBF

REVISADO POR:  
JAA

UNIDAD DE OPERACIONES - DIRECCIÓN DE OBRAS MUNICIPAL - I. MUNICIPALIDAD DE SAN CLEMENTE

ANEXO N° 4

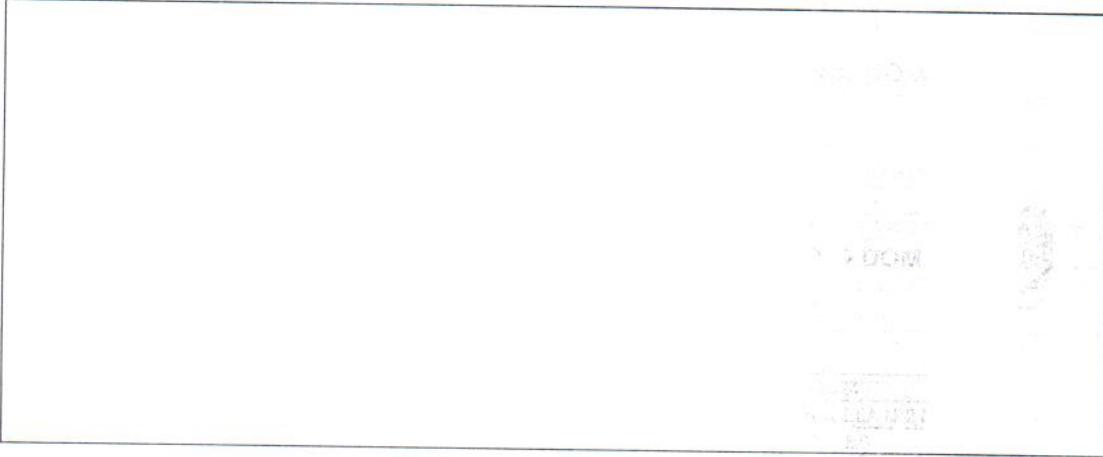
FOTOGRAFIAS INFORME TECNICO S. REQ. INGRESO DOM  
N° 1 .-



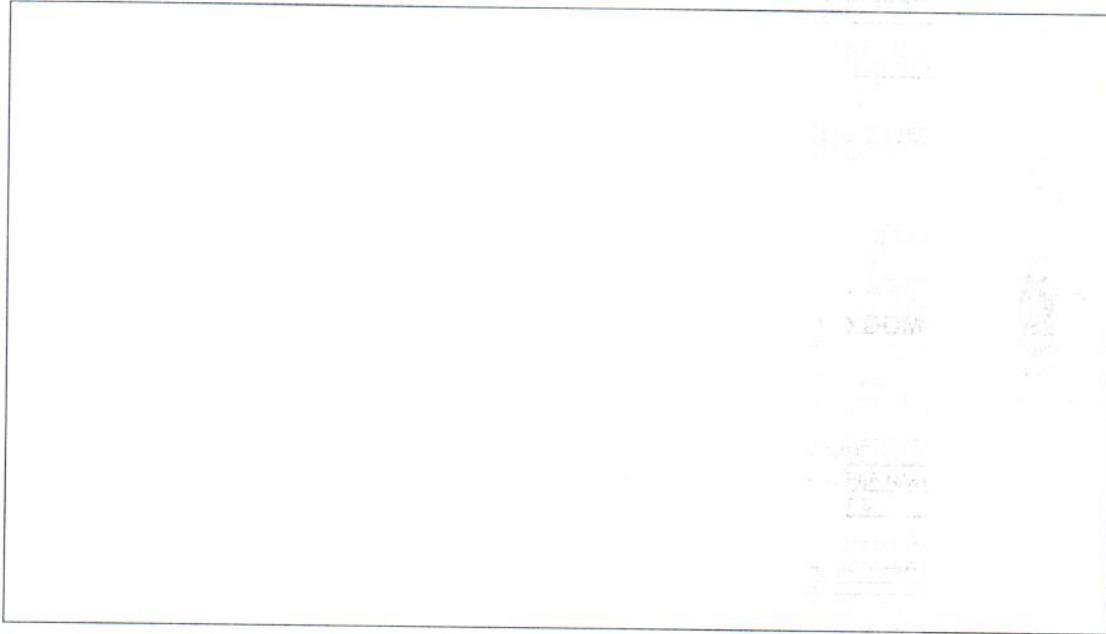
1. DATOS SOLICITUD:

FECHA SOLICITUD	miércoles, 3 de julio de 2024
UBICACIÓN INTERVENCIÓN	QUEBRADA DE AGUA, LA HORMIGA SITIO 8 PARCELA N°2 MANUEL LARRAIN
NOMBRE SOLICITANTE	JUAN MANUEL RIVAS REYES
CORREO ELÉCTRICO	prueba@gmail.com
TELEFONO CONTACTO	90140308 / 978456884
MEDIO INGRESO SOLICITUD	PROVIDENCIA N° 2576

2. FOTOGRAFIAS PREVIAS



3. DESARROLLO Y TERMINO DE OBRAS



ELABORADO POR:  
CBF

REVISADO POR:  
JAA

UNIDAD DE OPERACIONES - DIRECCIÓN DE OBRAS MUNICIPAL - I. MUNICIPALIDAD DE SAN CLEMENTE

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	FECHA
MANUAL DE PROCEDIMIENTO OPERATIVO PARA DAR RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS DE USUARIOS PARA REGULAR LA EJECUCION Y MANTENIMIENTO DE CALLES Y CAMINOS DEL AREA URBANA		16-09-2024
PROPIETARIO	VERSION	PAGINA
Dirección de Obras Municipales	1.0	Página



## 6.- DIAGRAMA DE FLUJOS

