

**APRUEBA "PROCESO DE ASIGNACIÓN
DE BUSES MUNICIPALES Y
REALIZACIÓN DE VIAJES PARA OOSS".**

**DECRETO EXENTO N°
RECOLETA,**

N° 2232

30 DIC. 2022

VISTOS:

1. Decreto exento N° 1949 del 11 de noviembre de 2021 que promulga acuerdo N° 164 del 2 de noviembre del 2021 del concejo municipal, en el que se aprueba la "reformulación de metas del PMG municipal del año 2021"
2. Decreto exento N° 07 del 06 de enero 2022 que promulga acuerdo N° 195 de fecha 14 diciembre 2021 del concejo municipal, en el que se aprueba PMGM 2022"
3. La necesidad de establecer procedimientos que permitan medir, controlar y mejorar el "PROCESO DE ASIGNACIÓN DE BUSES MUNICIPALES Y REALIZACIÓN DE VIAJES PARA OOSS".
4. Decreto exento 1973 de fecha 15 de noviembre de 2021 que "aprueba creación del sistema de gestión de calidad y el sistema de gestión anticorrupción de la municipalidad de Recoleta" y que establece las metodologías de levantamiento y documentación de procesos.
5. Decreto exento N°1381 de fecha 25-08-2021 que "Fija orden de subrogancia Secretaría municipal"

TENIENDO PRESENTE:

Lo establecido en la Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades, con esta fecha dicto el siguiente Decreto:

DECRETO:

- 1.- **APRUEBASE** el "PROCESO DE ASIGNACIÓN DE BUSES MUNICIPALES Y REALIZACIÓN DE VIAJES PARA OOSS", de acuerdo a texto adjunto, el cual es parte integrante del presente decreto.
- 2.- **DESE CUMPLIMIENTO** por parte de las unidades municipales involucradas en cada uno de los procedimientos y procesos establecidos en dicho documento.

**PROCESO DE ASIGNACIÓN DE BUSES MUNICIPALES Y REALIZACIÓN DE VIAJES PARA
OOSS**

I. INTRODUCCIÓN

El siguiente manual establece cómo se ejecuta el proceso para prestar el servicio de asignación de buses municipales y realización de viajes para organizaciones sociales de nuestra comuna

II. GLOSARIO

OOSS: Organizaciones sociales, se refiere a cualquier organización social, funcional o territorial que solicite el servicio.

III. OBJETIVOS



Objetivo General:

Disponer de servicios de traslado a las organizaciones para que puedan realizar paseos tanto dentro como fuera de la comuna, generando la posibilidad de fortalecer las organizaciones sociales y las interrelaciones de los vecinos.

Objetivos Específicos:

1. Disponer de una metodología para coordinar las actividades necesarias para que los buses municipales puedan ser dispuestos a las necesidades de las organizaciones que los requieran
2. Controlar las prestaciones del servicio de buses
3. Asegurar el mejoramiento continuo del servicio

IV. ENTRADAS DEL PROCESO

1. Solicitud formal del requerimiento de buses (Formulario, Carta de Compromiso, Nómima de pasajeros).
2. Personal de oficina para trámites de solicitud.
3. Personal: conductor de buses (con licencia de conductor profesional al día) y auxiliar.
4. Buses Municipales disponibles para este proceso, con revisión técnica y permiso de circulación y en buen estado técnico.
5. Dispositivos de comunicación para seguimiento del viaje.
6. Activos municipales destinados a la impresión y almacenamiento de documentos relativos al proceso.
7. Hoja de servicio del viaje

V. SALIDAS DEL PROCESO

1. Viaje autorizado.
2. Viaje no autorizado.
3. Documentación firmada (Formulario, Carta de Compromiso)
4. Copias de documentación
5. Viaje realizado.
6. Registro de viaje realizado, con sus respectivas observaciones en Hoja de Servicio del viaje
7. Solución de problemas identificados

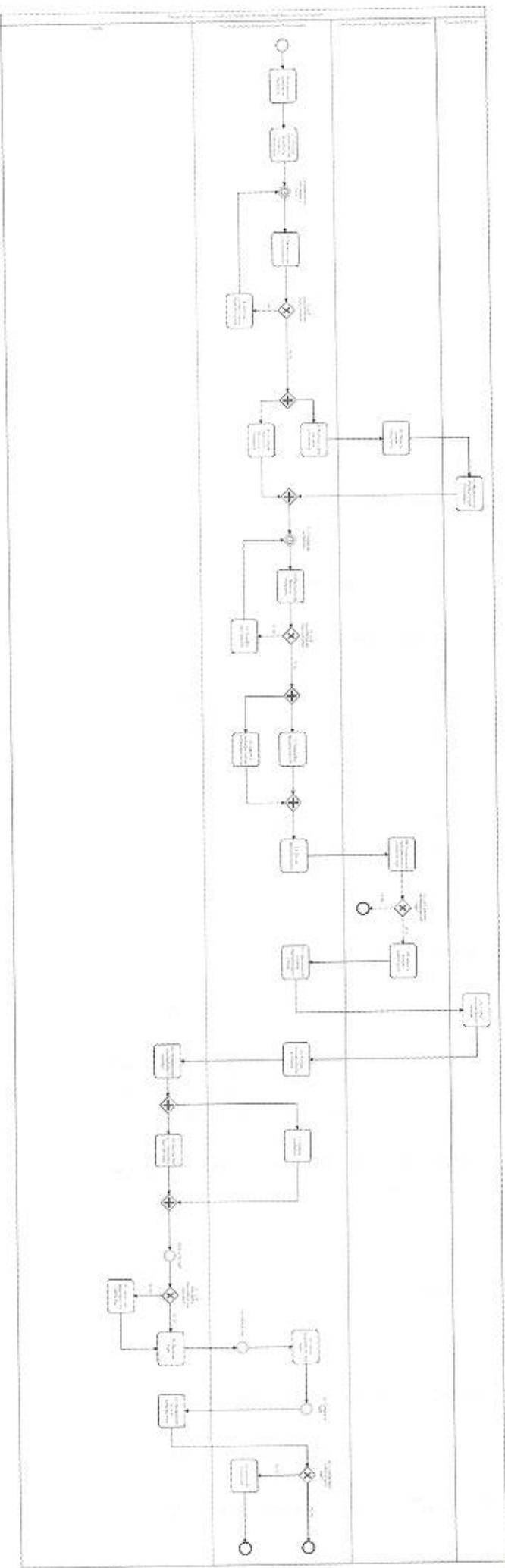
VI. ACTIVIDADES DEL PROCESO (Anexo N° DIAGRAMA ANALITICO)

Unidades Municipales Participantes

- Departamento de Organizaciones Comunitarias
- DIDECO
- DIMAO



Actividades



1. **Recepcionar solicitud de beneficio**
El representante de la Organización Social se acerca y solicita la realización de viaje en el Departamento de Organizaciones Comunitarias, en donde se le explica los pasos a seguir, es decir, completar el Formulario de Solicitud y la Carta de Compromiso.
2. **Entregar Formulario de Solicitud y Carta de Compromiso**
El/la encargado/a del Programa de Turismo Comunitario hace entrega del Formulario de Solicitud y Carta de Compromiso a completar por el representante de la Organización Social.
3. **Completo de Formulario y Carta**
4. **Recepcionar documentación**
El/la encargado/a del Programa de Turismo Comunitario recepciona la documentación entregada al representante, es decir, el Formulario de Solicitud y Carta de Compromiso para su revisión.
5. **¿La documentación está correcta?**
El/la encargado/a del Programa de Turismo Comunitario revisa que los datos de la documentación entregada al representante están completos, legibles y correctos para realizar las correcciones, de ser necesario.
6. **Sí. Continúa paralelamente en las Actividades 9 y 12**
7. **No. Continúa en Actividad 8**
8. **Solicitar correcciones a Representante**
En caso de que el Formulario de Solicitud o Carta de Compromiso no estén completados de manera correcta o falten datos, se le solicitará al representante de la Organización Social las correcciones correspondientes.
9. **Archivar Carta y enviar Formulario**
Se archiva la Carta de Compromiso en carpetas físicas.
Por otro lado, se entrega el Formulario de Solicitud al Jefe del Departamento de Organizaciones Comunitarias para su visación.
10. **Visar Formulario**
El Jefe del Departamento de Organizaciones Comunitarias visa el Formulario de Solicitud y lo envía por nómina de despacho del sistema de gestión a Director de DIDECO para su firma.
11. **Recepcionar, firmar y enviar Formulario. Continúa en Evento 13**
El Director de DIDECO recepciona y firma el Formulario de Solicitud. Luego, lo envía al Departamento de Organizaciones Comunitarias.
12. **Entregar Formulario Nómina de Pasajeros**
El Departamento de Organizaciones Comunitarias hace entrega de la Nómina para que sea rellena por los solicitantes del viaje, reservando la fecha para el momento que cuenten con la documentación completa.
13. **Completado de Nómina**
Los solicitantes del viaje pueden traer la Nómina completa hasta un máximo de dos semanas antes del viaje.
14. **Recepcionar Nómina completa**
15. **¿La documentación está correcta?**
16. **Sí. Continúa paralelamente en Actividades 19 y 20**
17. **No. Continúa en Actividad 18**



18. **Solicitar correcciones**
19. **Respaldar documentación**
Se realiza el respaldo de la documentación de manera física en archivadores.
20. **Sacar y entregar copias a representante**
21. **Enviar documentación**
22. **Recepcionar documentación y evaluar viaje**
23. **¿Se autoriza la realización del viaje?**
24. **Sí. Continúa en Actividad 26**
25. **No. Fin del proceso**
Un viaje es posible no autorizarlo debido a que no existe disponibilidad de conductores y buses. De esta manera, se realiza la priorización según el tipo de actividad, es decir, la comparación entre actividades recreativas y de competencia deportiva.
26. **Visar y enviar autorización**
27. **Recepcionar y enviar documentación visada**
28. **Firmar documentación visada**
29. **Enviar documentación a DIMAO**
Se hace envío de las solicitudes de los servicios mediante planilla Excel y correo electrónico.
30. **Recepcionar documentación de viaje**
31. **Asignar auxiliares**
Se asigna un auxiliar por bus. Para la asignación de este, se usa como criterio la cantidad de horas del contrato y la disponibilidad del auxiliar.
32. **Asignar bus y conductor/a y agendar viaje**
La Dirección de Medio Ambiente, Aseo y Ornato, mediante la Sección Operaciones del Departamento de Operaciones y Emergencias, asigna un bus y conductor/a para la realización del viaje, además de agendar este.
33. **Día del viaje**
34. **¿Se encuentra disponible el bus asignado?**
En el día de la realización del viaje, la Sección de Operaciones del Departamento de Operaciones y Emergencias revisa y evalúa las condiciones del bus asignado previamente y su disponibilidad para realizar el viaje.
35. **Sí. Continúa en Actividad 38**
36. **No. Continúa en Actividad 37**
37. **Gestionar asignación de nuevo bus**



En caso de que el bus asignado previamente no se encuentre disponible o no esté en las condiciones para realizar el viaje, la Sección Operaciones del Departamento de Operaciones y Emergencias debe gestionar la asignación de un nuevo bus para la realización del viaje, ya sea por medio de otro bus propio, o bien, por un bus externo.

38. Realizar viaje

39. Inicia viaje

40. Hacer seguimiento del viaje

El encargado del Programa de Turismo Comunitario se contacta vía telefónica con el auxiliar designado para realizar el seguimiento del viaje.

41. Finaliza el viaje

42. Recepcionar bus en instalaciones

Una vez finalizado el viaje se recepciona el bus en sus instalaciones para su revisión y evaluación de condiciones según los procesos propios de la Dirección de Medio Ambiente, Aseo y Ornato.

43. ¿Existió algún problema en el viaje?

La detección de problemas se realiza mediante retroalimentación con las organizaciones al momento de retornar al municipio, o bien, mediante contacto vía telefónica.

44. Sí. Continúa en Actividad 46

45. No. Fin del proceso

46. Gestionar problemas. Fin del proceso

Los problemas existentes en la realización de viajes se derivan al encargado/a de programa y se coordina la solución con la contraparte de DIMAO encargado/a de la gestión de flota

VII. Riesgos y Controles

A continuación, se presentan los Riesgos de Calidad y Probidad con sus respectivos controles.

Calidad

1. Riesgo 2: No contar con auxiliares para designar a un viaje

Control:

2. Riesgo 3: La nómina no coincide con la entregada por los solicitantes

Control:

3. Riesgo 4: No gestionar y/o respaldar los problemas ocurridos en el viaje realizado

Control:

Probidad

4. Riesgo 1: Recibir o solicitar cualquier tipo de beneficio, por parte del funcionario municipal a cargo de la conducción de los buses, a cambio de visitar determinados lugares, locales y/o restaurantes, favoreciendo así a los dueños de dicho recinto o a cualquier parte interesada.

Control: Principio de Probidad Administrativa. Canal de Denuncias. Oficina de Transparencia. Oficina de Calidad e Integridad.

Otros controles: Marco legal y normativo.



5. **Riesgo 2:** Recibir o solicitar cualquier tipo de beneficio a cambio de asignar la prestación de buses municipales a determinada organización social que no cumpla con los requisitos necesarios para este beneficio.

Control: Principio de Probidad Administrativa. Canal de Denuncias. Oficina de Transparencia. Oficina de Calidad e Integridad.
Otros controles: Marco legal y normativo.

VIII. **Indicadores**

- a) **Solicitudes por año**
- b) **Tasa de incremento de solicitudes de viajes**
- c) **Tasa de decrecimiento de solicitudes rechazadas**

IX. **Anexos**

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, TRANSCRÍBASE, HECHO ARCHÍVESE.
FIRMADO: DANIEL JADUE JADUE , ALCALDE, PATRICIO AGUILAR QUEZADA, SECRETARIO MUNICIPAL (S)
LO QUE TRANSCRIBO A USTED, CONFORME A SU ORIGINAL



Patricio Aguilar Quezada
PATRICIO AGUILAR QUEZADA
SECRETARIO MUNICIPAL (S)

DJJ/PGO/GRL/PAQ/hgc

TRANSCRITO A:

- Secretaría Municipal, Dirección de Control, Dirección de Administración y finanzas, Administración Municipal, Dideco

IDDOC: 2039433

