



Ilustre Municipalidad de
SAN CLEMENTE

MUNICIPALIDAD DE SAN CLEMENTE
DIRECCION CONTROL INTERNO

Fecha Recepción 28 ENE 2019

Folio _____ N° _____

Destino _____

2740

DECRETO EXENTO N°

San Clemente,

23 NOV. 2018

VISTOS:

- 1.- Decreto exento N° 2.638, que establece el documento base y pauta de elaboración para la confección de un manual de procedimientos en las unidades municipales.
- 2.- Ley N° 19.880, que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del estado.
- 3.- El fallo del Tribunal Electoral de fecha 30.11.2016.
- 4.- Decreto alcaldicio N° 3.707 de fecha 6 de diciembre de 2016, el cual nombra a alcalde titular de la Comuna de San Clemente.
- 5.- Decreto alcaldicio N° 5452 de fecha 06 de diciembre de 2017, que nombra Administrador Municipal.
- 6.- El Acta de Constitución del Consejo Municipal de fecha 06.12.2016.
- 7.- 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.

RESUELVO:

- 1.- **APRÚEBESE**, el siguiente manual de procedimientos administración municipal, el que entrará en vigencia a contar de la fecha de dictación del presente decreto.
- 2.- **DÉJESE ESTABLECIDO**, que se tendrá por original del manual de procedimientos administración municipal, que se aprueba en este acto, los ejemplares que el administrador municipal y el secretario municipal deberán conservar en original, y a los cuales el secretario municipal deberá incorporarle 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 manual de procedimientos administración municipal a todas las direcciones, departamentos y oficinas 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.

ANOTESE, COMUNIQUESE, Y ARCHIVESE.



RENE GAETE VERGARA
SECRETARIO MUNICIPAL



JUAN ROJAS VERGARA
ALCALDE

DISTRIBUCION: /

- | | | |
|------------------------------|------------------------------|------------------------------------|
| 1- Alcaldía | 19- Servicios generales | 37- Movilización |
| 2- Secretaria Municipal | 20- OMIL | 38- Vivienda |
| 3- Asesor jurídico | 21- Fomento productivo | 39- Protección civil y emergencias |
| 4- DIDECO | 22- Turismo y medio ambiente | 40- Prevención de riesgos |
| 5- DIDEL | 23- Vinculo | 41- Bienestar |
| 6- Dir. de obras municipales | 24- Fiscalización | 42- Cultura |
| 7- Depto de educación | 25- Rentas municipales | 43- Buen vivir |
| 8- Depto salud | 26- Tesorería municipal | 44- Informática |
| 9- Dir. Adm. y finanzas | 27- Bodega | 45- Relaciones públicas |
| 10- Juzgado de policía local | 28- Archivo e inventario | 46- Servicios externalizados |
| 11- SECPLAC | 29- OCCC | 47- Centro diurno adulto mayor |
| 12- Dir. de control interno | 30- SSOO | 48- Programa adulto mayor |
| 13- Dir. de tránsito | 31- Departamento social | 49- Discapacidad |
| 14- Recursos humanos | 32- Corporación de deportes | 50- Oficina de la mujer |
| 15- Transparencia municipal | 33- OPD | 51- Chile crece contigo |
| 16- Aseo y ornato | 34- Senda | 52- Asesor planificación |
| 17- Servicios operativos | 35- Mujeres jefas de hogar | 53- ARCHIVO// |
| 18- Adquisiciones | 36- Oficina de la juventud | |

JRV/MGV/RGV/nug *23.11.18



Ilustre Municipalidad de
SAN CLEMENTE

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL



San Clemente, noviembre de 2018

ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN	5
2. ANTECEDENTES GENERALES	6
3. OBJETIVOS Y ALCANCES DEL MANUAL	6
4. DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS	7
4.1. SERVICIOS OPERATIVOS	11
4.1.1. Demarcación vial.	11
4.2. SERVICIOS GENERALES	14
4.2.1. Solicitud de carga de gas.	14
4.3. SERVICIOS EXTERNALIZADOS	16
4.3.1. Pago a proveedores	16
4.4. DEPARTAMENTO DE CULTURA.....	20
4.4.1. Solicitud de recintos culturales para actividades municipales.	20
4.5. ADQUISICIONES.....	22
4.5.1. Adquisiciones menores a 3 UTM.	22
4.5.2. Adquisiciones mediante trato o contratación directa, costo desproporcionado	25
4.6. ARCHIVO E INVENTARIO	29
4.6.1. Toma inventario inicial	29
4.7. BODEGA MUNICIPAL.....	37
4.7.1. Almacenamiento de productos	37
4.8. TURISMO.....	49
4.8.1. Obtener patente temporal de actividades turísticas como guías de turismo y arriendo de equipos.....	49
4.9. MEDIO AMBIENTE.....	53
4.9.1. Denuncia ambiental	53
4.10. PROTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS	56
4.10.1. Asignación y distribución de agua potable por déficit.	56
4.11. ASEO Y ORNATO	59



4.11.1. Revisión de estado de pago del servicio de "Mantenimiento, conservación y mejoramiento de áreas verdes públicas".	59
4.12. MOVILIZACIÓN	71
4.12.1. Solicitud de movilización.	71
4.13. EXTENSIÓN Y COMUNICACIONES	73
4.13.1. Canalización, recopilación y publicación de la información en las redes oficiales.	73
4.14. TRANSITO	76
4.14.1. Obtención de licencias de conducir.	76
4.15. INFORMÁTICA	83
4.15.1. Solicitud de tinta y tóner.	83
4.16. DISEÑO MUNICIPAL	85
4.16.1. Solicitud de un diseño gráfico.	85
4.17. OPERACIONES	88
4.17.1. Recepción de reclamos.	88
5. ANEXOS	91
5.1. ESTRUCTURA PROCEDIMIENTOS	91

1. PRESENTACIÓN

El modelamiento de procesos es un área de la gestión muy relevante para conseguir una correcta administración organizacional, por lo cual para la realidad de la municipalidad no es distinta, considerando esto, se presenta la necesidad de alcanzar una correcta vinculación entre los procesos que se ejecutan en la municipalidad, con la misión, visión y objetivos estratégicos propuestos en la misma.

El alinear estos dos puntos mencionados anteriormente, como lo son el propósito municipal con sus procesos o actividades, es un resultado de una adecuada gestión y administración de los procesos. Esta área se divide en dos grandes bloques, como lo son la estandarización de procesos y su formalización o documentación. El elemento de estandarización consiste en simplificar y ordenar los procesos instaurados en la municipalidad con el objetivo de avanzar hacia la calidad en la gestión institucional, así obtener como resultados la adecuada entrega de los servicios municipales a la comunidad. Junto con sistematizar los procesos de la municipalidad se debe elaborar los manuales de procedimientos, resultado de la formalización, es aquí donde deben ser documentados cada uno de los procesos y sus procedimientos, detalle específico de las actividades presentes en un proceso.

En el presente documento, se presentan los procedimientos relacionados con la administración municipal, el que unifica la forma de presentar o documentar los procesos y procedimientos desarrollados en la municipalidad por la administración o sus unidades dependientes.

2. ANTECEDENTES GENERALES

Como antecedente normativo es la ley N° 18.695, orgánica constitucional de municipalidades, en su artículo N°30, el cual establece la función de la administración municipal, *“El administrador municipal será el colaborador directo del alcalde en las tareas de coordinación y gestión permanente del municipio, y en la elaboración y seguimiento del plan anual de acción municipal y ejercerá las atribuciones que señale el reglamento municipal y las que le delegue el alcalde, siempre que estén vinculadas con la naturaleza de su cargo.”*. Un segundo elemento es el reglamento interno de la municipalidad, aprobado por decreto N° 328 de 03 agosto de 1999, el cual establece la estructura organizativa de la municipalidad y el detalle de las funciones de cada unidad municipal.

Otra arista en la temática legal es la ley N° 19.880, la cual establece las bases de los procedimientos o actos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración de estado. En donde en el artículo 1 de la ley se menciona, *“La presente ley establece y regula las bases del procedimiento administrativo de los actos de la Administración del Estado. En caso de que la ley establezca procedimientos administrativos especiales, la presente ley se aplicará con carácter de supletoria. La toma de razón de los actos de la Administración del Estado se regirán por lo dispuesto en la Constitución y en la Ley Orgánica Constitucional de la Contraloría General de la República.”*

Con un carácter más específico está el **“Manual para procedimientos administrativos”**, documento base, desde el punto de vista conceptual, para la creación de un manual de procedimientos en el interior de las unidades municipales. Este documento hace referencia a los elementos que debe poseer un manual, además define cada uno de estos.

3. OBJETIVOS Y ALCANCES DEL MANUAL

Como concepto, el manual es un instrumento que permite entregar la funcionalidad de algo, de forma sistemática, ordena, estandarizada y formalizada. Por lo cual, el manual de la administración municipal tiene como principal objetivo, definir y establecer claramente las funciones de la unidad en comento y de las que dependen de esta. Dentro de las unidades dependientes de la administración municipal está:

- Servicios operativos
- Servicios generales
- Servicios externalizados
- Departamento de cultura
- Adquisiciones

- Archivo e inventario
- Bodega Municipal
- Turismo
- Medio Ambiente
- Protección civil y emergencias
- Aseo y ornato
- Movilización
- Extensión y comunicaciones
- Transito
- Informática
- Diseño Municipal
- Operaciones

El alcance del manual será sobre la administración municipal y sus unidades dependientes, ya que se estandarizarán y formalizarán todos los procedimientos relacionados con estas unidades municipales.

4. DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

En esta sección se entrega el detalle de procedimientos de la administración municipal, sin excluir sus unidades dependientes, a continuación se muestra una tabla con los procedimientos de la administración y cada una de las unidades adjuntas a su gestión:

Unidad municipal	Procedimientos
Servicios operativos	1. Ejecución solicitud caso social. 2. Solicitud mejoramiento camino vecinal. 3. Control solicitud comunidad. 4. Requerimiento interno municipal. 5. Requerimiento interno eventos. 6. Requerimiento maquinaria y/o camión comunidad. 7. Movimiento de tierra (maquinaria). 8. Despacho de materiales. 9. Solicitud equipos y herramientas. 10. Ejecución de trabajos (obras menores). 11. Demarcación vial. 12. Limpieza de canales.
Servicios generales	1. Solicitud de reparación y mantención de dependencias municipales. 2. Solicitud de carga de gas. 3. Obras menores. 4. Mantención grupo electrógeno. 5. Mantención bombas de agua. 6. Mantención ascensor.



Servicios externalizados	1. Pago a proveedores	
Departamento de cultura	1. Solicitud de recintos culturales para actividades municipales	
Adquisiciones	1. Adquisiciones menores a 3 UTM. 2. Adquisiciones mediante trato o contratación directa. (Emergencia – Urgencia – Imprevisto) 3. Adquisiciones mediante trato o contratación directa. (Gastos representación) 4. Adquisiciones mediante trato o contratación directa. (Titulares derecho propiedad) 5. Adquisiciones mediante trato o contratación directa. (Confianza y seguridad) 6. Adquisiciones mediante trato o contratación directa. (Complementación de equipamiento o servicios) 7. <i>Adquisiciones mediante trato o contratación directa. (Costo desproporcionado)</i> 8. Adquisiciones mediante trato o contratación directa. (Servicios especializados menores a 1000 UTM) 9. Adquisiciones mediante trato o contratación directa. (Menor a 10 UTM alto impacto social) 10. Adquisiciones mediante trato o contratación directa. (Menor a 10 UTM)	
Archivo e inventario	1. Toma inventario inicial 2. Variaciones de inventario de bienes muebles - Altas 3. Variaciones de inventario de bienes muebles - bajas 4. Variaciones de inventario de bienes muebles - Traslados Variaciones de inventario de vehículos 5. Variaciones de inventario de vehículos – Altas 6. Variaciones de inventario de vehículos – Bajas 7. Variaciones de inventario de vehículos - Sin Enajenación 8. Fiscalizaciones 9. Archivo 10. Instalar placa de inventario	
Bodega municipal	1. Recepción de materiales 2. Entrega de materiales 3. Recepción y tramitación de facturas 4. Almacenamiento de productos 5. Despacho de productos 6. Toma de inventario 7. Controlar inventario	
Turismo	1. Uso de auditorio 2. Registro de servicios turísticos	

		3. Obtener patente temporal de actividades turísticas como guías de turismo y arriendo de equipos. 4. Exponer y vender productos en <i>hall</i> de turismo.
Medio ambiente		1. Fiscalización ambiental 2. Denuncia ambiental 3. Requerimiento y entrega de material o equipamiento de la unidad. 4. Gestionar reciclado de papel blanco en la municipalidad. 5. Actividades de intervención de índole ambiental en dependencias municipales.
Protección civil y emergencias	y	1. Asignación y distribución de agua potable por déficit. 2. Asignación de materiales de construcción por concepto de emergencia. 3. Asignación de viviendas de emergencia. 4. Asignación de enseres por concepto de emergencia. 5. Activación escalonada de recursos frente a emergencia.
Aseo y ornato		1. Revisión de estado de pago del servicio de "Mantenimiento, conservación y mejoramiento de áreas verdes públicas"
Movilización		1. Solicitud de movilización. 2. Siniestro. 3. Limpieza de fosas
Extensión y comunicaciones	y	1.- Canalización, recopilación y publicación de la información en las redes oficiales. 2.- Realización y despacho de invitaciones protocolares. 3.- Planificación de ceremonias oficiales y protocolares. 4.- Publicaciones de redes sociales 5.- Notas audiovisuales a partir de las actividades municipales.
Transito		1. Procedimiento permisos de circulación. 2. Procedimiento de licencias médicas.
Informática		1.- Asistencia del técnico 2.- Solicitud de impresiones 3.- Solicitud de tóner 4.- Prestaciones de <i>data o notebook</i>
Diseño municipal		1. Solicitud de un trabajo de diseño gráfico.
Operaciones		1. Recepción de reclamos. 2. Solicitar mantención preventiva y correctiva dependencias municipales 3. Ejecutar casos sociales. 4. Solicitar labores de operaciones (uso camión alza hombre, eventos internos y externos)

	5. Maniobras de pruebas a grupo electrógeno. 6. Trabajos en organizaciones comunitarias. 7. Entrega de materiales. 8. Mantención de alumbrado público. 9. Mantención de paneles solares. 10. Seguridad en trabajos de altura. 11. Rescate en altura. 12. Detección de fallas eléctricas u otras. 13. Emergencias.
--	---

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	FECHA	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE
Demarcación vial		23-11-2018	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
Servicios operativos	1.0	Página 11 de 91	

4.1.SERVICIOS OPERATIVOS

4.1.1. Demarcación vial.

Nombre del procedimiento	Código	
Demarcación vial		

Descripción	Aplicación de pintura termoplástica para realizar señales horizontales o marcas efectuadas sobre la superficie de la vía, tales como líneas, símbolos, letras u otras indicaciones conocidas como DEMARCACIONES.
Objetivo	Conocer los diferentes elementos a tener en cuenta antes de realizar una demarcación para disminuir los tiempos de ejecución y mejorar los niveles de seguridad mientras se realiza esta para evitar posibles accidentes
Alcance	Externo, vías Urbanas
Periodicidad	Cuando se requiera
Marco Legal o de Referencia	• CONASET capítulo 3 Demarcaciones • Manual de carreteras Vol. 5 5.704
Definiciones	• Líneas Longitudinales: Se emplean para delimitar pistas y calzadas; para indicar zonas con y sin prohibición de adelantar; zonas con prohibición de estacionar; y, para delimitar pistas de uso exclusivo de determinados tipos de vehículos. • Líneas Transversales: Se emplean fundamentalmente en cruces para indicar el lugar antes del cual los vehículos deben detenerse y para demarcar sendas destinadas al cruce de peatones o de bicicletas. • Símbolos y Leyendas: Se emplean tanto para guiar y advertir al usuario como para regular la circulación. Se incluyen en este tipo de demarcación las flechas, triángulos CEDA EL PASO y leyendas tales como PARE y LENTO.

Declaración del procedimiento

N°	Responsable	Actividad	Documentos	Observaciones
01	Servicios Operativos	Chequeo Orden de trabajo	Memo u/o Solicitud interna	

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	 SAN CLEMENTE INICIATIVA, MANEJO Y MANTENIMIENTO
Municipalidad de San Clemente	Víctor Suazo Valdés	Miguel Gajardo Vilches	

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	FECHA	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE
Demarcación vial		23-11-2018	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
Servicios operativos	1.0	Página 12 de 91	

02	Servicios Operativos/ Supervisor Encargado	Chequeo previo terreno, verificación de condiciones	Informe de condiciones y/o medidas de seguridad	Incluido en registro de Demarcación
03	Supervisor Encargado	Verificación de Equipos	Check List Equipo	Incluido en registro de Demarcación
04	Supervisor Encargado	Verificación de materiales	Registro salida Bodega	
05	Supervisor Encargado	Charla de seguridad y Análisis seguro de trabajo (AST)	Registro Charla	
06	Supervisor Encargado	Delimitación Área de Trabajo		Referente a Informe Previo
07	Supervisor Encargado	Verificación condiciones Climáticas	Registro de Demarcación	Temperatura ambiente debe estar entre 5°C y 40°C y libre al 100% de humedad y sin pronóstico de lluvia durante las siguientes 3 horas y vientos inferiores a 25km/hr
08	Supervisor Encargado	Limpieza de Superficie a Intervenir	Registro de Demarcación	
09	Supervisor Encargado	Trazado de líneas y/o Simbología		Trazado según requerimiento previo a aplicación pintura
10	Supervisor Encargado	Imprimación de superficie a intervenir		Solo en pavimentos de hormigón
11	Supervisor Encargado	Preparación de Pintura		Según Fabricante y especificaciones de equipo
12	Supervisor Encargado	Aplicación de pintura	Manual de Demarcaciones, Capitulo 3 CONASET	Debe ser aplicado a una T° entre 190°C y 210°C, no mantener sobre los 200°C de T° por más de 3 horas, no sobrepasar

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	 SAN CLEMENTE SERVICIOS, OBRAS Y MANTENIMIENTO
Municipalidad de San Clemente	Víctor Suazo Valdés	Miguel Gajardo Vilches	

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	FECHA	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE
Demarcación vial		23-11-2018	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
Servicios operativos	1.0	Página 13 de 91	

				los 230°C, su T° de inflamación es a los 250°C, la T°
13	Supervisor Encargado	Levantamiento área trabajo; limpia y expedita		Verificar secado de pintura y condiciones de seguridad

Elaborado	Fecha de elaboración	Fecha de actualización
Víctor Suazo Valdés	30-10-2018	30-10-2018

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	 SAN CLEMENTE PROGRESO, PAZ Y NATURALIDAD
Municipalidad de San Clemente	Víctor Suazo Valdés	Miguel Gajardo Vilches	

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	FECHA	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE
Abastecimiento de gas a unidades		23-11-2018	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
Servicios generales	1.0	Página 14 de 91	

4.2 SERVICIOS GENERALES

4.2.1. Solicitud de carga de gas.

Nombre del procedimiento	Código	
Abastecimiento de gas a unidades		

Descripción	La entrega de gas a las unidades las que puede dar a lugar a solicitudes excesivas de gas.	
Objetivo	Establecer un procedimiento aplicable al área municipal, que permita contar con una estructura que garantice la correcta entrega de gas.	
Alcance	Todas las unidades u/o Departamentos bajo la administración municipal.	
Periodicidad	Marzo a octubre de cada año	
Marco Legal o de Referencia	- Ley 18.695 - Ley 19.880 Ley de Presupuesto del sector publico	
Definiciones	Se entregara a la unidad cuyo consumo de gas no supere a dos cargas de 15 kilos por mes(días corridos)	

Declaración del procedimiento

N°	Responsable	Actividad	Documento	Observación
01	Unidad de Servicios Generales	Compra de cilindros de gas de 15 kilos	vales de cilindro	
02	Unidad de Servicios Generales	recepciona solicitud de gas de la unidad requirente	Memo de solicitud	revisión histórica de gas unidad requirente
03	Unidad de Servicios Generales	solicita carga	vales de gas	aprueba entrega
05	Unidad de Servicios Generales	deniega entrega	se solicita autorización de administración	se autoriza
06	Unidad de Servicios Generales	se solicita la entrega de gas al proveedor	entrega vale de gas con destino de la carga	unidad requirente
07	Unidad de Servicios Generales	recepción carga de gas unidad requirente	Memo conformidad por unidad receptora	

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	 SAN CLEMENTE EDUCACIÓN, AVANZADA Y DESARROLLO
Municipalidad de San Clemente	Alejandro Barde Alfaro	Miguel Gajardo Vilches	

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	FECHA	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE
Abastecimiento de gas a unidades		23-11-2018	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
Servicios generales	1.0	Página 15 de 91	

Elaborado	Fecha de elaboración	Fecha de actualización
Alejandro Barde Alfaro	30-10-2018	30-10-2018

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	 SAN CLEMENTE PREVENCIÓN, AMBIENTE Y EDUCACIÓN
Municipalidad de San Clemente	Alejandro Barde Alfaro	Miguel Gajardo Vilches	

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	FECHA	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
Servicios externalizados	1.0	Página 16 de 91	

4.3. SERVICIOS EXTERNALIZADOS

4.3.1. Pago a proveedores

Nombre del procedimiento	Código
Pago a proveedores	

Descripción	Establecer el procedimiento correspondiente, adecuado y asociado en tiempo y oportunidad de los pagos a los proveedores asociado a la función de la unidad de servicios externalizados, entendida como una técnica de control, que consiste en el examen crítico y sistemático realizado de acuerdo al ordenamiento vigente con el objeto de verificar la eficiencia (uso óptimo de los recursos), eficacia (logro de las metas) y economicidad (alcanzar los objetivos con el mínimo de costos) de los servicios externalizados.
Objetivo	Establecer la metodología adecuada para la administración de los servicios externalizados, permitiendo detectar mediante los estados de pago las debilidades en la administración e inspección de los servicios, con el fin de tomar las acciones correctivas y preventivas necesarias para la adecuada gestión.
Alcance	El procedimiento que se describe será de ámbito de aplicación para las unidades técnicas e inspectores técnicos de los servicios.
Periodicidad	Todo el año.
Marco legal o de referencia	• Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades. • Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado. • Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los órganos de la Administración del Estado. • Ley N° 18.883, Estatuto administrativo municipal. • Ley 10.336, de Organización y Atribuciones de la Contraloría General de la República.

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	 SAN CLEMENTE RECUPERAR, CREAR Y ADECUAR
Municipalidad de San Clemente	Gigliola García Poblete	Miguel Gajardo Vilches	

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	FECHA	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
Servicios externalizados	1.0	Página 17 de 91	

	• Ley N° 19.886, de bases sobre contratos administrativos de suministros y prestación de servicios. • Código del trabajo. • Ley N° 20.123, de subcontratación. • Ordenanza municipal. • Reglamento de prevención de riesgos para contratistas.	
Definiciones	• Unidad técnica: Entidad que supervisa técnica y administrativamente el desarrollo de las labores en sus diversas etapas y por el período que consta una licitación. • Inspector técnico: Funcionario que deberá supervisar técnica y administrativamente la prestación del servicio, y en general, el irrestricto respeto a lo establecido en el contrato. • Eficacia: cumplimiento de los objetivos planteados y los resultados previstos. • Eficiencia: relación optima entre los recursos utilizados y los servicios entregados, en términos de cantidad, calidad y oportunidad. • Estado de pago: Conjunto de documentos relacionados con el pago total o parcial, según contrato, que se deben adjuntar para el ingreso de este. • Legalidad: cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias u otras normativas que rijan al servicio prestado.	

Declaración del procedimiento

Nº	Responsable	Actividad	Documentos	Observaciones
1	Unidad técnica.	Recibe estado de pago del proveedor, adjuntando documentación de respaldo establecido en bases de licitación y/o contrato.	Factura. Oficio conductor Contrato Orden de compra Certificados Notificaciones Otros, solicitados en las bases de licitación.	Es responsabilidad del proveedor cumplir con todos los documentos correspondientes al estado de pago.
2	Inspector técnico.	Revisa el estado de pago, que este	Factura. Oficio conductor	Una vez revisado el estado de pago, lo

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	 SAN CLEMENTE GOBIERNO, ECONOMÍA Y NATURALEZA
Municipalidad de San Clemente	Gigliola García Poblete	Miguel Gajardo Vilches	

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	FECHA	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE
		23-11-2018	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
Servicios externalizados	1.0	Página 18 de 91	

		adjunte toda la documentación en tiempo y forma, establecida en bases de licitación y/o contrato.	Contrato Orden de compra Certificados Notificaciones Otros, solicitados en las bases de licitación.	envía a la Dirección de Administración y finanzas para su pago, y copia a servicios externalizados.
3	Servicios externalizados	Revisa estado de pago en el marco legal y técnico.		Servicios externalizados puede realizar observaciones al estado de pago, comprueba la veracidad y confiabilidad de los antecedentes, Consiste en verificar que la información obtenida corresponda a la realidad del servicio y efectúa un análisis que consiste en el estudio de la parte técnica y legal del servicio prestado.
4	Servicios externalizados	Si efectúa observaciones, debe informar a la unidad técnica, con copia al inspector técnico, para su corrección.	Memorándum de servicios externalizados.	Se envía copia a Administración Municipal.
5	Unidad técnica	Emite respuesta de las observaciones realizadas por la unidad de servicios externalizados, informa causas de la observación y entrega metodología de subsanación de las observaciones.	Memorándum de la unidad técnica.	Aspectos a considerar en las observaciones 1.- Causas por las cuales se producen las observaciones. 2.- Existencia de manuales de procedimientos y diagramas de flujos. 3.- Capacitación a los inspectores técnicos, uso de

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	 SAN CLEMENTE GOBIERNO, ECONOMÍA Y METEOROLOGÍA
Municipalidad de San Clemente	Gigliola García Poblete	Miguel Gajardo Vilches	

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	FECHA	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE
		23-11-2018	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
Servicios externalizados	1.0	Página 19 de 91	

				herramientas para una buena inspección.
6	Servicios externalizados.	Comunica a la unidad técnica y administración, el procedimiento a utilizar para subsanar las observaciones.	Memorándum de Servicios externalizados.	Memorándum dirigido a la unidad técnica, inspector técnico y administración.
7	Servicios externalizados	Revisa en terreno el desarrollo y subsanaciones de las observaciones y el manejo de los inspectores frente a lo observado.		Una vez subsanadas las observaciones se continúa con el paso N° 8, o en caso contrario se regresa al paso N° 4, enviando evidencia de lo realizado.
8	Servicios externalizado	Enviar confirmación del estado de pago a la Dirección de administración y finanzas.	Memo de confirmación.	El memo de confirmación se envía con copia a la administración. Se debe considerar la mirada técnica en la aprobación.

Elaborado	Fecha de elaboración	Fecha de actualización
Gigliola García Poblete	30-10-2018	30-10-2018

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	 SAN CLEMENTE ENCANTOS, AVENIDERA Y NATICOLERA
Municipalidad de San Clemente	Gigliola García Poblete	Miguel Gajardo Vilches	

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	FECHA	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE
Solicitud de recintos culturales para actividades		23-11-2018	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
Departamento de cultura	1.0	Página 20 de 91	

4.4. DEPARTAMENTO DE CULTURA

4.4.1. Solicitud de recintos culturales para actividades municipales.

Nombre del procedimiento	Código	
Solicitud de recintos culturales para actividades municipales.		

Descripción	El municipio cuenta con espacios culturales que pueden ser solicitados por otros departamentos o unidades que deseen desarrollar actividades relacionadas con el arte, la cultura y el patrimonio. Para poder administrar correctamente el uso de estos recintos, es necesario seguir el procedimiento correspondiente.	
Objetivo	Organizar el calendario programático de cada recinto cultural a través de un procedimiento de préstamo.	
Alcance	Municipal (incluye salud y educación).	
Periodicidad	Cada vez que se requiere.	
Marco Legal o de Referencia	---	
Definiciones	---	

Declaración del procedimiento

N°	Responsable	Actividad	Documento	Observación
01	Quien solicita el recinto.	Enviar memo dirigido al Departamento de Cultura.	Memo y ficha de solicitud.	
02	Encargado de Cultura.	Derivar a encargado de recinto correspondiente.	Se autoriza memo y ficha de solicitud.	
03	Encargado de recinto solicitado.	Dar respuesta al solicitante, confirmando o requiriendo reprogramar fecha de acuerdo a la disponibilidad del recinto.	Memo que indica autorización.	Encargado de recinto informa de actividad a Jefe de Gabinete de Alcaldía y a Departamento de Relaciones Públicas.
04	Encargado de recinto solicitado	Reunirse con unidad solicitante para	Análisis de ficha de solicitud.	Reunión debe contar con la presencia de

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	 SAN CLEMENTE DESCARTELO, AVANZANDO Y MODERNIZANDO
Municipalidad de San Clemente	Carolina Ulloa Arancibia	Miguel Gajardo Vilches	

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	FECHA	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE
Solicitud de recintos culturales para actividades		23-11-2018	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
Departamento de cultura	1.0	Página 21 de 91	

		coordinar aspectos técnicos y operativos.		encargado técnico del recinto.
05	Solicitante y encargado de recinto	Ejecución de la actividad programada		

Elaborado	Fecha de elaboración	Fecha de actualización
Carolina Ulloa Arancibia	30-10-2018	30-10-2018

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	 SAN CLEMENTE DESARROLLO, PROGRESO Y PARTICIPACIÓN
Municipalidad de San Clemente	Carolina Ulloa Arancibia	Miguel Gajardo Vilches	

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	FECHA	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE
Adquisiciones menores a 3 U.T.M.		23-11-2018	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
Adquisiciones	1.0	Página 22 de 91	

4.5.ADQUISICIONES

4.5.1. Adquisiciones menores a 3 UTM.

Nombre del procedimiento	Código	
Adquisiciones menores a 3 U.T.M.		

Descripción	El decreto 250 que aprueba reglamento de la ley nº 19.886 de bases sobre contratos administrativos de suministro y prestación de servicios, en su artículo N° 53 letra a) establece que las contrataciones de bienes y servicios cuyos montos sean inferiores a 3 U.T.M., pueden excluirse del sistema de información www.mercadopublico.cl
Objetivo	Uniformar los procedimientos administrativos de contratación de suministro de bienes muebles y servicios menores a 3 U.T.M.
Alcance	Todos los procesos de adquisición de bienes muebles y servicios cuyos montos sean inferiores a 3 U.T.M., realizados por las unidades municipales.
Periodicidad	Todo el año
Marco legal	- Ley 19886, de bases sobre contratos administrativos de suministro y prestación de servicios - Decreto 250, aprueba reglamento de la ley nº 19.886 de bases sobre contratos administrativos de suministro y prestación de servicios

Declaración del procedimiento

Nº	Responsable	Actividad	Documentos	Observaciones
1.	Unidades municipales	Formulación de ficha de solicitud. Llenar ficha de solicitud, indicando con claridad el bien o servicio que se	- Programa municipal (solo para actividades) - Decreto que aprueba el programa	La cotización debe contener al menos los siguientes datos: - Razón social - RUT - Domicilio

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	 SAN CLEMENTE REGULACIÓN, SERVICIOS Y PARTICIPACIÓN
Municipalidad de San Clemente	Rodrigo Muñoz Campos	Miguel Gajardo Vilches	

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	FECHA	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE
Adquisiciones menores a 3 U.T.M.		23-11-2018	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
Adquisiciones	1.0	Página 23 de 91	

		pretende adquirir.	Cotización del bien o servicio a adquirir	Descripción clara del bien o servicio.
2	Jefe de unidad	Visación unidad Jefe		El Director o jefe Superior del Departamento de la unidad en que da visa el requerimiento, en caso de estar de acuerdo con lo solicitado, firma el formulario de requerimiento y lo deriva a la dirección de finanzas. En caso de no estar de acuerdo con lo solicitado, devuelve el formulario de requerimiento al remitente, con sus observaciones.
3.	DAF	Pre obligación y visación de Finanzas		La Dirección de administración y Finanzas, revisa el formulario de requerimiento, verifica que no tenga errores ni le falten datos y para sancionar la disponibilidad inicial de presupuesto
4.	Administrador	Visación Administrador Municipal		La administración revisa el formulario de requerimiento, verifica que no tenga errores ni le falten datos y sanciona la

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	 SAN CLEMENTE SECCIÓN: GESTIÓN Y DESARROLLO
Municipalidad de San Clemente	Rodrigo Muñoz Campos	Miguel Gajardo Vilches	

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	FECHA	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE
Adquisiciones menores a 3 U.T.M.		23-11-2018	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
Adquisiciones	1.0	Página 24 de 91	

				pertinencia de la adquisición.
5.	Unidad de compras	Visación adquisición y por Unidad de Compras	Orden de compra soporte papel	Una vez revisado el formulario de requerimiento, la unidad de compras municipales, asigna el requerimiento a un operador de compra para genere la respectiva orden de compra soporte papel.

Elaborado	Fecha de elaboración	Fecha de actualización
Rodrigo Muñoz Campos	30-10-2018	30-10-2018

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	 SAN CLEMENTE DESARROLLO, PROBLEMAS Y SOLUCIONES
Municipalidad de San Clemente	Rodrigo Muñoz Campos	Miguel Gajardo Vilches	

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	FECHA	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE
Adquisiciones mediante trato o contratación directa, costo desproporcionado		23-11-2018	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
Adquisiciones	1.0	Página 25 de 91	

4.5.2. Adquisiciones mediante trato o contratación directa, costo desproporcionado

Nombre del procedimiento	Código	
Adquisiciones mediante trato o contratación directa, costo desproporcionado		

Descripción	La ley 19.886 de bases sobre contratos administrativos de suministro y prestación de servicios establece en el artículo 7 letra c) define al trato o contratación directa como un procedimiento de contratación que, por la naturaleza de la negociación que conlleva, deba efectuarse sin la concurrencia de los requisitos señalados para la licitación o propuesta pública y para la privada. Tal circunstancia deberá, en todo caso, ser acreditada según lo determine el reglamento. Además en su inciso final el mismo artículo señala que “La Administración no podrá fragmentar sus contrataciones con el propósito de variar el procedimiento de contratación”. El artículo 8 letras g) y h) del mismo cuerpo legal indica que procede el trato directo “Cuando, por la naturaleza de la negociación, existan circunstancias o características del contrato que hagan del todo indispensable acudir al trato o contratación directa, según los criterios o casos que señale el reglamento de esta ley”, y “cuando el monto de la adquisición sea inferior al límite que fije el reglamento”. El decreto 250 aprueba reglamento de la ley n° 19.886 de bases sobre contratos administrativos de suministro y prestación de servicios, en su artículo N° 10 N° 7 letra j) indica que procede el trato o contratación directa, con carácter de excepcional, “cuando el costo de evaluación de las ofertas, desde el punto de vista financiero o de utilización de recursos humanos resulta desproporcionado en relación al monto de la contratación”.
--------------------	---

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	 SAN CLEMENTE ORGANISMO EJECUTIVO Y ADMINISTRATIVO
Municipalidad de San Clemente	Rodrigo Muñoz Campos	Miguel Gajardo Vilches	

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	FECHA	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE
Adquisiciones mediante trato o contratación directa, costo desproporcionado		23-11-2018	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
Adquisiciones	1.0	Página 26 de 91	

Objetivo	Uniformar los procedimientos administrativos de contratación de suministro de bienes muebles y servicios mediante trato o contratación directa, haciendo uso del artículo N° 10 N° 7 letra j) del decreto 250 aprueba reglamento de la ley n° 19.886 de bases sobre contratos administrativos de suministro y prestación de servicios
Alcance	Procesos de adquisición de bienes muebles y servicios cuyos montos sean inferiores a 100 U.T.M., realizados por las unidades municipales, cuyo costo de evaluación sea superior al 50% del monto de contratación.
Periodicidad	Todo el año
Marco legal	• Ley 19886, de bases sobre contratos administrativos de suministro y prestación de servicios • Decreto 250, aprueba reglamento de la ley n° 19.886 de bases sobre contratos administrativos de suministro y prestación de servicios. • Directiva de contratación pública N° 10: Instrucciones para la utilización del trato directo

Declaración del procedimiento

N°	Responsable	Actividad	Documentos	Observaciones
01	Unidades municipales	Formulación de ficha de solicitud. • Llenar ficha de solicitud, indicando con claridad el bien o servicio que se pretende adquirir.	• Programa municipal (solo para actividades) • Decreto que aprueba el programa • Términos de referencia • Decreto que aprueba términos de referencia • Cotización del bien o servicio a adquirir • Certificado emitido por Secplac.	La cotización debe contener al menos los siguientes datos: • Razón social • RUT • Domicilio • Descripción clara del bien o servicio El certificado Emitido por Secplac debe contener un análisis de los costos administrativos asociados a una licitación pública

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE
Municipalidad de San Clemente	Rodrigo Muñoz Campos	Miguel Gajardo Vilches	

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	FECHA	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE
Adquisiciones mediante trato o contratación directa, costo desproporcionado		23-11-2018	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
Adquisiciones	1.0	Página 27 de 91	

				menor a 100 U.T.M. (L1)
02	Jefe de unidad	Visación Jefe unidad		El Director o jefe Superior del Departamento de la unidad en que da visa el requerimiento, en caso de estar de acuerdo con lo solicitado, firma el formulario de requerimiento y lo deriva a la dirección de finanzas. En caso de no estar de acuerdo con lo solicitado, devuelve el formulario de requerimiento al remitente, con sus observaciones.
03	DAF	Pre obligación y visación de Finanzas		La Dirección de administración y Finanzas, revisa el formulario de requerimiento, verifica que no tenga errores ni le falten datos y para sancionar la disponibilidad inicial de presupuesto
04	Administrador	Visación Administrador Municipal		La administración revisa el formulario de requerimiento, verifica que no tenga errores ni le falten

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	 SAN CLEMENTE GOBIERNO, JUSTICIA Y DEFENSA
Municipalidad de San Clemente	Rodrigo Muñoz Campos	Miguel Gajardo Vilches	

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	FECHA	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE
Adquisiciones mediante trato o contratación directa, costo desproporcionado		23-11-2018	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
Adquisiciones	1.0	Página 28 de 91	

				datos y sanciona la pertinencia de la adquisición.
05	Unidad de compras	Visación y adquisición por Unidad de Compras	- Decreto que aprueba trato directo - Emisión de orden de compra por medio de la plataforma www.mercadopublico.cl	Una vez revisado el Formulario de requerimiento, la unidad de compras municipales, asigna el requerimiento a un operador de compra para genere la respectiva orden de compra soporte papel.

Elaborado	Fecha de elaboración	Fecha de actualización
Rodrigo Muñoz Campos	30-10-2018	30-10-2018

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	 SAN CLEMENTE DESARROLLO, MANEJO Y MANTENIMIENTO
Municipalidad de San Clemente	Rodrigo Muñoz Campos	Miguel Gajardo Vilches	

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	FECHA	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE
Toma de inventario inicial ciego		23-11-2018	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
Archivo e inventario	1.0	Página 29 de 91	

4.6.ARCHIVO E INVENTARIO

4.6.1. Toma inventario inicial

Nombre del procedimiento	Código	
Toma de inventario inicial ciego		

Descripción	Procedimiento en el cual la municipalidad, por medio de la sección de inventario, registra todos los bienes que forman parte de cada una de sus unidades operativas. Este proceso contará con una programación (Carta Gantt) de toma de inventario para todas unidades de la municipalidad y para los establecimientos de los servicios traspasados, que será informado por escrito a la administración municipal.	
Objetivo	Registrar el inventario inicial de los bienes muebles de uso de la municipalidad.	
Alcance	El procedimiento se aplica a las unidades operativas de la municipalidad y la de los servicios traspasados.	
Periodicidad	Por única vez durante los años 2018-2019.	
Marco Legal	Ley N° 18.695 Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades Reglamento N° 4 de inventario para el registro de bienes de fecha 31/08/2018.	
Definiciones	- Bienes muebles: son las cosas corporales que pueden transportarse de un lugar a otro, sea moviéndose ellas a sí mismas, como los animales, o que sólo se muevan por una fuerza externa, como las cosas inanimadas. - Bienes de uso: comprende los bienes muebles e inmuebles de larga duración adquiridos con el ánimo de usarlos en las actividades institucionales. - Encargado(a) de la unidad operativa: es la persona con responsabilidad administrativa de quien dependa el espacio físico donde se realice el inventario de bienes, es decir, doctor(a), TENS, profesor(a), jefe(a) de departamento, unidad u oficina o a quien la autoridad designe. - Encargado(a) de la sección de inventarios: es aquel designado mediante resolución por el jefe(a) superior del servicio, de mantener vigente el registro de todos los bienes a su cargo. - Establecimientos: son todas las unidades dependientes de los servicios traspasados, es decir, colegios, jardines, postas, CECOF, CESFAM, entre otras.	

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	 SAN CLEMENTE DESARROLLO, AMBIENTE Y CALIDAD DE VIDA
Municipalidad de San Clemente	Patricio Romero Unión	Miguel Gajardo Vilches	

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	FECHA	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE
Toma de inventario inicial ciego		23-11-2018	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
Archivo e inventario	1.0	Página 30 de 91	

	• Hoja mural: documento que contiene la relación de todos los bienes muebles de uso existentes en cada una de las unidades operativas. • Inventario Ciego: proceso en el cual no existe un registro de bienes dentro de la institución, por lo que, se deberá realizar una toma de inventario donde, se indique tanto el bien como el detalle de los mismos. • Jefe(a) del servicio: para los servicios traspasados, será el (la) jefe(a) administrativo DAEM y el (la) jefe(a) administrativo salud y para la municipalidad el (la) administrador(a) o quien la autoridad designe como tal. • Jefe(a) del establecimiento: será la persona con responsabilidad administrativa quien esté a cargo de los recintos de servicios traspasados, tales como; colegios, postas, CESFAM, jardines, entre otros. • Responsable de inventario: es la persona que se encargará del equipo que tomará el inventario de una unidad operativa, puede ser o no el encargado de sección de inventario. • Servicios traspasados: se refiere a las áreas dependientes de la municipalidad, pero que mantienen una administración distinta, es decir, las áreas de educación y salud. • Tomador de inventario: es el funcionario(a) responsable que se encuentra preparado y capacitado para el registro de bienes muebles, puede ser externo o bien interno a la unidad operativa. Esta función podrá recaer en los encargados de inventarios designados tanto municipales como de los servicios traspasados. • Unidad operativa: es la unidad más baja a cuyo nivel se practica el registro o inventario físico de los bienes muebles de uso, es decir, oficina, sala, box clínicos, etc.
--	--

Declaración del procedimiento

N	Responsable	Actividad	Documentos	Observaciones
1	Encargado(a) de sección inventario.	Planificación y preparación de la toma de inventario.	Registro de unidades operativas	Se levanta un registro de las unidades operativas de cada servicio y sus dependencias si corresponde.
2	Encargado(a) de sección inventario.	Planificación y preparación de la toma de inventario.	Carta Gantt	Se realiza una carta Gantt de las

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	 SAN CLEMENTE RECIENTOS, AVANZADOS Y MODERNOS
Municipalidad de San Clemente	Patricio Romero Unión	Miguel Gajardo Vilches	

PROCEDIMIENTO		CÓDIGO	FECHA
Toma de inventario inicial ciego			23-11-2018
PROPIETARIO		VERSIÓN	PÁGINA
Archivo e inventario		1.0	Página 31 de 91



				unidades operativas a inventariar.
3	Encargado(a) de sección inventario.	Planificación y preparación de la toma de inventario.	Instrucciones para la toma de inventario ciego 2018 y ficha de registro de bienes muebles.	Se capacitará a todo el personal que será parte del proceso de toma de inventario, además se les entregará un instructivo y la ficha de registro de bienes muebles.
4	Encargado(a) de sección inventario.	Planificación y preparación de la toma de inventario	Memorándum de ejecución de inventario, procedimiento de toma de inventario y documento de Instrucciones para la toma de inventario ciego 2018.	Se comunicará mediante Memorándum dirigido a la unidad operativa, la ejecución del inventario con indicación de la fecha y hora. El (la) encargado(a) de esta unidad operativa, deberá estar presente durante todo el proceso y designará al personal que estime conveniente para apoyar al equipo durante el procedimiento de toma de inventario, así como las demás instrucciones que se consideren necesarias. Se entregará una copia del procedimiento y del instructivo.

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	
Municipalidad de San Clemente	Patricio Romero Unión	Miguel Gajardo Vilches	

PROCEDIMIENTO		CÓDIGO	FECHA
Toma de inventario inicial ciego			23-11-2018
PROPIETARIO		VERSIÓN	PÁGINA
Archivo e inventario		1.0	Página 32 de 91



5	Encargado(a) sección de inventario / Responsable de inventario	Visita a la unidad operativa	Ficha de registro de bienes muebles	Con anterioridad a la toma de inventario, el equipo se reunirá y se hará entrega del material para ejecutar las instrucciones del proceso en cuestión.
6	Encargado(a) sección de inventario / Responsable de inventario	Visita a la unidad operativa		El día y la hora fijada para tomar inventario, el (la) encargado(a) de la unidad operativa y quien llevará la toma del inventario, realizarán un recorrido por toda la instalación.
7	Encargado(a) sección de inventario / Responsable de inventario	Proceso de conteo	Acta de inicio toma de inventario.	El responsable a inventariar rellena acta de inicio de toma de inventario (se firman dos copias) se deja una en la unidad operativa y la otra se mantiene guardada en el expediente del proceso.
8	Tomador inventario de	Proceso de conteo	Ficha de registro de bienes muebles. (Anexo N° 1).	Registrará todos los bienes muebles pertenecientes a la unidad operativa (conteo), en la ficha correspondiente, según los pasos indicados en el instructivo de toma de inventario. En este proceso de registro se deben

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	
Municipalidad de San Clemente	Patricio Romero Unión	Miguel Gajardo Vilches	

				marcar los bienes de forma provisoria para evitar una duplicidad de conteo o que se registre el mismo bien dos veces. La forma de marcar y los recursos utilizados quedarán a la creatividad del tomador del inventario.
9	Tomador de inventario	Proceso de recuento	Ficha de registro de bienes muebles	Un miembro del equipo diferente al que realizo el primer conteo, deberá volver a registrar los bienes en otra ficha, con el fin de validar la información registrada en el primer conteo.
10	Encargado(a) sección de inventario / Responsable de inventario	Comparación	Fichas de registro conteo y recuento de bienes	Al terminar el recuento, se deben comparar las fichas del primer y segundo conteo de la misma unidad operativa. De encontrar diferencias, se debe comunicar al responsable del inventario para que pueda revisar las diferencias y tomar las medidas respectivas para el correcto registro de los bienes.

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	FECHA	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE
Toma de inventario inicial ciego		23-11-2018	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
Archivo e inventario	1.0	Página 34 de 91	

1 1	Encargado(a) sección de inventario / Responsable de inventario	Confirmación	Memorándum solicita especialista para bienes de uso muy específicos.	Si existen bienes muy especializados al momento de tomar el inventario, estos deben ser evaluados por una persona con los conocimientos técnicos necesarios. Este evaluará y emitirá un informe técnico, avalado por la firma del jefe(a) directo, que se adjuntará como respaldo para el correcto registro.
1 2	Encargado(a) sección de inventario / Responsable de inventario	Final toma de inventario	Acta termino de inventario	Al concluir el proceso de toma de inventario de la unidad operativa, se firman en 2 copias del acta de término de inventario, dejándose una en la unidad y la otra se mantiene guardada en el expediente del proceso.
1 3	Encargado(a) sección de inventario / Responsable de inventario	Traspaso de la Información	Planilla auxiliar de inventario, hoja mural y memorándum correcciones	Realizado el registro de los bienes, se digitaliza la información rellenándose las planillas auxiliares de inventario para su codificación y posterior impresión de la hoja mural para ser remitido a la unidad con el fin de emitir las correcciones que sean necesarias

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	 SAN CLEMENTE AGRICULTORES, GUERREROS Y DIABOLIZANTES
Municipalidad de San Clemente	Patricio Romero Unión	Miguel Gajardo Vilches	

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	FECHA	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE
Toma de inventario inicial ciego		23-11-2018	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
Archivo e inventario	1.0	Página 35 de 91	

				para la finalización del proceso.
1 4	Jefe(a), encargado(a) o director(a) de unidad operativa	Aclaratoria del proceso y validación del proceso	Hoja mural y memorándum correcciones	Recibido el memorándum de correcciones con la propuesta de hoja mural, la unidad debe pronunciarse por escrito al respecto dentro de tres días hábiles de recibido el documento, en caso contrario se dará por validada la información y será registrada en la hoja mural.
1 5	Encargado(a) sección de inventario. de	Instalación hoja mural	Hoja mural	Validada la información de la hoja mural, se procede a obtener las firmas de los responsables de los bienes y se instala la hoja mural en la oficina (firmada y timbrada).
1 6	Encargado(a) sección de inventario / Responsable de inventario	Expediente	Todos los documentos: Anexo N°1. Ficha registro de bienes muebles (conteo y reconteo) Anexo N°2. Memorándum Ejecución Inventario (aviso)	El expediente o historial de la unidad operativa inventariada, deberá contener todos los antecedentes, ajustándose al siguiente orden: a) un expediente digital (archivo en formato

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	 SAN CLEMENTE ENCUENTRO, AVANCE Y FUTURO
Municipalidad de San Clemente	Patricio Romero Unión	Miguel Gajardo Vilches	

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	FECHA	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE
Toma de inventario inicial ciego		23-11-2018	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
Archivo e inventario	1.0	Página 36 de 91	

			Anexo N° 3. Acta Inicio Toma de Inventario. Anexo N° 4. Acta Término de Toma inventario. Anexo N° 5. Planilla Auxiliar de inventario. Anexo N° 6. Hoja Mural. Anexo N° 7. Memorándum de Correcciones.	editable, no escaneado). b) Un expediente original en soporte papel.
--	--	--	--	--

Elaborado	Fecha de elaboración	Fecha de actualización
Patricio Romero Unión	30-10-2018	30-10-2018

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	 SAN CLEMENTE GOBIERNO, ECONOMÍA Y EDUCACIÓN
Municipalidad de San Clemente	Patricio Romero Unión	Miguel Gajardo Vilches	

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	FECHA	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE
Almacenamiento de productos		23-11-2018	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
Bodega Municipal	1.0	Página 37 de 91	

4.7. BODEGA MUNICIPAL

4.7.1. Almacenamiento de productos

Nombre del procedimiento	Código
Almacenamiento de Productos	

Descripción	La gestión de almacenamiento tiene como principal propósito optimizar un área logística funcional que actúa en dos etapas de flujo como lo son: el abastecimiento y la distribución física, constituyendo por ende la gestión de una de las actividades más importantes para el funcionamiento de la cadena de abastecimiento municipal. De esta manera el ámbito de responsabilidad del área de almacenamiento nace en la recepción física en las mismas instalaciones y se extiende hasta el mantenimiento del mismo en las mejores condiciones para su posterior tratamiento. El concepto de almacenamiento ha ido cambiando y ampliando su ámbito de competencia. El almacén en bodega es, hoy por hoy, una unidad de servicio y soporte en la estructura orgánica y funcional de la municipalidad, con propósitos bien definidos de custodia, control y abastecimiento de materiales y productos. En la actualidad, lo que antes se caracterizaba como un espacio dentro de la municipalidad destinado al uso exclusivo de arrume de materiales, es una estructura clave que provee elementos físicos y funcionales capaces de generar valor agregado.
Objetivo	El objetivo general de la gestión consiste en formalizar y estandarizar los procedimientos para el almacenamiento, de las existencias físicas regulando las acciones de manera ordenada y sistematizada a fin de facilitar su ubicación, despacho y el recuento selectivo. Garantizando el suministro continuo y oportuno de los materiales de oficina, y medios en otro ámbito requeridos para asegurar los servicios de forma ininterrumpida, de tal manera que el flujo de entrega para las unidades, se encuentra en gran medida condicionado por el ritmo del almacenamiento en bodega.

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	 SAN CLEMENTE presente, presente y futuro
Municipalidad de San Clemente	Ma Alejandra Ibarra Valdés	Miguel Gajardo Vilches	

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	FECHA	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE
Almacenamiento de productos		23-11-2018	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
Bodega Municipal	1.0	Página 38 de 91	

Alcance	La metodología se aplicará a todos los funcionarios que trabajan en la oficina de bodega en el almacenamiento.
Periodicidad	Diariamente y durante todo el año.
Marco legal	Reglamento N° 2 de bodega municipal.
Definiciones	• Sistema de almacenamiento convencional: es el más universal para el acceso directo y unitario e instalación de <i>palet</i> (espacio para acoplar). Este es el sistema de almacenamiento que consiste en almacenar las unidades combinando mercancías “<i>paletizadas</i>” con artículos individuales. Los niveles amplios se pueden destinar para el almacenamiento sobre <i>palet</i> de madera dobles y los más bajos para la preparación manual de artículos menores. Este sistema es el más utilizado en bodega, que necesitan almacenar gran variedad de materiales, utilizando más de una <i>paletizadas</i> para cada producto, ya que, permite el acceso directo y unitario a cada producto almacenado, además puede adaptarse a cualquier tipo de carga en lo que se refiere a peso y volumen. Cuando se utiliza el sistema convencional la zona de almacenamiento se distribuye colocando estanterías de un acceso en los laterales y de doble acceso en el centro. La distribución y altura de las estanterías se determinan en función de las características de las carretillas elevadoras –en su oportunidad-, de los elementos de almacenaje y de las dimensiones del local. • Almacenamiento: consiste en la acumulación provisional de reservas de materiales para el funcionamiento municipal. • Almacenar: es el acto de almacenar bienes que serán entregados o distribuidos más tarde. • Almacenamiento logístico: la gestión de almacenar puede definirse como el proceso logístico que se encarga de la recepción, el almacenamiento y el movimiento dentro de un mismo lugar hasta el punto de consumo de cualquier unidad logística, así como el tratamiento de información de los datos generados en cada uno de los procesos. • Gestión de almacenar puede definirse como el proceso logístico que se encarga de la recepción, el almacenamiento y el movimiento dentro de un mismo lugar en bodega hasta el punto de consumo de cualquier unidad logística. • Sistema de almacenamiento dinámico: es el más utilizado para unidades de rotación perfecta, puesto que su gestión de carga cumple perfectamente con cualquier criterio de entrada y salida.

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	 SAN CLEMENTE RECIBAMOS, RESPONDEMOS Y PARTICIPAMOS
Municipalidad de San Clemente	Ma Alejandra Barra Valdés	Miguel Gajardo Vilches	

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	FECHA	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE
Almacenamiento de productos		23-11-2018	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
Bodega Municipal	1.0	Página 39 de 91	

	• Tipos de almacenamiento: Dependiendo de las operaciones a realizar los almacenamientos en bodega pueden estar centralizados (toda la mercancía en un lugar) o descentralizados (diferentes almacenamientos en bodegas para diferentes mercancías). Dependiendo del espacio disponible, los almacenamientos en bodegas pueden estar constituidos por locales únicos o por una serie de locales separados o secciones comunicadas. Dependiendo de los materiales y mercancías que contiene podemos encontrar diferentes tipos de almacenamiento: ○ General: en una sola bodega tenemos todo tipo de materiales y mercancías, separando, por secciones, cada grupo de materiales, según sus necesidades de conservación y de utilización. ○ Materiales Auxiliares: Los materiales auxiliares o también llamados indirectos son todos aquellos que no son componentes de un producto pero que se requieren envasarlo o empacarlo (ayudas sociales, emergencias, alimentos, otros como lubricantes, grasa, combustible, envases, etc. ○ Herramientas: Un almacenamiento de herramientas y equipo, equipos y útiles que se prestan a los distintos departamentos y operarios para la producción el mantenimiento o desarrollo de actividades a la comunidad.
--	---

Declaración del procedimiento

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS	OBSERVACIONES
01	• Jefe de bodega. • Encargado de almacenar	Tener estructuras precisas, las cuales incluyen estantes, bandejas y paneles de diferentes diseños y que se adaptan a las diferentes necesidades.		Esto permite facilitar la retirada de las materiales, ya que se puede acceder directamente a cada palier sin necesidad de mover o desplazar las otras.
02	Encargado de almacenar	Perfecto control de los stocks; cada artículo debe estar sobre la superficie o debe ir una paleta o palier.		Los pasillos deben tener la máxima adaptabilidad a cualquier tipo de carga, tanto por peso como por volumen.
03	Jefe de oficina	Recepción de mercancías		

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	 SAN CLEMENTE RECUPERACIÓN, ARQUITECTURA Y NATURALEZA
Municipalidad de San Clemente	Ma Alejandra Ibarra Valdés	Miguel Gajardo Vilches	

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	FECHA	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE
Almacenamiento de productos		23-11-2018	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
Bodega Municipal	1.0	Página 40 de 91	

04	Encargado de almacenar	Identificación y codificación		
05	Encargado de almacenar	Almacenamiento ordenado		
06	Jefe de oficina	Preparación de pedidos de todas las áreas municipales		
07	Jefe de oficina	Despacho de materiales, productos, muebles etc		
08	- Encargado de almacenar - Jefe de bodega	La organización de artículos o materiales dentro de la bodega. Desde el momento en que los materiales ingresan a bodega, hay que ubicarles en el lugar adecuado y de forma ordenada, de acuerdo a la categorización de los materiales y pre diseño.		Distribuir los lugares de cada tipo de materiales, tener sobre todo en cuenta la necesidad de separar químicos, de herramientas, de materiales comunes y de alimentos y bebidas, así como la temperatura a la que deben conservarse cada tipo de productos. Ubicar los materiales de más fácil acceso y los materiales de mayor rotación (más movimiento), relegando las zonas más complicadas (altas o lejanas) para materiales que tiene baja rotación. Ordenar los materiales, se debe tener en cuenta que, normalmente, en la bodega, se utiliza el método FIFO (por sus siglas en inglés “first in first out”) o PEPS (primera entrada, primera salida).
09	- Encargado de almacenar - Jefe de bodega	Ubicación y mantenimiento de los materiales		Los materiales deben ser apilados en sentido de favorecer la ventilación. Las etiquetas con los códigos internos deben estar mirando hacia el frente. (pasillo)

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	 SAN CLEMENTE encuentro, aventura y naturaleza
Municipalidad de San Clemente	Ma Alejandra Ibarra Valdés	Miguel Gajardo Vilches	

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	FECHA	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE
Almacenamiento de productos		23-11-2018	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
Bodega Municipal	1.0	Página 41 de 91	

				La disposición de los materiales deben ser realizada en forma práctica y racional para que el material de uso constante pueda ser guardado y retirado fácilmente Nunca se debe apilar los materiales directamente sobre el piso. Instalarlos sobre una tarima o paleta a 15 o 20 cm. del mismo. No permitir la presencia de objetos extraños en el ámbito de trabajo. (Cartones, bolsas, sacos, cajas, etc.) Se deben vaciar las bolsas de cartón una vez abiertas y traspasar el contenido a un recipiente plástico con tapa e identificarlos.
10	- Encargado de almacenar - Jefe de bodega	Ordenar y clasificar		- Rotación de stocks - Seguridad e higiene - Supervisión y control Estos cuatro principios no son los únicos a tener en cuenta pero sí son fundamentales e imprescindibles para un correcto almacenamiento y control de los artículos de oficina, enseres domésticos y materiales construcción etc.
11	Encargado de almacenar	Asignar una identificación a cada material y unificar esta identificación para todas las áreas (compras para programas, control de inventario, administración, producción de eventos).		La identificación debe estar codificada. (Código que asigna el sistema) Cada material o artículos se tienen que ubicar según su clasificación e identificación en pasillos, estantes, espacios marcados para facilitar su localización. Esta misma localización debe marcarse en la

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	 SAN CLEMENTE ORGANISMO, ASESORIA Y CAPACITACIÓN
Municipalidad de San Clemente	Ma Alejandra Ibarra Valdés	Miguel Gajardo Vilches	

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	FECHA	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE
Almacenamiento de productos		23-11-2018	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
Bodega Municipal	1.0	Página 42 de 91	

				planilla correspondiente de registro y control. La disposición del almacenamiento deberá ser lo más flexible posible para poder realizar modificaciones con la mínima inversión. (Construcción o instalación de nuevas repisas, gavetas etc.) El área ocupada por los pasillos respecto de la del total del almacenamiento debe ser tan pequeña como lo permitan las condiciones de operación. Permitiendo el ingreso de carro, carretilla u otro para llevar materiales. Cuando se establezca el orden y la ubicación de cada producto debe pensarse en cuándo y cómo se va a necesitar, para facilitar el movimiento de materiales. Cuando se reciben nuevos materiales, deben estar el mínimo tiempo posible sin ordenar en su lugar correspondiente. Una persona concreta debe ser responsable de mantener el orden y clasificar los materiales con sus códigos correspondientes, tanto a la entrada como a la salida del lugar bodega. Se deberá tener una planilla de materiales, muebles y planilla para identificar las existencias de lo que está almacenado en bodega, que serán actualizadas con las
--	--	--	--	--

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	 SAN CLEMENTE encuentro, aventura y naturaleza
Municipalidad de San Clemente	Ma Alejandra Ibarra Valdés	Miguel Gajardo Vilches	

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	FECHA	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE
Almacenamiento de productos		23-11-2018	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
Bodega Municipal	1.0	Página 43 de 91	

				entradas y salidas de productos y materiales.
12	Jefe de bodega	Revisión periódica de las estanterías y arreglo de las mismas si fuera necesario. Revisión de paredes, techos, ventanas, puertas, pisos e instalaciones sanitarias, realizando las reparaciones necesarias Los pasillos de la bodega donde están almacenados los bienes y los de acceso deben mantenerse despejados, limpios y en buen estado. Limpieza y desinfección periódica del local		El mantenimiento del lugar, equipos, estanterías y utensilios de la bodega o lugar de almacenamiento se debe. Vigilar que los materiales, útiles, etc., se conserven en óptimas condiciones, hacer una revisión periódica del sistema eléctrico. Revisión del funcionamiento de los equipos con la periodicidad requerida. Revisar los extintores contra incendios con la periodicidad requeridos por los mismos y recargarlos inmediatamente después de usarlos.
13	Encargado de almacenar	Limpieza y desinfección de estanterías, repisas, cajas, etc. Ya mencionamos la seguridad e higiene como un principio fundamental para la gestión de almacenamiento. El orden y la limpieza son claves.		Las bodegas deben barrerse diariamente, se debe establecer los métodos necesarios para el lavado y fregado de los pisos, estantes y ventanas periódicamente. Las puertas, paredes, ventanas y techos se ensucian con el trabajo diario por lo que deben lavarse o retocarse con pintura cada determinado tiempo. Las paredes no deben utilizarse para colgar alambre, sogas, trapos de limpieza, ropa, etc. Las tablillas, letreros, etc., que no sea necesario deben ser retirados.

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	 SAN CLEMENTE GOBIERNO, AGRICULTURA Y NATURALEZA
Municipalidad de San Clemente	Ma Alejandra Ibarra Valdés	Miguel Gajardo Vilches	

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	FECHA	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE
Almacenamiento de productos		23-11-2018	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
Bodega Municipal	1.0	Página 44 de 91	

				No deben colgarse de los estantes ropas de trabajo, trapos, bolsas, sacos, etc. Los desperdicios y basuras deben depositarse en los cestos o contenedores, fuera de la zona del almacenamiento. Efectuar periódicamente limpieza del alumbrado, ampolletas, enchufes, etc. Desechar materiales deteriorados o inservibles, previa inspección técnica e informando a la administración para su baja del inventario. Mantener limpias las instalaciones sanitarias. (si los hubiera y cuando corresponda). Los utensilios de limpieza deben guardarse en un solo lugar, separado de los materiales. Todos los dispositivos contra incendios deben limpiarse, periódicamente. Mantener las esquinas o rincones limpios. Los pasillos deben mantenerse limpios y despejados. Debe fumigarse periódicamente contra insectos y roedores.
14	- Encargado de almacenar - Jefe de bodega	Definir necesidades de reposición Organizar las compras Aprovisionar Almacenar Utilizar o dar de baja Fijar Políticas de aprovisionamiento.		

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE
Municipalidad de San Clemente	Ma Alejandra Ibarra Valdés	Miguel Gajardo Vilches	

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	FECHA	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE
Almacenamiento de productos		23-11-2018	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
Bodega Municipal	1.0	Página 45 de 91	

15	- Encargado de almacenar - Jefe de bodega	Organización del espacio dedicado a almacenaje		Para organizar el espacio dentro del almacén no debemos olvidar las funciones que haremos en: - Recepción de materiales - Identificación y codificación. - Almacenamiento ordenado. - Preparación de pedidos para otras áreas para uso de materiales - Despacho de materiales.
16	Encargado de almacenar	Gestionar pedido		Se utiliza el mismo documento llamado Salida de Bodega documento interno que se utiliza para la retirada. Normalmente será un formato de dos copias (original y copia), el original irá al encargado de bodega y la copia la tendrá la persona que solicita o el/la jefe del departamento (en su caso)
17	Encargado de almacenar	Revisar las existencias para no señalar ni más ni menos de lo que se solicita. Nunca debe corregir el formulario de salida.		
18	Encargado de almacenar	Devoluciones: también podemos encontrar la situación en que se devuelve materiales, insumos, uniformes, y otros a bodega que corresponde al almacenamiento (bien porque no se		La devolución de los materiales no utilizados se realizará adjuntando un documento de devolución, incluyendo en la planilla de existencia la palabra "DEVOLUCION". La o El encargado(a) de bodega corregirá las existencias en consecuencia.

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	 SAN CLEMENTE GOBIERNO, ECONOMÍA Y NATURALIDADES
Municipalidad de San Clemente	Ma Alejandra Ibarra Valdés	Miguel Gajardo Vilches	

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	FECHA	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE
Almacenamiento de productos		23-11-2018	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
Bodega Municipal	1.0	Página 46 de 91	

		utilizó o bien porque no es lo solicitado).		
19	Encargado de almacenar	Registro de productos		Cada producto dispone de una FICHA o planilla DE REGISTRO, donde aparecen sus características técnicas (cuando corresponda), la cantidad almacenada, su ubicación en la bodega y su código de identificación. Esta ficha o planilla nos indica también, cuando necesitamos reponer la mercancía almacenada en bodega
20	Jefe de bodega	Realizar "SOLICITUD DE PEDIDO o SOLICITUD DE COMPRA."		Este documento básicamente consta de la fecha de pedido, descripción del artículo, cantidad que se pide, código del producto a requerir. Se hace un pedido por cada producto en una misma solicitud
21	Encargado de almacenar	Programar la recepción de bienes (indicar al proveedor una hora para la entrega		
22	Encargado de almacenar	Preparar el espacio suficiente para la recepción.		
23	Encargado de almacenar	La entrega del proveedor debe estar acompañada de la correspondiente factura, orden de compra.		1º inspección y verificación. Se comprobará que están en buen estado y que lo que se pidió coincide con las especificaciones solicitadas.

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	 SAN CLEMENTE GOBIERNO, ECONOMÍA Y SERVICIOS
Municipalidad de San Clemente	Ma Alejandra Ibarra Valdés	Miguel Gajardo Vilches	

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	FECHA	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE
Almacenamiento de productos		23-11-2018	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
Bodega Municipal	1.0	Página 47 de 91	

24	Encargado almacenar de	Ubicar para almacenar: Se ubicará lo antes posible en el lugar definido en bodega para almacenar, para esos materiales, siguiendo las normas de seguridad e higiene correspondientes.		Se tendrá en cuenta el sistema PEPS (primera entrada, primera salida), colocando la nueva mercancía detrás de la recién recibida, en caso de que hubiera stock previo.
25	Jefe de bodega	Comunicar llegada, si se trata de una necesidad urgente, se informará de la llegada a la persona o área que lo solicitaba.		En cualquier caso, se informará a cada unidad la entrega de materiales de oficina.
26	Encargado almacenar de	Preparar pedido		Con la solicitud o salida de bodega ya impreso se reúnen los materiales solicitados. Se deja en un lugar visible para ser entregado
27	Encargado almacenar de	Entregar requerimientos		El formulario salida de bodega, debe contener la totalidad de los materiales que retira, cantidad, fecha, nombre de persona que retira, nombre de funcionario que entrega y firma de ambos. Se archiva en el mismo día el formulario con numeración correlativa. En el mismo día se debe ingresar el movimiento realizado al sistema informático para los efectos de existencias diarias.

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	 SAN CLEMENTE PROCESANDO, AVANZANDO Y MOTIVANDO
Municipalidad de San Clemente	Ma Alejandra Ibarra Valdés	Miguel Gajardo Vilches	

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	FECHA	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE
Almacenamiento de productos		23-11-2018	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
Bodega Municipal	1.0	Página 48 de 91	

Elaborado	Fecha de elaboración	Fecha de actualización
Alejandra Ibarra Valdés	30-10-2018	30-10-2018

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	 SAN CLEMENTE ARQUITECTURA, PLANEACIÓN Y PATRIMONIO
Municipalidad de San Clemente	Ma Alejandra Ibarra Valdés	Miguel Gajardo Vilches	

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	FECHA	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE
Obtener permiso municipal de actividades de servicios de turismo		23-11-2018	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
Turismo	1.0	Página 49 de 91	

4.8. TURISMO

4.8.1. Obtener patente temporal de actividades turísticas como guías de turismo y arriendo de equipos.

Nombre del procedimiento	Código	
Obtener permiso municipal de actividades de servicios de turismo		

Descripción	Desde la gestión territorial, los municipios no son los únicos responsables del desarrollo turístico, ya que en esta actividad intervienen directa o indirectamente muchos actores sociales, públicos y privados. Sin embargo, la municipalidad no puede renunciar a su rol gestor, cuyas actividades se deben realizar tempranamente en el desarrollo del turismo, para que éste se transforme en una actividad sustentable en el territorio. Es por tal motivo que el departamento municipal de turismo ha abordado el tema en ordenar toda Oferta Turística asociada a la prestación de un servicio asociado a turismo aventura, guías de turismo, y arriendo de equipo y vestuario para turismo de aventura y naturaleza. Lo anterior a través de una ficha de postulación y posterior autorización con derivación a renta para la tramitación de un cobro municipal. Situación que se pretende poder ordenar a través del presente procedimiento.
Objetivo	El principal objetivo es, establecer la metodología de funcionamiento con respecto a la obtención de un permiso municipal para actividades de turismo en la comuna de San Clemente.
Alcance	Se proyecta un alcance para todo el territorio comunal, asociado a actividades de turismo naturaleza, aventura, montaña, rural, entre otros en las zonas turísticas de 1) La Placeta – Siete Tazas, 2) Vilches – Altos de Lircay, 3) Lago Colbún y 4) Paso Pehuenche – Alto Maule.
Periodicidad	Temporada correspondiente
Marco Legal o de Referencia	• Ley de turismo 20.423, que regula la industria turística en Chile • El Sistema de Clasificación, Calidad y Seguridad de los Prestadores de Servicios Turísticos, en adelante el

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	 SAN CLEMENTE PROGRESO, CULTURA Y PARTICIPACIÓN
Municipalidad de San Clemente	Andrés Amaro Valdés	Miguel Gajardo Vilches	

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	FECHA	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE
Obtener permiso municipal de actividades de servicios de turismo		23-11-2018	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
Turismo	1.0	Página 50 de 91	

	“Sistema”, comprende un registro de los servicios turísticos agrupados por tipo, de acuerdo a las definiciones establecidas en el reglamento; y la constatación del cumplimiento de los criterios de calidad y estándares de seguridad establecidos en aquél y en las normas técnicas correspondientes, según sea el caso. • Alta montaña – Requisitos NCh2951.Of2005 • Barranquismo, exploración de cañones o canyoning – Requisitos NCh2998.Of2006 • Buceo en apnea – Requisitos NCh3012.Of2006 • Buceo recreativo autónomo – Requisitos NCh2958.Of2005 • Cabalgatas – Requisitos NCh3001.Of2006 • Canotaje – Requisitos NCh2996.Of2006 • Cicloturismo – Requisitos NCh3050.Of2007 • Descenso en balsa o rafting – Requisito NCh2991.Of2006. • Deslizamiento sobre arena o sandboard – Requisitos NCh3062.Of2007 • Deslizamientos sobre nieve en áreas no delimitadas – Requisitos NCh3017.Of2006 • Deslizamiento sobre olas (surf, bodyboard, kneeboard y similares) – Requisitos NCh3023.Of2006 • Desplazamiento en cables: canopy, tirolesa y arborismo – Requisitos NCh3025.Of2006 • Escalada en roca – Requisitos NCh3018.Of2006 • Excursionismo o trekking – Requisitos NCh2985.Of2006 • Hidrotrineo o hidrospeed – Requisitos NCh3034.Of2006 • Montaña – Requisitos NCh2962.Of2006 • Motos acuáticas y jetsky – Requisitos NCh3103.Of2007 • Observación de flora y fauna – Requisitos NCh3069.Of2007 • Paseos en banano – Requisitos NCh3097.Of2007 • Paseos náuticos – Requisitos NCh3016.Of2006 • Pesca recreativa – Requisitos NCh3008.Of2006 • Recorrido en vehículos todo terreno u off road – Requisitos NCh3054.Of2007 • Senderismo o hiking – Requisitos NCh2975.Of2006 • Vuelo ultraliviano no motorizado biplaza o parapente biplaza – Requisitos NCh3014.Of2006
Definiciones	Turismo de Aventura: es una actividad turística recreacional en la que se utiliza el entorno o medio natural como recurso

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	 SAN CLEMENTE DESARROLLO, PROMOCIÓN Y ASESORIA
Municipalidad de San Clemente	Andrés Amaro Valdés	Miguel Gajardo Vilches	

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	FECHA	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE
Obtener permiso municipal de actividades de servicios de turismo		23-11-2018	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
Turismo	1.0	Página 51 de 91	

	para provocar en los turistas determinadas emociones y sensaciones de descubrimiento y de exploración al practicar actividades deportivas de riesgo controlado. Los Guías de montaña y Asistentes de Guía deberán ser homologados por una comisión técnica compuesta por: Municipalidad de San Clemente, ITUR, A.G.A.T.A. Cuerpo de Socorro Andino de Chile y la Asociación de Guías de Turismo Aventura de Sernatur. Los requisitos para la homologación de Guía serán los siguientes: Credencial y/o Diploma otorgado por la Escuela de Montaña, CATA A.G., Unión Internacional de Alpinistas Asociados UIAGM, titulados de Instituciones de Educación Superior que impartan Carreras de Turismo Aventura, de a lo menos 4 semestres u otros organismos similares debidamente reconocidos por el Estado. Cabalgatas: Actividad recreativa que utiliza cabalgaduras (excursiones a caballo) y que permite acceder a zonas preferentemente agrestes y primitivas por medio de senderos habilitados o rutas identificadas. Escalada libre: Es toda actividad de carácter recreativo consistente en escalar paredes de montañas con la protección de una cuerda y sin más ayuda que las propias manos.
--	---

Declaración del procedimiento

N°	Responsable	Actividad	Documento	Observación
01	Mesón de Atención de Informaciones Turísticas	Se informa a persona natural o jurídica sobre el proceso y se entrega la Ficha de Actividades Turísticas.	Ficha de Actividades Turísticas a Desarrollar en la comuna de San Clemente.	Actividades relacionadas directamente con el turismo (se excluye alojamiento y alimentación, ya que no son actividades reguladas por ley normativa específica)
02	Director de Turismo	Revisión de Ficha de Actividades Turísticas	Ficha de Actividades Turísticas e Informe de observaciones.	Debe contemplar: Identificación del Oferente, Descripción actividad, Acreditación de conocimientos, Protocolo de Seguridad y Manejo

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	 SAN CLEMENTE PREVENCIÓN, PROMOCIÓN Y PROTECCIÓN
Municipalidad de San Clemente	Andrés Amaro Valdés	Miguel Gajardo Vilches	

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	FECHA	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE
Obtener permiso municipal de actividades de servicios de turismo		23-11-2018	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
Turismo	1.0	Página 52 de 91	

				de Riesgos como mínimo.
03	Director de Turismo	Acto de aprobación de Actividad Turística	Memo de derivación a Renta y Carta Solicitante	Una vez aprobado se entrega documentación a solicitante y derivación a departamento de Renta para la cancelación de permiso o derecho municipal.
4	Jefa de Renta	Ingreso a base de datos, aplicación de ordenanza de derechos municipales y derivación a caja.	Cartola de Pago	Se debe ajustar a Ordenanza de Derechos Municipales y Ordenanza Local de Turismo Aventura.
05	Caja Municipal	Recepción de pago de Derecho Municipal	Comprobante Pago	de Permisos de actividad turística formalizada al día.

Elaborado	Fecha de elaboración	Fecha de actualización
Andrés Amaro Valdés	30-10-2018	30-10-2018

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	 SAN CLEMENTE DESARROLLO, AVENTURA Y NATURALEZA
Municipalidad de San Clemente	Andrés Amaro Valdés	Miguel Gajardo Vilches	

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	FECHA	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE
Denuncia ambiental		23-11-2018	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
Medio ambiente	1.0	Página 53 de 91	

4.9. MEDIO AMBIENTE

4.9.1. Denuncia ambiental

Nombre del procedimiento	Código	
Denuncia ambiental		

Descripción	Nuestra responsabilidad es actuar frente a situaciones de este tipo, pero antes debemos saber cómo denunciar estos casos para encontrar una solución oportuna por parte de las autoridades. Es importante no sólo que uno mismo adopte medidas y actitudes de respeto hacia el entorno, sino también que éstas sean transmitidas a los demás. De ésta manera se crean preocupaciones e inquietudes ciudadanas que se plasman en forma de normas, las cuales hay que cumplir para beneficio de todos. La creciente preocupación por un entorno digno y la necesidad de preservarlo, así como las dificultades que uno puede encontrarse a la hora de denunciar actividades que atentan contra el mismo, sumando a esto también, que puede ser una herramienta de la administración municipal para cumplir con objetivos ambientales trazados, es que se confecciona el presente manual con el objetivo de facilitar a cualquier ciudadano herramientas básicas y simples para poder denunciar actuaciones de este tipo. Así pues, proporcionamos este manual para que cada uno pueda poner su grano de arena en una lucha continua por mantener un medio ambiente saludable para todos/as. La participación ciudadana y nuestra colaboración es absolutamente imprescindible para proteger el medio ambiente y conservar los recursos naturales existentes en nuestra comuna.
Objetivo	- Definir y describir en forma clara el proceso protocolar de denuncias ambientales recibidas en la municipalidad de San Clemente - Generar una instancia de uso y conocimiento público de una herramienta municipal

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	 SAN CLEMENTE ORGANISMO, CULTURA Y NATURALEZAS
Municipalidad de San Clemente	Nicolas San Martín Díaz	Miguel Gajardo Vilches	

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	FECHA	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE
Denuncia ambiental		23-11-2018	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
Medio ambiente	1.0	Página 54 de 91	

Alcance	El presente procedimiento resulta aplicable a todas las personas naturales o jurídicas que presenten denuncias ambientales ante la Municipalidad de San Clemente producto de infracciones a la normativa local y nacional en todo ámbito territorial de la comuna.
Periodicidad	Todo el año.
Marco Legal o de Referencia	El presente procedimiento regula el ejercicio del derecho a la presentación de denuncias ambientales ante la Ilustre Municipalidad de San Clemente, de conformidad con lo establecido en el Artículo 16, letra c) de la Ordenanza de Gestión Ambiental Municipal, decretada el 14 de agosto de 2017 a través de decreto exento N° 1866. Asimismo y según artículo 10 de la ordenanza de gestión ambiental municipal, con el propósito de prevenir y mitigar impactos ambientales negativos de proyectos a implementarse en la comuna, sean estatales o privados y que requieran de un permiso municipal, la municipalidad velará y monitoreará el cumplimiento de lo exigido en la Ley N° 19.300 sobre Bases Generales de Medio Ambiente y el Reglamento del Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental, ya sea en las etapas de construcción, explotación y abandono, tanto de las Declaraciones de Impacto Ambiental (DIA) o Estudios de Impacto Ambiental (EIA), o en caso que corresponda, denunciará las posibles irregularidades en las etapas antes mencionadas.
Definiciones	

Declaración del procedimiento

N°	Responsable	Actividad	Documento	Observación
01	Denunciante	Ingreso o registro de denuncia en oficina de partes, unidad de gestión ambiental o unidad de fiscalización municipal.	Documentos de registro de denuncia ambiental	Ingreso o registro de denuncia en oficina de partes, unidad de gestión ambiental o unidad de fiscalización municipal.
02	Encargado de medio ambiente	Visita a terreno constatando denuncia.		Dentro de 48 horas inspectores realizan visita a terreno
03	Encargado de medio ambiente	Análisis de pertinencia de infracción (resolución a nivel local o		Análisis de pertinencia de infracción si es que la hubiera

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	 SAN CLEMENTE ORGANISMO, ESTRUCTURA Y SERVICIOS
Municipalidad de San Clemente	Nicolas San Martín Díaz	Miguel Gajardo Vilches	

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	FECHA	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE
Denuncia ambiental		23-11-2018	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
Medio ambiente	1.0	Página 55 de 91	

		necesidad de derivar a organismo del estado competente).		
04	Encargado de medio ambiente	Seguimiento		Si amerita derivación, se deriva ante organismo del estado pertinente.
05	Oficina de partes	respuesta formal a denunciante		Se entrega respuesta a vecino denunciante.

Elaborado	Fecha de elaboración	Fecha de actualización
Nicolas San Martin Díaz	30-10-2018	30-10-2018

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	 SAN CLEMENTE AMBIENTE, SANEAMIENTO Y DESARROLLO
Municipalidad de San Clemente	Nicolas San Martín Díaz	Miguel Gajardo Vilches	

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	FECHA	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE
Asignación y distribución de agua potable por déficit		23-11-2018	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
Protección civil y emergencias	1.0	Página 56 de 91	

4.10. **PROTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS**

4.10.1. **Asignación y distribución de agua potable por déficit.**

Nombre del Procedimiento	Código	
Asignación y distribución de agua potable por déficit		

Descripción	En nuestra comuna desde el año 2010 se encuentran varios sectores afectados por déficit hídrico, lo cual genera una escases directa al abastecimiento de agua para consumo humano, por esta razón el municipio realiza en forma permanente una serie de acciones para abastecer con agua potable a los sectores que presentan esta problemática.
Objetivo	Establecer un procedimiento aplicable a los beneficiarios de recursos hídricos , que permita contar con una estructura que garantice la correcta entrega y optimización del recurso asignado para la comuna , dando cumplimiento a la normativa vigente y disposiciones orientadas a la entrega de recursos.
Alcance	Municipalidad de San Clemente, departamento movilización y departamento protección civil y emergencia.
Periodicidad	Anual.
Marco legal	Decreto 143 M.O.P Oficio N°1013, Intendente del Maule

Declaración del procedimiento

N°	Responsable	Actividad	Documentos	Observaciones
1.	Departamento protección civil y emergencia.	Recibe solicitud	Formulario de solicitud entregado a solicitantes	La solicitud de agua potable se realiza en forma presencial en la unidad, en donde

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	 SAN CLEMENTE RECUPERAR, AVANZAR Y PARTICIPAR
Municipalidad de San Clemente	Cesar Pérez Alborno	Miguel Gajardo Vilches	

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	FECHA	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE
Asignación y distribución de agua potable por déficit		23-11-2018	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
Protección civil y emergencias	1.0	Página 57 de 91	

				se entrega formulario de solicitud.
2.	Departamento protección civil y emergencia	Solicita antecedentes	a) Certificado de residencia. b) Certificado de NO factibilidad de agua potable por parte de empresa o comité proveedor del recurso en el sector. c) Permiso de construcción (para el caso de viviendas nuevas)	La solicitud de documentos tiene por objetivo validar la entrega del recurso a familias que mantengan residencia permanente en el sector y que producto del déficit hídrico han visto disminuido los caudales de agua de los cuales se abastecían normalmente, con esta validación no serán considerados propietarios de cabañas o casas de veraneo de uso esporádico para la entrega del recurso.
3.	Departamento protección civil y emergencia.	Realiza visita en terreno validando información	a) Se levanta FIBE. b) Se levanta estadística.	Con el levantamiento de FIBE se individualiza al grupo familiar y se ingresa al registro único de beneficiarios.

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	 SAN CLEMENTE DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
Municipalidad de San Clemente	Cesar Pérez Alborno	Miguel Gajardo Vilches	

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	FECHA	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE
Asignación y distribución de agua potable por déficit		23-11-2018	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
Protección civil y emergencias	1.0	Página 58 de 91	

4.	Departamento protección civil y emergencia.	Si corresponde asigna Ruta de distribución para familia solicitante.	Planilla distribución de agua semanal.	La planilla semanal de distribución de agua potable será entregada al jefe de movilización.
5.	Departamento de movilización.	Dispone de camión con su personal para la distribución de agua potable según ruta establecida.	Planilla distribución de agua semanal.	Jefe de movilización entrega planilla de distribución a conductor del camión para su ejecución.
6.	Departamento protección civil y emergencia.	Dispone de camiones enviados por gobernación para la distribución de agua potable según ruta establecida.	Planilla distribución de agua semanal.	Coordinador de protección civil y emergencia entrega planilla de distribución a conductor del camión para su ejecución verificando que la planilla al término de la semana se encuentre con las firmas de recepción.

Elaborado por	Fecha de elaboración	Fecha de actualización
César Pérez Albornoz.	Julio 2018	Noviembre 2018

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	 SAN CLEMENTE GOBIERNO, ECONOMÍA Y DESARROLLO
Municipalidad de San Clemente	Cesar Pérez Albornoz	Miguel Gajardo Vilches	

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	FECHA	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE
Revisión de estado de pago del servicio de “Mantención, conservación y mejoramiento de áreas verdes públicas”.		23-11-2018	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
Aseo y ornato	1.0	Página 59 de 91	

4.11. ASEO Y ORNATO

4.11.1. Revisión de estado de pago del servicio de “Mantención, conservación y mejoramiento de áreas verdes públicas”.

Nombre del procedimiento	Código	
Revisión de estado de pago del servicio de “Mantención, conservación y mejoramiento de áreas verdes públicas”		

Descripción	La ejecución del contrato de “Mantención, conservación y mejoramiento de áreas verdes públicas municipales urbano y rural de la comuna de San Clemente” suscrito por el municipio con una empresa externa, en conformidad con lo dispuesto en las respectivas bases de licitación, dan a lugar a que mensualmente se emitan estados de pago por todo el período de vigencia del contrato con lo que se hace necesario establecer un procedimiento interno que permita realizar de forma sistemática la revisión de los estados de pago, el levantamiento de las observaciones que se aprecien de dicha revisión y los documentos necesarios de emitir por parte de la Unidad de Aseo y Ornato para dar curso al pago por la prestación del servicio.
Objetivo	Establecer un procedimiento claro y preciso de la recepción, revisión y aprobación de los estados de pago correspondientes al servicio de “Mantención, conservación y mejoramiento de áreas verdes públicas municipales urbano y rural comuna de San Clemente”.
Alcance	Procedimiento interno de la unidad de Aseo y Ornato de la Municipalidad de San Clemente.
Periodicidad	Mensual, por estado de pago, durante toda la duración del contrato.
Marco legal	• Ley N° 18.695, Orgánica constitucional de municipalidades. • Ley N° 18.880, Establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado.

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE
Municipalidad de San Clemente	Paz Avaca Vilugron	Miguel Gajardo Vilches	

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	FECHA	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE
Revisión de estado de pago del servicio de "Mantenimiento, conservación y mejoramiento de áreas verdes públicas".		23-11-2018	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
Aseo y ornato	1.0	Página 60 de 91	

	- Ley N° 18.886, Ley de Bases sobre contratos administrativos de suministro y prestación de servicios. - Reglamento de la Ley N° 18.886 de Bases sobre contratos administrativos de suministro y prestación de servicios.
Definiciones	Estado de pago: es el pago en forma parcializada y periódica de los servicios contratados respecto de aquellas partidas que se encuentren ejecutadas satisfactoriamente y a conformidad del mandante a la fecha en que se presenta el estado de avance. Unidad Técnica de Inspección (UTI): Unidad municipal (en este caso Aseo y Ornato) que deberá velar por el correcto cumplimiento de las obligaciones contractuales y por la correcta ejecución de los servicios, por parte del contratista, según lo señalan las bases administrativas y técnicas que rigen la licitación a la que se dirige el presente procedimiento. Libro de servicios: medio oficial de comunicación de la inspección técnica con el contratista, donde anotarán todas las observaciones necesarias para el correcto cumplimiento del contrato y la aplicación de multas.

Declaración del procedimiento

N°	Responsable	Actividad	Documentos	Observaciones
1	Encargado de Aseo y Ornato o a quien se designe como Inspector Técnico del contrato al interior de la unidad	Recepción de estado de estado, firmando y timbrando con el timbre de la unidad el documento conductor, anotando además la fecha y hora en que fue recepcionado siempre y cuando contenga toda la documentación necesaria. En caso de que no se adjunte la documentación básica establecida según las bases de licitación, se debe devolver el estado de	Carta solicitud de la empresa donde requiera la solución del estado de pago.	Se debe confirmar a través de un pequeño check list la presencia de todo documento requerido en la presentación del estado de pago de acuerdo a lo dispuesto en las bases de licitación que rigen el contrato: - Carta solicitud - Estado de pago mensual, único o por avance de servicio - Factura - Carta Gantt

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	 SAN CLEMENTE Mantenimiento, Aseo y Ornato
Municipalidad de San Clemente	Paz Avaca Vilugron	Miguel Gajardo Vilches	

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	FECHA	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE
Revisión de estado de pago del servicio de "Mantenión, conservación y mejoramiento de áreas verdes públicas".		23-11-2018	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
Aseo y ornato	1.0	Página 61 de 91	

		pago a la empresa para que subsane las observaciones formuladas para luego reingresarlo a la UTI.		- Respaldo fotográfico - Nómina de individualización de los trabajadores mensual - Certificado de cumplimiento de obligaciones laborales - Certificado de Inspección del Trabajo (respecto de reclamos pendientes por parte del personal) - Copia de planilla de pago de remuneraciones y cotizaciones previsionales y de salud, respecto del personal involucrado en la prestación del servicio, correspondiente al mes inmediatamente anterior al estado de pago - Otros documentos solicitados por el inspector del servicio o mencionado en él y que sean necesarios para respaldar el estado de pago (liquidaciones de
--	--	--	--	--

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	 SAN CLEMENTE BIOASTRO, AMBIENTE Y PATRIMONIO
Municipalidad de San Clemente	Paz Avaca Vilugron	Miguel Gajardo Vilches	

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	FECHA	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE
Revisión de estado de pago del servicio de “Mantenión, conservación y mejoramiento de áreas verdes públicas”.		23-11-2018	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
Aseo y ornato	1.0	Página 62 de 91	

				asistencia, cartas de aviso, otros documentos) NOTA: De acuerdo a las presentes bases de licitación (que rigen el actual contrato de prestación del servicio), el inspector técnico tendrá 10 días hábiles contados desde la recepción del estado de pago para revisarlo y aprobarlo o rechazarlo según corresponda.
2	Encargado de Aseo y Ornato o a quien se designe como Inspector Técnico del contrato al interior de la unidad	Revisión de la documentación presentada como respaldo del estado de pago, constatando la presencia del total de información necesaria para la solución del mismo tales como: copias de las liquidaciones de sueldo, planillas de pago de obligaciones previsionales, declaraciones y toda aquella que sea capaz de ser contrastada entre sí.		Se debe prestar especial atención en la concordancia de las declaraciones, formularios, planillas y liquidaciones de sueldo. A modo de ejemplo: el número de liquidaciones de sueldo se debe corresponder con el número de trabajadores informados, los cuales deben concordar con aquellos declarados en los comprobantes de pago de cotizaciones previsionales y con el listado de trabajadores informados en el Certificado de cumplimiento de obligaciones

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	 SAN CLEMENTE AVANZAR, EDUCAR Y PROGRESAR
Municipalidad de San Clemente	Paz Avaca Vilugron	Miguel Gajardo Vilches	

PROCEDIMIENTO		CÓDIGO	FECHA
Revisión de estado de pago del servicio de "Mantenimiento, conservación y mejoramiento de áreas verdes públicas".			23-11-2018
PROPIETARIO		VERSIÓN	PÁGINA
Aseo y ornato		1.0	Página 63 de 91



				laborales y previsionales (F-30). En caso de que falte documentación, esta deberá ser solicitada al administrador del contrato por parte de la empresa, notificándole respecto de la información/documentos requeridos y del plazo para presentarlos.
3	Encargado de Aseo y Ornato o a quien se designe como Inspector Técnico del contrato al interior de la unidad	Revisión del registro de asistencia: - Se debe registrar la asistencia e inasistencia (falta sin motivo, licencia médica, vacaciones, renuncia, etc.) de los trabajadores en la planilla establecida para tal efecto (y que cuenta con la simbología del caso) a fin de constatar la dotación de trabajadores y el cumplimiento del personal que debe estar trabajando en terreno	• Planilla detalle de asistencia y cumplimiento de jornadas • Informe de observaciones registro de asistencia	Respecto de la dotación de personal es menester tener presente que de acuerdo a las bases de licitación que rigen el presente contrato, se debe "considerar una dotación de personal, de <u>al menos 25 personas jornada completa, que deberán cumplir con las funciones en terreno</u> (incluyendo persona para el vivero municipal) para los servicios de mantención de las áreas verdes solicitados en esta base técnica. No serán considerados en esta sumatoria, aquellos trabajadores que cumplan funciones administrativas, ni de supervisión, ni de choferes de

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	
Municipalidad de San Clemente	Paz Avaca Vilugron	Miguel Gajardo Vilches	

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	FECHA	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE
Revisión de estado de pago del servicio de "Mantenión, conservación y mejoramiento de áreas verdes públicas".		23-11-2018	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
Aseo y ornato	1.0	Página 64 de 91	

		según lo establecen las bases de licitación. - Se debe levantar un informe con las observaciones advertidas de la revisión del registro de asistencia (enmendaduras, borroneos, ausencia de registros de hora o firma, etc.)		camiones o vehículos destinados para el servicio, que deberán ser considerados como trabajadores adicionales para cumplir con el servicio". A su turno, sobre el informe del registro de asistencia, se debe tener en consideración lo dispuesto en el ordinario N° 2795/220 de fecha 06/07/2000 de la Dirección del Trabajo que establece que: "Es requisito esencial del control de asistencia que sea autosuficiente, exclusivo y que proporcione una información segura, fidedigna y al instante, sin otras menciones que lo hagan, además, un instrumento destinado a otros fines y, lo que es fundamental, que esté organizado de tal forma que no pueda ser enmendado con posterioridad al desempeño, ni menos días después".
4	Encargado de Aseo y Ornato o a quien se designe como	Revisión de pago de remuneraciones y de	Planilla detalle de liquidaciones de sueldo y	La planilla consta de indicadores previsionales que

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	 SAN CLEMENTE RECINTOS, PLANTAS Y MAQUINARIAS
Municipalidad de San Clemente	Paz Avaca Vilugron	Miguel Gajardo Vilches	

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	FECHA	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE
Revisión de estado de pago del servicio de "Mantención, conservación y mejoramiento de áreas verdes públicas".		23-11-2018	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
Aseo y ornato	1.0	Página 65 de 91	

Inspector Técnico del contrato al interior de la unidad	las obligaciones previsionales: - En planilla confeccionada para tal efecto se debe registrar el detalle de las liquidaciones de sueldo de los trabajadores - Se debe contrastar la información obtenida en la planilla respecto de los valores a pago por obligaciones previsionales con lo que efectivamente fue pagado por la empresa de acuerdo a planillas con: Detalle de pago de cotizaciones previsionales y depósito de ahorro voluntario fondo de pensiones (AFP), Declaración de pago simultáneo de obligaciones previsionales	obligaciones previsionales y laborales	alimentan fórmulas para determinar los valores de aportes y descuentos obligatorios. Dichos indicadores deben ser actualizados conforme a la información contenida en la página de PreviRed (porcentajes de descuento de AFP, Seguro de cesantía, etc.).
---	---	--	---

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	 SAN CLEMENTE GOBIERNO, AGRICULTURA Y PESQUERÍA
Municipalidad de San Clemente	Paz Avaca Vilugron	Miguel Gajardo Vilches	

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	FECHA	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE
Revisión de estado de pago del servicio de “Mantención, conservación y mejoramiento de áreas verdes públicas”.		23-11-2018	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
Aseo y ornato	1.0	Página 66 de 91	

		(FONASA) y Comprobant e de pago de obligaciones previsionales (IST).		
5	Encargado de Aseo y Ornato o a quien se designe como Inspector Técnico del contrato al interior de la unidad	Revisión de carta Gantt y registro fotográfico.		La revisión se debe realizar con el plan de trabajo informado por la empresa al momento de presentar su oferta en el proceso de licitación. Se debe tener en consideración cualquier modificación que se haya realizado por orden de la UTI a fin de que el registro contra el que se compare esté actualizado.
6	Encargado de Aseo y Ornato o a quien se designe como Inspector Técnico del contrato al interior de la unidad	Revisión de documentación anexa que corresponda a observaciones formuladas a estados de pago anteriores.		La revisión de dicha documentación permitirá dar por subsanada(s) (parcial o total) o no subsanada(s) las observaciones formuladas en estados de pago previos o por notificaciones realizadas fuera de la revisión actual.
7	Encargado de Aseo y Ornato o a quien se designe como Inspector Técnico del contrato al interior de la unidad	Rechazar o Aceptar conforme el servicio al rechazar o aceptar factura emitida por la empresa.	Obligatoriamente: • Correo electrónico informando la aceptación o rechazo del documento, dirigido al	La emisión de una factura electrónica es notificada al Municipio a través del portal de documentos tributarios electrónicos, quien

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	 SAN CLEMENTE RECUPERACIÓN, DESARROLLO Y SOSTENIBILIDAD
Municipalidad de San Clemente	Paz Avaca Vilugron	Miguel Gajardo Vilches	

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	FECHA	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE
Revisión de estado de pago del servicio de "Mantenión, conservación y mejoramiento de áreas verdes públicas".		23-11-2018	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
Aseo y ornato	1.0	Página 67 de 91	

			encargado de facturación electrónica de la Dirección de Administración y Finanzas Opcionalmente (en caso de aceptar conforme el estado de pago): Factura electrónica en su copia formato papel (CEDIBLE) efectivamente completada con los datos del receptor, R.U.T, lugar de recepción, fecha en que ésta se produce y firma. Adicionalmente se deberá timbrar con el timbre de la unidad de Aseo y Ornato	luego a través de un encargado de facturación (perteneciente a la Dirección de Administración y Finanzas) informará de la emisión a la unidad solicitante del servicio (en este caso Aseo y Ornato) y solicitará que de la conformidad o rechazo del servicio en un plazo de 8 días corridos luego de la emisión del documento. La aceptación de la factura por parte del encargado de facturación electrónica de la Dirección de Administración y Finanzas previo aviso de la UTI es suficiente para que figure como válida en el portal del Servicio de Impuestos Interno y con ello es posible que la factura sea entregada en factoring por parte de la empresa. Sin perjuicio de lo anterior, aún hay empresas que solicitan la recepción conforme del servicio con la firma del receptor en una copia formato papel
--	--	--	---	---

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE
Municipalidad de San Clemente	Paz Avaca Vilugron	Miguel Gajardo Vilches	

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	FECHA	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE
Revisión de estado de pago del servicio de “Mantenión, conservación y mejoramiento de áreas verdes públicas”.		23-11-2018	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
Aseo y ornato	1.0	Página 68 de 91	

				(CEDIBLE) de la factura.
8	Encargado de Aseo y Ornato o a quien se designe como Inspector Técnico del contrato al interior de la unidad	Notificación de las observaciones advertidas de la revisión del estado de pago a la empresa, indicando el detalle y los plazos para que se presente la documentación o pronunciamiento que permitan su subsanación.	Libro de servicios u otro medio de comunicación regulado en las bases de licitación adjuntando informes preparados por la UTI	La notificación a la empresa deberá ir acompañada de una copia de los informes y/o planillas que presenten las observaciones si éstas fueron generadas de la revisión al estado de pago, debidamente firmadas y timbradas por el encargado de la unidad de Aseo y Ornato. La totalidad de las observaciones no necesariamente estarán contenidas en los informes y/o planillas de la UTI por lo que se debe considerar y notificar todo lo que se haya advertido en la revisión (respaldo fotográfico, carta Gantt, plan de trabajo, criterios utilizados para ciertos registros, entre otros) solicitando documentación o pronunciamiento respecto de la materia según corresponda a cada caso. El estado de pago puede ser devuelto en esta instancia si

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	 SAN CLEMENTE DESCARRO, ESPERANZA Y PARTIDAZOS
Municipalidad de San Clemente	Paz Avaca Vilugron	Miguel Gajardo Vilches	

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	FECHA	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE
Revisión de estado de pago del servicio de "Mantenimiento, conservación y mejoramiento de áreas verdes públicas".		23-11-2018	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
Aseo y ornato	1.0	Página 69 de 91	

				existen argumentos suficientemente válidos para que ello ocurra, sin perjuicio de lo cual es menester tener presente que ello no invalida el hecho de que la empresa <i>ha realizado labores para la Administración, lo cual lleva aparejada una contraprestación que, de no enterarse, produciría un enriquecimiento sin causa a favor del municipio,</i> por cuanto es necesario distinguir la gravedad de las observaciones y requerir su subsanación a la brevedad posible. Si las observaciones son de carácter leve, el estado de pago se cursará con las observaciones pertinentes.
9	Encargado de Aseo y Ornato o a quien se designe como Inspector Técnico del contrato al interior de la unidad	En caso de que el estado de pago se resuelva positivamente (con o sin observaciones) se deberán remitir los antecedentes a Servicios Externalizados para cursar estado de pago.	- Memo conductor, adjuntando: - Planillas e informes generados por la UTI: Informe de observaciones registro de asistencia (si se generase), Planilla dotación de trabajadores,	El memo debe contener identificación clara del estado de pago que se remite (nombre del servicio, empresa que lo presta y período de prestación como mínimo), informando si es cursado a conformidad o con observaciones de la UTI para luego

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE DESARROLLO, AMBIENTE Y RECURSOS
Municipalidad de San Clemente	Paz Avaca Vilugron	Miguel Gajardo Vilches	

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	FECHA	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE
Revisión de estado de pago del servicio de "Mantenión, conservación y mejoramiento de áreas verdes públicas".		23-11-2018	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
Aseo y ornato	1.0	Página 70 de 91	

			Planilla remuneraciones, otros que se consideren necesarios y no se encuentren contemplados actualmente - Estado de pago con toda su documentación - Otros documentos, si se generasen (copia de antecedentes, contratos, finiquitos, copia de notificaciones de libro de servicio, decreto que autoriza la aplicación de multas, orden de ingreso por el pago de multas, entre otros)	proceder a enumerarlas en el cuerpo del documento. A la hora de redactar el memo conductor es necesario tener a la vista Informes de Fiscalización y Re fiscalización realizados por profesional en terreno de la unidad de Aseo y Ornato a fin de detallar las observaciones de carácter técnico. Deben remitirse 2 copias del estado de pago al Departamento de Servicios Externalizados con sus respectivos memos, una de esas copias quedará en poder de SS.EE. mientras que lo otra será la que se envíe al Departamento de Administración y Finanzas para que se dé curso al pago del servicio.
--	--	--	--	--

Elaborado	Fecha de elaboración	Fecha de actualización
Paz Avaca Vilugrón	23-11-2018	23-11-2018

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	 SAN CLEMENTE RECULTIVO, AVANZADO Y ORNAMENTAL
Municipalidad de San Clemente	Paz Avaca Vilugron	Miguel Gajardo Vilches	

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	FECHA	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE
Solicitud de movilización		23-11-2018	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
Movilización	1.0	Página 71 de 91	

4.12 MOVILIZACIÓN

4.12.1. Solicitud de movilización.

Nombre del procedimiento	Código
Solicitud de movilización	

Descripción	Facilitar a los funcionarios los vehículos municipales
Objetivo	Uniformar los procedimientos administrativos para solicitar vehículos municipales
Alcance	Dirección de Educación, Salud y Municipal
Periodicidad	Todo el año
Marco legal	

Declaración del procedimiento

N°	Responsable	Actividad	Documentos	Observaciones
01	Unidades, programas y Departamentos	Confeccionar documento	Memo	El memo debe contener: -Día el cual necesita el vehículo. -Horario en el cual solicita el vehículo -Lugar donde ira en el vehículo -Para que utilizara el vehículo
02	Jefe de unidad, programa o departamento	Debe firmar el documento		Debe hacerlo llegar con antelación de dos hábiles mínimos.
03	Movilización	Recepcionará el documento		-Lo agendara en el libro de solicitudes de vehículos. -Revisara si hay disponibilidad -Informara mediante Biganth, teléfono celular, correo o

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	 SAN CLEMENTE ordenando, avanzando y mejorando
Municipalidad de San Clemente	Pablo Fontecilla Hidalgo	Miguel Gajardo Vilches	

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	FECHA	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE
Solicitud de movilización		23-11-2018	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
Movilización	1.0	Página 72 de 91	

				memo si se facilitara vehículo. -Se confeccionará programación semanal agendando a los programas, unidades o departamentos que tengan vehículos.
--	--	--	--	--

Elaborado por	Fecha de elaboración	Fecha de actualización
Pablo Fontecilla Hidalgo.	30-10-2018	30-10-2018

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	 SAN CLEMENTE EDUCACIÓN, VIVIENDA Y DESARROLLO
Municipalidad de San Clemente	Pablo Fontecilla Hidalgo	Miguel Gajardo Vilches	

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	FECHA	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE
Canalización, recopilación y publicación de la información en las redes oficiales		23-11-2018	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
Extensión y comunicaciones	1.0	Página 73 de 91	

4.13. EXTENSIÓN Y COMUNICACIONES

4.13.1. Canalización, recopilación y publicación de la información en las redes oficiales

Nombre del procedimiento	Código	
Canalización, recopilación y publicación de la información en las redes oficiales		

Descripción	En todo orden de cosas es necesario establecer una metodología que guie el actuar de las personas, es por esto que se decide implementar este procedimiento, se hace necesario calendarizar y por sobre todo determinar prioridades, para luego establecer el recurso humano que cubrirá cada actividad de este municipio.
Objetivo	Determinar un orden en la recopilación, canalización y publicación de informaciones que el resto de las unidades, direcciones y departamentos requieran dar a conocer en redes sociales a la comunidad o información de nivel interno en las plataformas oficiales internas.
Alcance	Este procedimiento abarca a todas las unidades, direcciones y departamentos de la I. Municipalidad de San Clemente, así como también a los Departamentos de Salud y Educación.
Periodicidad	Una semana antes de cada actividad relevante que se desee dar a conocer en las redes sociales.
Marco Legal o de Referencia	
Definiciones	

Declaración del procedimiento

N°	Responsable	Actividad	Documentos	Observaciones
1	Manuel Herrera – Juan Claudio Cerro.	Recepción del documento que contiene petición de difusión de actividad u otro similar.	Memo	Cada unidad, departamento o dirección que requiera del apoyo de Extensión y

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	 SAN CLEMENTE RECANTOS, BARRIOS Y NATALICES
Municipalidad de San Clemente	Juan Claudio Cerro	Miguel Gajardo Vilches	

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	FECHA	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE
Canalización, recopilación y publicación de la información en las redes oficiales		23-11-2018	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
Extensión y comunicaciones	1.0	Página 74 de 91	

				comunicaciones debe enviar todos los datos necesarios para elaborar posteriormente cada nota periodística.
2	Juan Claudio Cerro	Toma de conocimiento del documento		
3	Juan Claudio Cerro.	Establecer responsable de la cobertura de la actividad		Cada día y mediante una breve reunión de equipo se revisa el calendario de actividades del día y las próximas a ejecutarse.
4	Manuel Herrera Díaz	Cubrir, sacar fotografías y crear nota periodística escrita para ser difundida en los medios oficiales de comunicación.		
5	Estefanía Jiménez	Cubrir, sacar fotografías y crear nota periodística de actividades y hechos relevantes municipales de carácter interno para ser difundido en los canales oficiales internos.		
6	Sergio Espinoza	Realizar registro audiovisual de cada actividad y posteriormente crear un video con el contenido de la noticia para ser difundido en redes sociales.		
7	Juan Claudio Cerro – Manuel Herrera – Estefanía Jiménez	Publicar en las redes sociales oficiales ya sea de tipo interna o		

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	 SAN CLEMENTE seguridad, ordenanza y patrimonio
Municipalidad de San Clemente	Juan Claudio Cerro	Miguel Gajardo Vilches	

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	FECHA	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE
Canalización, recopilación y publicación de la información en las redes oficiales		23-11-2018	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
Extensión y comunicaciones	1.0	Página 75 de 91	

		externa según corresponda la derivación de la jefatura.		
--	--	--	--	--

Elaborado por	Fecha de elaboración	Fecha de actualización
Juan Claudio Cerro	30-10-2018	30-10-2018

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	 SAN CLEMENTE POLICÍA, PROTECCIÓN Y DEFENSA
Municipalidad de San Clemente	Juan Claudio Cerro	Miguel Gajardo Vilches	

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	FECHA	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE
Obtención de licencias de conducir		23-11-2018	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
Transito	1.0	Página 76 de 91	

4.14. TRANSITO

4.14.1. Obtención de licencias de conducir

Nombre del procedimiento	Código	
Obtención de licencias de conducir		

Descripción	Dentro de las funciones de la dirección de tránsito está el cumplir con la función de entrega de licencia de conducir a cualquier usuario que solicite dicho documento.
Objetivo	Otorgar directrices de funcionamiento a los usuarios tanto internos como externos de la Dirección de Tránsito y Transporte Público de la I. Municipalidad de San Clemente, en específico respecto al procedimiento de obtención de Licencias de Conducir, con la finalidad que éstos puedan llevar a cabo la tramitación en conformidad a la normativa vigente con el mayor grado de satisfacción posible.- • Otorgamiento licencia de conducir por primera vez B, C y D. • Exámenes de control licencias no profesionales B, C y especiales D, E y F. • Exámenes de control licencias profesionales antiguas A1 y A2. • Exámenes de control licencias profesionales A1, A2, A3, A4, A5. • Cambio de licencia clase B hacia profesional A1, A2, A4. • Cambio de licencia profesional A1, A2, A4 hacia A3, A5. • Autorización o extensión de licencias clases C y D. • Autorización o extensión de licencias clase F. • Duplicado de licencia de conductor (San Clemente). • Duplicado de licencia de conductor (otras comunas). • Cambio de domicilio en licencia (San Clemente). • Cambio de domicilio en licencia (otras comunas).
Alcance	Participan en este procedimiento las unidades de licencia de conducción, también tienen alcance otras unidades municipales como jurídica, tesorería y Juzgado de Policía Local. Este procedimiento tiene directo servicio a la comunidad o usuarios en general.

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	 SAN CLEMENTE ACUENTES, AVANCE Y DESARROLLO
Municipalidad de San Clemente	María Basoalto Valdés	Miguel Gajardo Vilches	

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	FECHA	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE
Obtención de licencias de conducir		23-11-2018	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
Transito	1.0	Página 77 de 91	

Periodicidad	Todo el año
Marco Legal o de Referencia	• Ley 18.290 “Ley de Transito” Ley 19.495 • Ley 18695 Orgánica Constitucional de Municipalidades • D.S. N° 170 Reglamento para el otorgamiento de conducir • Dictámenes de la Contraloría General de la República • Ordenanzas Municipales
Definiciones	• Licencia de Conducir: Es un documento que acredita una autorización administrativa para la conducción de vehículos en la vía pública • Contribuyente: Persona natural o jurídica que requiere algún trámite la unidad de licencia de conducir. • Director: funcionario municipal encargado de la dirección de Tránsito y Transporte Público y sus unidades (permiso de circulación, licencias de conducir) • Proceso: Conjunto de actividades que interactúan y se relacionan a través de recursos, transformando entradas en salidas generando un resultado (Producto o Servicio) que satisface una o varias necesidades. • Procedimientos: Es la aplicación secuenciada de tareas con sus respectivas relaciones y que es específica en su ejecución (estática) el cual debe contar con un nivel de detalle que permita analizar sus posibles mejoras. • Diagrama de flujo: Son la representación gráfica de las etapas de un proceso, obteniéndose una descripción detallada de cómo funciona el mismo, es útil en la investigación de oportunidades para la mejora continua de lo que se está haciendo, permitiendo establecer de forma clara los puntos sensibles del desarrollo del proceso, además su simbología simple permite establecer un estándar fácil de interpretar. • Normativa: La palabra normativa hace referencia a un conjunto de normas, reglas, o leyes; generalmente existen normativas es dentro de una organización. Una normativa es la agrupación de todas aquellas normas que son o pueden ser aplicables en una materia específica, teniendo en cuenta que una norma es un precepto jurídico o ley que regula la conducta de un individuo en una sociedad o espacio determinado, permitiendo así la regulación de

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	 SAN CLEMENTE GOBIERNO, ASESORIA Y PARTICIPACIÓN
Municipalidad de San Clemente	María Basoalto Valdés	Miguel Gajardo Vilches	

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	FECHA	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE
Obtención de licencias de conducir		23-11-2018	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
Transito	1.0	Página 78 de 91	

	ciertas actividades, las normas deben ser respetadas por todos aquellos sujetos hacia los cuales va dirigida, de lo contrario, es decir, el no cumplimiento de la norma acarrea consigo una sanción o pena que deberá ser cumplida por su infractor. • Dictamen: El dictamen, por lo tanto, puede ser una sentencia de carácter judicial. Que pronuncia un tribunal o un Juez, de este modo se da por finalizado una causa o un litigio. Lo que hace el dictamen es reconocer el derecho de alguno de los intervinientes en el proceso, estableciendo la obligación a la otra parte de aceptar la resolución y respetarla. • Ordenanza: Conjunto de normas u órdenes que rigen o regulan el buen gobierno y funcionamiento de algo, especialmente de una ciudad o comunidad. Es un tipo de norma jurídica que se incluye dentro de los reglamentos, y que se caracteriza por estar subordinada a la ley. • Ley: Es una norma jurídica dictada por el legislador, es decir, un precepto establecido por la autoridad competente, en que se manda o se prohíbe algo en concordancia con la justicia lo que conlleva una sanción. • Municipalidad: es una corporación autónoma de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, a la cual le corresponde la administración de una comuna o agrupación de comunas, y cuya finalidad es satisfacer las necesidades de la comunidad local y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural de la comuna o agrupación de comunas.
--	---

Declaración del procedimiento

N°	Responsable	Actividad	Documento	Observación
01	Postulante	Solicitar hora para obtener licencia de conducir. El postulante se acerca a dependencias de la Dirección del Transito dentro de la municipalidad para solicitar hora.	Formato de solicitud de licencia	
02	Funcionario Municipal (tránsito)	• Solicitar datos personales e	Declaración Jurada	• El funcionario municipal deberá

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	 SAN CLEMENTE educación, ambiente y naturaleza
Municipalidad de San Clemente	María Basoalto Valdés	Miguel Gajardo Vilches	

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	FECHA	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE
Obtención de licencias de conducir		23-11-2018	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
Transito	1.0	Página 79 de 91	

		Ingreso al Sistema de Licencias de Conducir. Confección de formulario de pago (orden de Ingreso) El funcionario municipal procederá a realizar la confección de formulario de pago (orden de pago) con los valores y establecido en la municipal, para el posterior pago que debe realizarse en caja.	Solicitud de Antecedentes de Registro Civil	solicitar e inscribir los datos personales, además de realizarle una declaración de No Consumo de Drogas al postulante. Al firmar la solicitud deberá también autorizar el obtener antecedentes del Registro Civil.
03	Postulante	- Realizar pago de examen de conducir. - El pago deberá realizarlo en la caja municipal disponible para tal efecto.	Orden de ingreso	El postulante deberá realizar pago, de acuerdo a la clase de licencia que se esté postulando o al trámite que realiza (primera licencia, control extensión, cambio de clase, etc). Estos valores están disponibles con todos los derechos aplicables y exigibles por la dirección de tránsito.
04	Caja municipal	- Recepcionar orden de pago. - Timbrar y realizar pago. El postulante entrega orden de pago y	Orden de ingreso	Importante entregar comprobante de pago en la dirección de tránsito y transporte público.

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	 SAN CLEMENTE SECUNDARIO, AVANZADO Y ARTISTICO
Municipalidad de San Clemente	María Basoalto Valdés	Miguel Gajardo Vilches	

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	FECHA	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE
Obtención de licencias de conducir		23-11-2018	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
Transito	1.0	Página 80 de 91	

		dinero a la cajera municipal, ella debe timbrar y realizar el cobro, entregándole al postulante un comprobante como evidencia del pago de la licencia de conducir.		
05	Funcionario municipal	- Otorgar citación para los exámenes. - Entregar indicaciones de documentación. - Licencia actual, en caso de exámenes de control, cambio de clase y autorización o extensión de clase. - Certificado original que acredite haber realizado curso de conducción profesional, solo para clases A1, A2, A3, A4, A5. - Certificado de la institución para la clase F. - Además debe indicar al postulante el tipo de vehículo correspondiente para tal clase de licencia.	- Pauta de cotejo. - Cédula de identidad. - Certificado de nivel educacional. - Documento notarial con permiso de los padres y certificado de curso de conducción para optar a licencia clase B.	El funcionario debe detallar fecha, hora y lugar para rendir exámenes. Además de los documentos a presentar el día del examen. Para extranjeros la documentación correspondiente.
06	- Funcionario municipal - Médico cirujano gabinete psicotécnico.	Ejecutar examen para la obtención de la licencia. Iniciar con examen psicotécnico. Audiometría.	Ficha examen psicotécnico.	Solo aprobando el examen psicotécnico y teórico se puede rendir el práctico. Si los exámenes son rechazados por

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	 SAN CLEMENTE DE JUSTITIA, VERITAS ET MERECE
Municipalidad de San Clemente	Maria Basoalto Valdés	Miguel Gajardo Vilches	

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	FECHA	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE
Obtención de licencias de conducir		23-11-2018	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
Transito	1.0	Página 81 de 91	

		Examen teórico. Examen práctico.		primera vez, el postulante podrá optar por realizar una segunda y última oportunidad con el mismo pago, de 0 a 25 días después de haber rendido los exámenes rechazados, si el postulante es rechazado por segunda vez, deberá esperar 30 días desde el rechazo y realizar una nueva solicitud de hora y orden de pago. Si el postulante no obtiene su licencia de conducir con el segundo pago de esta, el postulante deberá esperar 6 meses para volver a realizar el proceso de obtención
07	Funcionario municipal	• confección de formulario de licencia de conducir. • Firma e impresión de huella digital • Procesar fotografía • Ingreso de datos del postulante • Enviar el formulario al director de tránsito. Aprobados los exámenes correspondientes a las clases de licencias a la cual postula, el funcionario	• Formulario de postulación • Ficha terminada	El funcionario municipal debe ingresar datos del postulante al sistema.

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	 SAN CLEMENTE ECONOMÍA, AMBIENTE Y DESARROLLO
Municipalidad de San Clemente	María Basoalto Valdés	Miguel Gajardo Vilches	

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	FECHA	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE
Obtención de licencias de conducir		23-11-2018	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
Transito	1.0	Página 82 de 91	

		municipal pedirá al postulante la huella digital y firma para ingresarla al formulario d licencia de conducir que se confeccionará, junto con lo anterior se ha fotografiar al postulante.		
08	Director de tránsito	Verificar exámenes. Firmar la licencia de conducir.	Ficha firmada	Debe verificar pertinencia de la documentación con el proceso, esto según tipo de licencia.
09	Funcionario municipal	- Colocar timbre reglamentario - Termo laminar licencia - Entrega de licencia	- Timbre - Maquina termo laminadora - Licencia de conducir	Finalmente, el funcionario coloca el timbre reglamentario y aplica el termo laminado a la licencia, quedando esta lista para ser entregada al postulante.

Elaborado	Fecha de elaboración	Fecha de actualización
María Basoalto Valdés	30-10-2018	30-10-2018

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	 SAN CLEMENTE ORGANISMO, EVOLUCIÓN Y RESISTENCIA
Municipalidad de San Clemente	María Basoalto Valdés	Miguel Gajardo Vilches	

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	FECHA	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE
Solicitud de tinta o tóner		23-11-2018	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
Informática	1.0	Página 83 de 91	

4.15. **INFORMÁTICA**

4.15.1. **Solicitud de tinta y tóner**

Nombre del procedimiento	Código	
Solicitud de tinta y tóner		

Descripción	Procedimiento para la obtención de tinta o tóner de recarga para las impresoras asignados a los diferente áreas municipales.
Objetivo	Crear un único procedimiento para la obtención o remplazo de tóner o tinta para impresoras municipales.
Alcance	Todas las áreas municipales que no tienen relación con educación o salud.
Periodicidad	Se aplica cada 3 meses para la impresora 512DN y cada mes para todas las impresoras de tipo monocromática. Para las impresoras a color de tinta o tóner, se hará de acuerdo de la necesidad.
Marco Legal o de Referencia	Reglamento N°3 de Informática del 29/06/2018, que regula los procedimientos internos de informática.
Definiciones	Tóner: Tinta en forma de polvo cargado electrónicamente, que se emplea para pigmentar el papel en las impresoras láser, fotocopadoras y aparatos de fax.

Declaración del procedimiento

N°	Responsable	Actividad	Documento	Observación
01	Funcionario Municipal	Envío de memo con petición de entrega de tóner / tinta.	Memo	Debe llevar nombre de la persona que lo pide, el modelo de impresora, firma y timbre del departamento.
02	Funcionario Municipal	Retira Tóner nuevo, desde Of. informática	Ninguno	Tóner gastado se almacena, su destrucción establecida
03	Jefa informática	Se rebaja del inventario interno de insumos computacionales	Ninguno	Ninguno
04	Jefa de informática	Revisar última fecha de entrega de tóner a la	Sistema de registro planilla Excel	Se aplica cada 3 meses para la impresora 512DN y cada mes para

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	 SAN CLEMENTE GOBIERNO, ECONOMÍA Y TURISMO
Municipalidad de San Clemente	Lucia Parra Guzmán	Miguel Gajardo Vilches	

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	FECHA	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE
Solicitud de tinta o tóner		23-11-2018	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
Informática	1.0	Página 84 de 91	

		unidad requirente para registro interno		todas las impresoras de tipo monocromática. Para las impresoras a color de tinta o tóner, se hará de acuerdo de la necesidad.
05	Jefe de Informática	Investiga la razón del sobre uso del tóner o tinta y toma acciones si fuera necesario.	Sistema Excel	Se evalúa situación respecto de sobre uso

Elaborado	Fecha de elaboración	Fecha de actualización
Lucia Parra Guzmán	30-10-2018	30-10-2018

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	 SAN CLEMENTE RESERVA, CULTURA Y PROGRESO
Municipalidad de San Clemente	Lucia Parra Guzmán	Miguel Gajardo Vilches	

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	FECHA	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE
Solicitud de un diseño gráfico		23-11-2018	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
Diseño municipal	1.0	Página 85 de 91	

4.16. DISEÑO MUNICIPAL

4.16.1. Solicitud de un diseño gráfico

Nombre del procedimiento	Código	
Solicitud de un diseño grafico		

Descripción	Con el propósito de dar un orden al trabajo de Diseño Gráfico en la Municipalidad de San Clemente y responder a todas las necesidades que surgen en cuanto al mismo al interior de la organización, es que se debe normar el proceso grafico en cuanto de dar a conocer el mismo así como también el tiempo que toma la realización de un “proyecto grafico”. Sin duda hay procesos que son más largos, engorrosos y otros más cortos y simples. Pero es necesario cumplir con una serie de pasos que se detallan en este informe.	
Objetivo	- Fortalecer el trabajo del Diseñador Gráfico en la Municipalidad de San Clemente. - Fortalecer al Diseñador Gráfico como un individuo capaz de tomar decisiones en soluciones de comunicación visual y enfrentar las consecuencias de ellas; tanto en lo social, como en el impacto ambiental y cultural. - Desarrollar el trabajo de manera interdisciplinaria; en función de los valores que promueve, así como de la innovación de métodos.	
Alcance	El trabajo del Diseño Gráfico abarca a la organización completa, incluye al Departamento de Salud y en algún caso al DAEM.	
Periodicidad	Todo el año	
Marco Legal o de Referencia		
Definiciones		

Declaración del procedimiento

N°	Responsable	Actividad	Documento	Observación
01	Diseñador municipal	Enviar memorándum al Diseñador Gráfico con la descripción de la problemática con al	Memo con solicitud	

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	 SAN CLEMENTE Presidencia, Asesoría y Asesorías
Municipalidad de San Clemente	Patricio Rojas	Miguel Gajardo Vilches	

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	FECHA	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE
Solicitud de un diseño gráfico		23-11-2018	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
Diseño municipal	1.0	Página 86 de 91	

		menos de 72 horas de anticipación.		
02	Diseñador municipal	Orientar el proyecto, Es decir tener una visión general de este. Esto engloba reunirse con quien requiere comunicar, la realización de un "briefing de encargo", la recopilación de toda la información posible.		• Rubro • Tipo de evento. • Tipo de negocio • Audiencia • Tiempo disponible para la realización del trabajo.
03	Diseñador municipal	Generar ideas, con respecto a lo que se quiere comunicar, el diseñador debe obtener ideas, o dicho de otra manera, formas de poder representar lo que se necesita comunicar.		Para ello hay diversas formas en las que no voy a entrar demasiado, como son: • Lluvia de ideas (brainstorm) • El método morfológico • Marcos de experiencia, mapas mentales, organizadores gráficos (esquemas gráficos), listas de atributos, guiones gráficos
04	Diseñador municipal	Crear bocetos preliminares de tamaño pequeño, rápidos y sin muchos alardes para expresar gráficamente esas ideas. Se dice que hacerlos manualmente favorece la exploración.		
05	Diseñador municipal	Crear borradores son los mejores bocetos refinados, para ver cómo quedan las ideas creativas en		

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	 SAN CLEMENTE ORGANISMO, AVANCE Y PROGRESO
Municipalidad de San Clemente	Patricio Rojas	Miguel Gajardo Vilches	

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	FECHA	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE
Solicitud de un diseño gráfico		23-11-2018	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
Diseño municipal	1.0	Página 87 de 91	

		ellos, y si son válidos, o no, y se deben buscar nuevas formas.		
06	Diseñador municipal	Un arte final es una representación detallada de un concepto de diseño, muy cercana al aspecto que tendría finalmente la pieza creada.		
07	Diseñador municipal	Realizar cambios y retoques en el diseño final. Y también dependiendo de cuanto es el tiempo disponible para la realización del proyecto se podrían realizar un par de alternativas (que varíen de estilo) con el fin de que la persona que solicita el trabajo pueda ver más alternativas		

Elaborado	Fecha de elaboración	Fecha de actualización
Patricio Rojas	30-10-2018	30-10-2018

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	 SAN CLEMENTE ENCUENTRO, ARMONÍA Y HUMANIDAD
Municipalidad de San Clemente	Patricio Rojas	Miguel Gajardo Vilches	

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	FECHA	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE
Reclamos por falla de alumbrado público		23-11-2018	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
Operaciones	1.0	Página 88 de 91	

4.17. OPERACIONES

4.17.1. Recepción de reclamos.

Nombre del procedimiento	Código	
Procedimientos para reclamos por falla de alumbrado público.		

Descripción	Crear formato de reclamo para facilitar el proceder, pudiendo abordar los trabajos que se requieran para mantención correctiva de alumbrado publico
Objetivo	Informar el problema con exactitud de lo que se requiriese en terreno por conceptos de alumbrado público, (sectores con problemas o que sea solo una luminaria en mal estado)
Alcance	Todas las unidades Municipales, juntas de vecinos, personas naturales, grupos con personalidad jurídica, entre otros.
Periodicidad	Todo el año
Marco Legal o de Referencia	- Decreto 327 Ley de calidad de Suministro - Reglamento de alumbrado público (SEC)
Definiciones	

Declaración del procedimiento

Nº	Responsable	Actividad	Documentos	Observaciones
01	Unidades municipales y organismos independientes a Municipio	Envío de solicitud de reclamo	- Memo con documento adjunto de solicitud de reclamo. - Solicitud de reclamo en caso de organismos independientes al Municipio.	Solicitud debe contener: - Solicitud de reclamo - Falla aparentemente detectada (si es una, varias o la totalidad del sector con problemas) - Referencia de llegada al lugar
02	Jefe de unidad	Visación Jefe unidad		El jefe de la unidad deberá dar a la

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	 SAN CLEMENTE Historia, Cultura y Naturaleza
Municipalidad de San Clemente	Sebastián Rojas Parra	Miguel Gajardo Vilches	

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	FECHA	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE
Reclamos por falla de alumbrado público		23-11-2018	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
Operaciones	1.0	Página 89 de 91	

				solicitud planteada, la prioridad correspondiente, agendando trabajo si bien en el mismo día, para el siguiente día, no dejando un tiempo de respuesta no superior a 24 horas desde la llegada de la solicitud.
03	Unidades municipales y organismos independientes a Municipio	Envío de solicitud de reclamo	• Memo con documento adjunto de solicitud de reclamo. • Solicitud de reclamo en caso de organismos independientes al Municipio.	Solicitud debe contener: • Solicitud de reclamo • Falla aparentemente detectada (si es una, varias o la totalidad del sector con problemas) • Referencia de llegada al lugar
04	Jefe de unidad	Visación Jefe unidad		El jefe de la unidad deberá dar a la solicitud planteada, la prioridad correspondiente, agendando trabajo si bien en el mismo día, para el siguiente día, no dejando un tiempo de respuesta no superior a 24 horas desde la llegada de la solicitud.
05	Personal eléctrico	Visación solicitud de reclamo	• Solicitud de reclamo	Una vez jefe de unidad entrega actividades diarias, estos deben concurrir al lugar de reclamo, para realizar medidas de mitigación de falla.

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	 SAN CLEMENTE ORGANISMO, GUBERNACIÓN Y DESARROLLO
Municipalidad de San Clemente	Sebastián Rojas Parra	Miguel Gajardo Vilches	

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	FECHA	 Ilustre Municipalidad de SAN CLEMENTE
Reclamos por falla de alumbrado público		23-11-2018	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
Operaciones	1.0	Página 90 de 91	

06	Personal eléctrico	Informa realizado trabajo	Solicitud de reclamo	En formato de solicitud de reclamo, existirá un espacio para informar problemática ocurrida, y medidas realizadas para mitigación de falla.
07	Jefe de unidad		Solicitud de reclamo	Revisa documento con actividades realizadas, se informa a organismo solicitante y luego se archiva.

Elaborado	Fecha de elaboración	Fecha de actualización
Sebastián Rojas Para	30-10-2018	30-10-2018

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	 SAN CLEMENTE RECUPERAR, EVOLUTIVAR Y SOSTENER
Municipalidad de San Clemente	Sebastián Rojas Parra	Miguel Gajardo Vilches	

5. ANEXOS

5.1. ESTRUCTURA PROCEDIMIENTOS

Nombre del procedimiento	Código	

Descripción		
Objetivo		
Alcance		
Periodicidad		
Marco Legal o de Referencia		
Definiciones		

Declaración del procedimiento

N°	Responsable	Actividad	Documento	Observación
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				

Elaborado	Fecha de elaboración	Fecha de actualización
	DD-MM-AAAA	DD-MM-AAAA