

PROCESO	VERSION
Manual de Procedimientos – Inicio y Términos Solicitudes de Usuarios	1.0
PROPIETARIO	FECHA
Dirección de Inspección	Octubre 2012

MANUAL DE PROCEDIMIENTO

DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN I. MUNICIPALIDAD DE TALCA

PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS

- OBJETIVOS Y FUNCIONES
- OFICINA DE PARTE I. MUNICIPALIDAD DE TALCA
- DEUDORES DE CANON DE ARRIENDO Y CONVENIO
- LEY DEL TRANSITO
- 1°, 2° Y 3° JUZGADOS DE POLICIA LOCAL
- DERECHOS DE ASEO
- OCUPACION DEL ,BIEN NACIONAL DE USO PUBLICO
- LEY 19.925, RENOVACION PATENTE DE ALCOHOLES
- ARTICULO 23 DE RENTAS MUNICIPALES

ORGANIZACION	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA	GABRIEL LETELIER CASTILLO	ALVARO ROJAS

PROCESO	VERSION
Manual de Procedimientos – Inicio y Términos Solicitudes de Usuarios	1.0
PROPIETARIO	FECHA
Dirección de Inspección	Octubre 2012

INTRODUCCION

La Dirección de Inspección, forma parte de la Ilustre Municipalidad de Talca y tiene como funciones: fiscalizar, inspeccionar, emitir informes de acuerdo a marcos jurídicos establecidos para la iniciación de alguna actividad económica, de comercio ambulante, hacer cumplir algunos aspectos de tránsito, gestionar la recuperación de morosidades con el Municipio, dar respuesta a los requerimientos presentados por la comunidad, controlar las patentes de alcohol, de acuerdo a la normativa vigente, informar de hechos presentados por la comunidad en general o así mismo que vulneran lo establecido por el municipio o las normativas aplicables a esta dirección para su funcionamiento.

Este manual de procedimientos de la Dirección de Inspección, debe ser conocido y practicado por todos los funcionarios de esta dependencia, en las diferentes actividades, ya que tiene por objetivo mejorar permanentemente la labor y atención a los requerimientos de los usuarios.

ORGANIZACION	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA	GABRIEL LETELIER CASTILLO	ALVARO ROJAS

PROCESO	VERSION
Manual de Procedimientos – Inicio y Términos Solicitudes de Usuarios	1.0
PROPIETARIO	FECHA
Dirección de Inspección	Octubre 2012

OBJETIVOS DEL MANUAL

Este manual de la Dirección de Inspección, tiene como objetivo definir los procesos y procedimientos, precisar actividades, responsabilidades y Autoridades de esta dependencia. Por ello debe ser conocido y practicado por todos los funcionarios de esta Unidad, en las diferentes actividades, ya que tiene por objetivo mejorar permanentemente la labor y atención a los requerimientos de los usuarios.

ALCANCE

En esta actividad están involucrados todos los Inspectores, Administrativos y Auxiliares, quienes son los encargados de fiscalizar la Ley de Rentas Municipales, Alcoholes, Tránsito, Ordenanzas Municipales tales como Derechos de Aseo y Ocupación del Bien Nacional de Uso Público. Como así mismo tramitar toda la Documentación que ingrese, dando respuesta a los solicitantes.

NORMATIVA

Ley N° 18.290 de Transito
Ley N° 19.925, renovación Patente de Alcohol
Ley N° 3063 de Rentas Municipales articulo 23
Ocupación del Bien Nacional de Uso Publico
Derechos de Aseo
Manual de Funciones

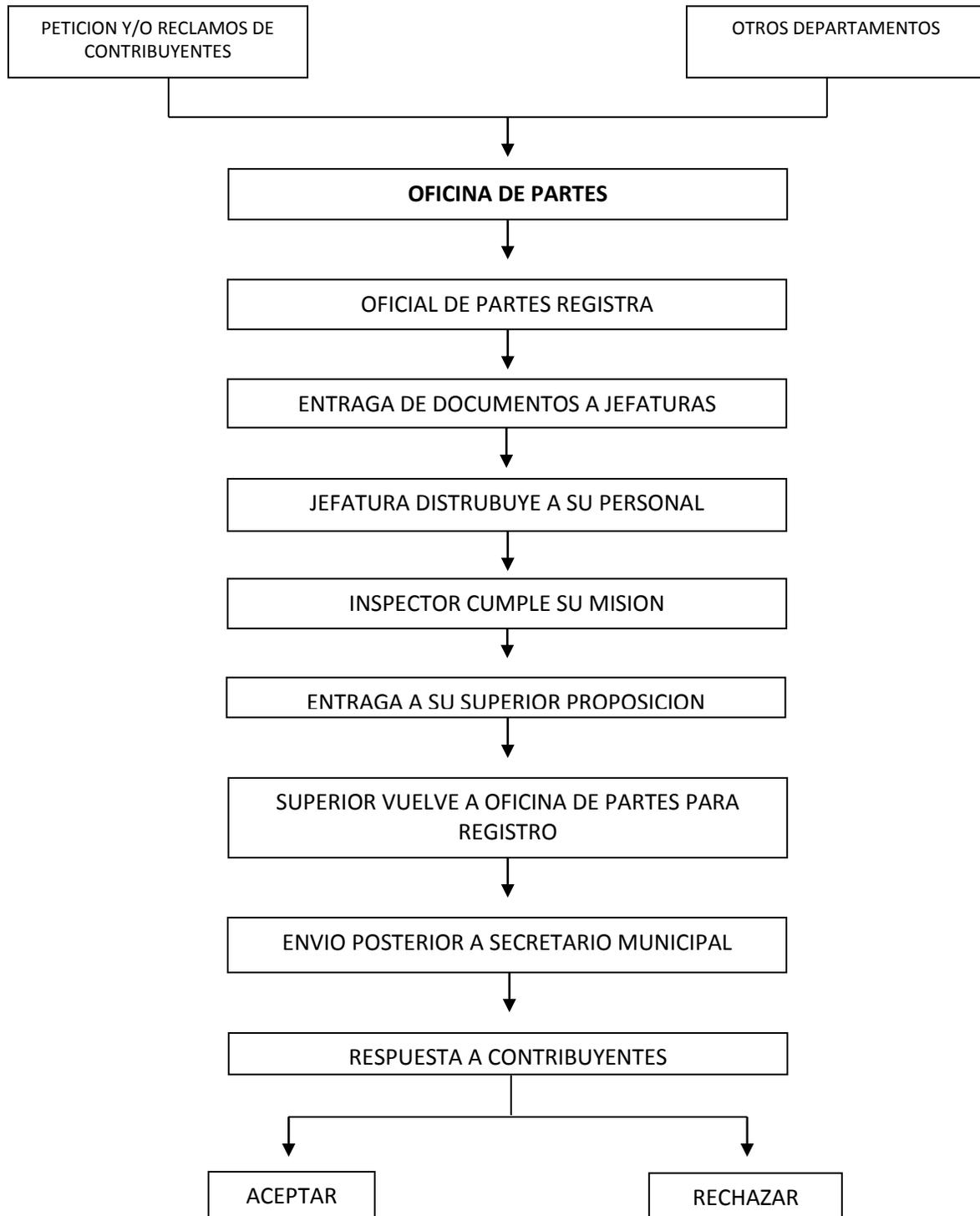
DEFINICIONES

El alcance de estas actividades está orientado a que los contribuyentes mantengan sus patentes y permisos al día, notificar las infracciones a las diferentes Leyes y Ordenanzas Municipales actualmente vigentes.

ORGANIZACION	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA	GABRIEL LETELIER CASTILLO	ALVARO ROJAS

PROCESO	VERSION
Manual de Procedimientos – Inicio y Términos Solicitudes de Usuarios	1.0
PROPIETARIO	FECHA
Dirección de Inspección	Octubre 2012

DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCEDIMIENTO DE INICIO Y TERMINO DE SOLICITUDES DE USUARIOS



ORGANIZACION	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA	GABRIEL LETELIER CASTILLO	ALVARO ROJAS

PROCESO	VERSION
Manual de Procedimientos – Inicio y Términos Solicitudes de Usuarios	1.0
PROPIETARIO	FECHA
Dirección de Inspección	Octubre 2012

DESCRIPCION DEL PROCESO:

- Se reciben los reclamos en cualquier tipo de formato y/o carta de los contribuyentes y público en general.
- El encargado de la Oficina de Partes recibe y registra los documentos llegados en sistema de correspondencia al cual tienen acceso todos los funcionarios que poseen este.
- El Jefe de la Dirección de Inspección distribuye de acuerdo a sectores de trabajo.
- Inspectores visitan la dirección de la Providencia o reclamo; le dan solución y/o rechazo, con 5 días para responder la Providencia o solicitud del contribuyente, no existe procedimiento tipo.
- Se entrega a Jefe de la unidad para su aprobación; pasa a secretaria para su confección, contando 5 días hábiles y se confecciona en un formulario tipo.
- Después de la firma de Jefe de Departamento, pasa a Oficina de Partes para su despacho y archivo de copia.
- Envío a Secretario Municipal con propuesta de aprobación o rechazo, el cual envía respuesta definida al solicitante, quien dependiendo de la respuesta puede realizar una nueva solicitud.

ACTORES DEL PROCESO

Usuario
 Personal administrativo
 Inspectores a cargo
 Secretaria Dirección de Inspección
 I. Municipalidad de Talca

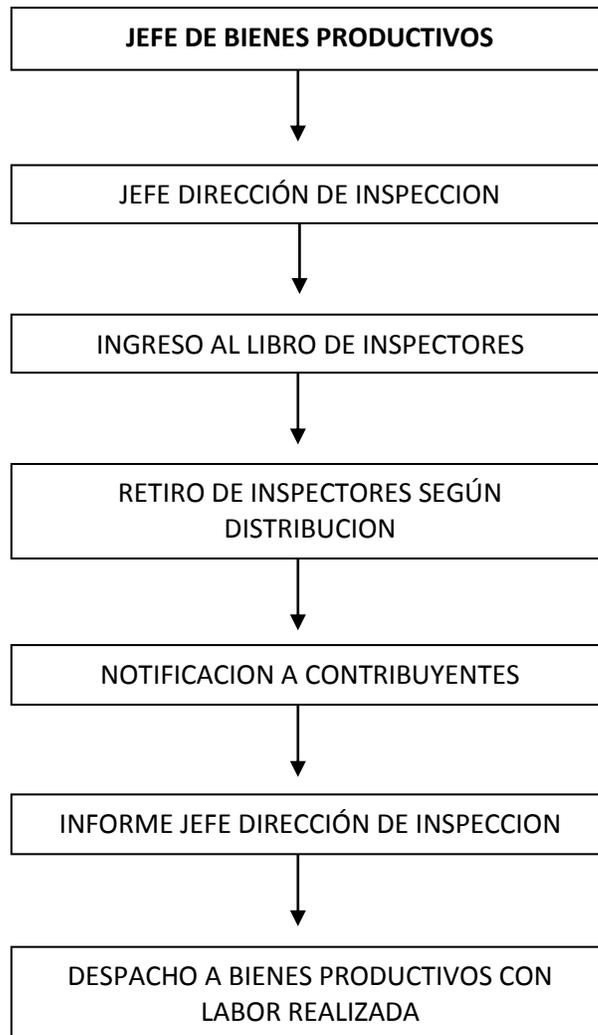
ORGANIZACION	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA	GABRIEL LETELIER CASTILLO	ALVARO ROJAS

PROCESO	VERSION
Manual de Procedimientos – Inicio y Términos Solicitudes de Usuarios	1.0
PROPIETARIO	FECHA
Dirección de Inspección	Octubre 2012

DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCEDIMIENTO DE INICIO Y TÉRMINO DE SOLICITUDES DE BIENES PRODUCTIVOS

DEUDORES DE CANON DE ARRIENDOS Y CONVENIOS DE:

CREA
MACROFERIA
MERCADO ORIENTE
PERSA RODOVIARIO
MERCADO CENTRAL
TERMINAL DE BUSES



ORGANIZACION	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA	GABRIEL LETELIER CASTILLO	ALVARO ROJAS

PROCESO	VERSION
Manual de Procedimientos – Inicio y Términos Solicitudes de Usuarios	1.0
PROPIETARIO	FECHA
Dirección de Inspección	Octubre 2012

DESCRIPCION DEL PROCESO CANON DE ARRIENDO Y CONVENIOS

- El Jefe de Inspección recibe los listados de parte del Departamento de Bienes Productivos y lo designa a Inspectores.
- El encargado de registro lo registra el N° de Memorándum que es el oficio conductor de los listados de morosos y sus deudas en el libro de Inspectores.
- El Inspector designado retira el listado del libro dejando estampada su firma y fecha.
- El Inspector asignado notifica a los contribuyentes informando de la morosidad y plazo de pago, esta tarea no cuenta con fecha de entrega pero la Unidad de Inspección se puso un máximo de 10 días para su respuesta.
- El Inspector informa con los listados de la labor realizada mensualmente.
- El Jefe de Inspección, previa confección en secretaria remite mensualmente los antecedentes al Jefe de Bienes Productivos donde se inició el proceso.

Nota: no se realizan telefónicamente estas notificaciones debido a que estas se realizan personalmente o por cedula.

El contribuyente recibe el original de la notificación.

El Inspector entrega el listado con la copia de las notificaciones firmadas por el contribuyente o por una persona adulta del local indicado.

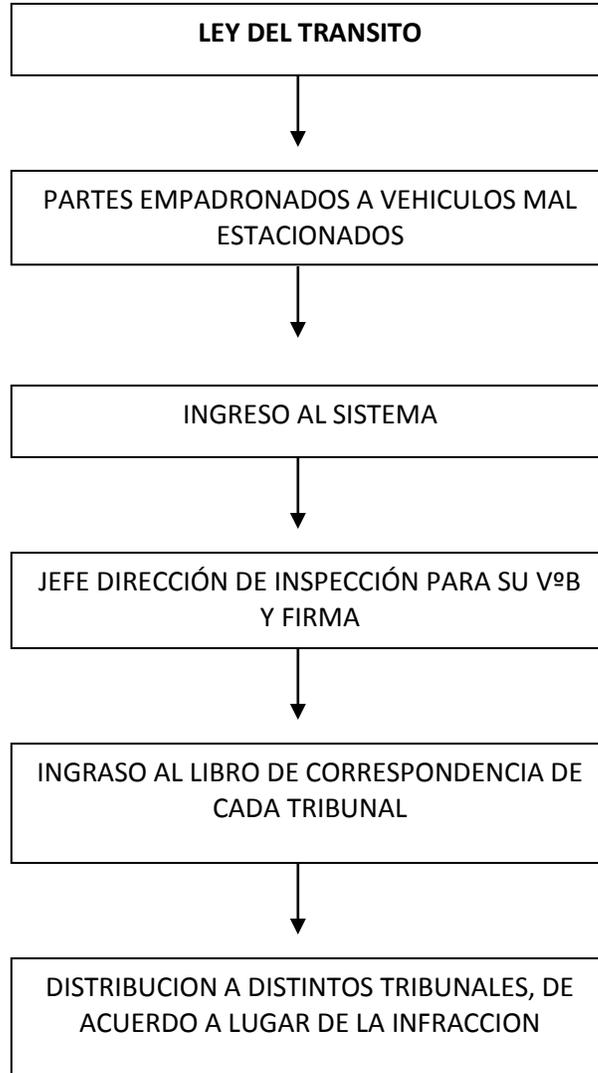
Si el contribuyente no está de acuerdo con la cobranza se le notifica y debe asistir al departamento de donde corresponde la deuda a clarificar su situación.

Esta Dirección de Inspección realiza hasta 3 visitas y puede notificar a cualquier persona adulta del domicilio.

ORGANIZACION	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA	GABRIEL LETELIER CASTILLO	ALVARO ROJAS

PROCESO	VERSION
Manual de Procedimientos – Inicio y Términos Solicitudes de Usuarios	1.0
PROPIETARIO	FECHA
Dirección de Inspección	Octubre 2012

DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCEDIMIENTO



ORGANIZACION	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA	GABRIEL LETELIER CASTILLO	ALVARO ROJAS

PROCESO	VERSION
Manual de Procedimientos – Inicio y Términos Solicitudes de Usuarios	1.0
PROPIETARIO	FECHA
Dirección de Inspección	Octubre 2012

DESCRIPCION DEL PROCESO LEY DEL TRANSITO:

- Los Inspectores de Transito notifican a los vehículos de acuerdo a los Artículos Nº 154 y 155 refundidos de la Ley 18.290. (estacionar sobre acera, sitio prohibido y señalizado, a menos de 10 metros de la esquina, entrada a cuarteles de bomberos y todas las prohibiciones que estipula la ley), además de tomar fotografía del vehículo en infracción.
- En oficina se ingresa el Nº de parte, placa, tipo de vehículo, tipo de infracción, hora y fecha, lugar al sistema Word de la Dirección de Inspección.
- Pasa el formulario al Jefe de Inspección con las individualizaciones de cada parte cursado para su VºB y firma.
- Ingreso al libro de correspondencia de cada Tribunal, debido a que dependiendo del sector de la infracción es al Tribunal al cual se envía.
- Distribución diariamente a distintos Tribunales de acuerdo a sector.

ORGANIZACION	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA	GABRIEL LETELIER CASTILLO	ALVARO ROJAS

PROCESO	VERSION
Manual de Procedimientos – Inicio y Términos Solicitudes de Usuarios	1.0
PROPIETARIO	FECHA
Dirección de Inspección	Octubre 2012

**DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCEDIMIENTO DE INICIO Y TERMINO DE NOTIFICACIONES DE
JUZGADOS DE POLICIA LOCAL**

TRIBUNALES 1º, 2º Y 3º

**RETIRO DE:
EXHORTOS
CITACIONES
COMPARENDOS
RESOLUCIONES
NOTIFICACIONES**



ORGANIZACION	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA	GABRIEL LETELIER CASTILLO	ALVARO ROJAS

PROCESO	VERSION
Manual de Procedimientos – Inicio y Términos Solicitudes de Usuarios	1.0
PROPIETARIO	FECHA
Dirección de Inspección	Octubre 2012

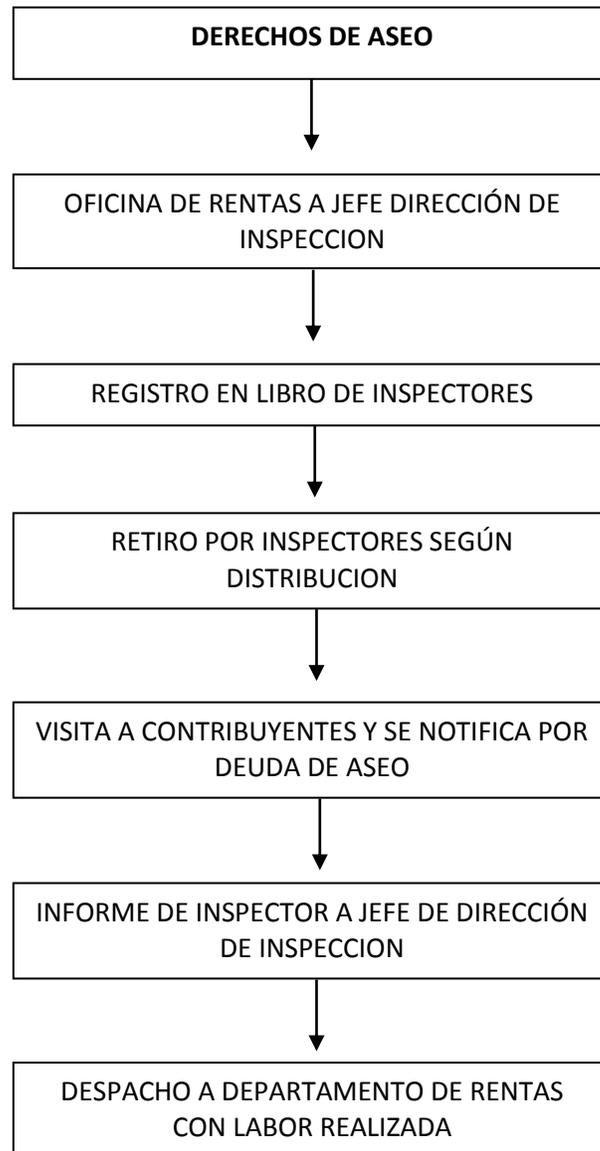
DESCRIPCION DEL PROCESO DE LOS JUZGADOS DE POLICIA LOCAL:

- En Oficina de Partes del Tribunal se retiran diariamente exhortos, citaciones, comparendos, resoluciones, y notificaciones, se firma el libro y se estampa fecha de retiro.
- Se registra en el libro del Inspector cada documento que se retira del Tribunal: nombre, dirección, Nº, de causa, fecha de audiencia cuando corresponde, o multa impuestas por el Tribunal, fecha de visita y fecha de devolución al Tribunal.
- Visita a contribuyentes, hasta tres visitas tratándose de notificaciones personales o por cedula contando para ello con 5 días hábiles, entregando copia de notificación y de la causa que emite el Tribunal.
- Al reverso del documento se detalla la labor realizada con la firma del contribuyente que recibió notificación y firma del inspector.
- Registro en cuaderno de devolución al Tribunal.
- Se devuelven diariamente al Tribunal las notificaciones con fecha y firma del receptor.

ORGANIZACION	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA	GABRIEL LETELIER CASTILLO	ALVARO ROJAS

PROCESO	VERSION
Manual de Procedimientos – Inicio y Términos Solicitudes de Usuarios	1.0
PROPIETARIO	FECHA
Dirección de Inspección	Octubre 2012

DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCEDIMIENTO DE INICIO Y TÉRMINO DE SOLICITUDES DE DEPARTAMENTO DE RENTAS MUNICIPALES



ORGANIZACION	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA	GABRIEL LETELIER CASTILLO	ALVARO ROJAS

PROCESO	VERSION
Manual de Procedimientos – Inicio y Términos Solicitudes de Usuarios	1.0
PROPIETARIO	FECHA
Dirección de Inspección	Octubre 2012

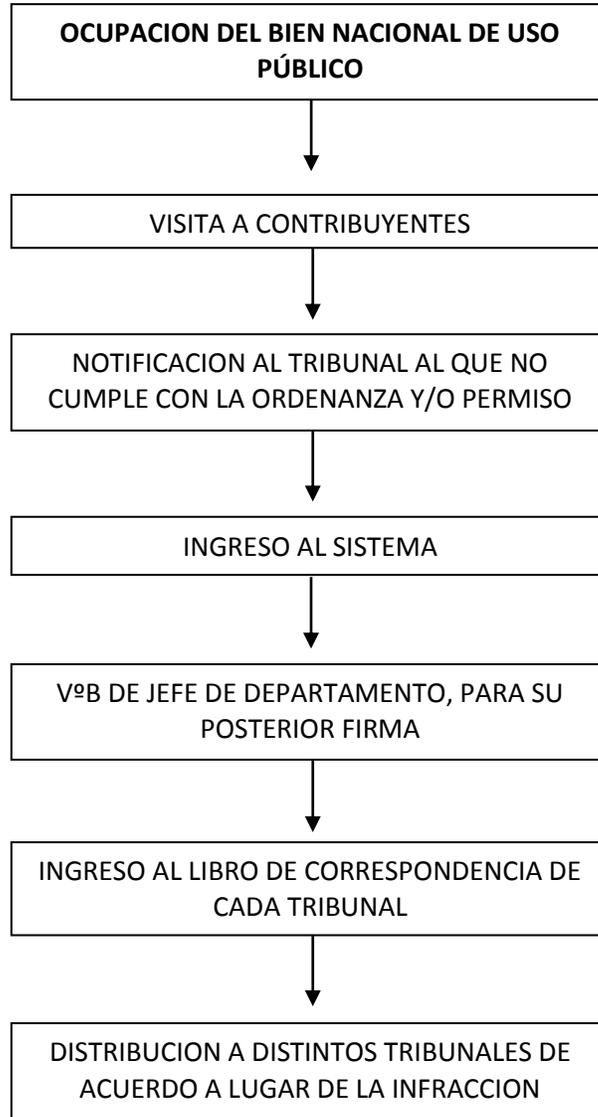
DESCRIPCION DEL PROCESO COBRO DERECHOS DE ASEO:

- Jefe de Oficina de Rentas a Jefe de Inspección remite listado de morosos mensualmente.
- Registro en el libro de Inspectores
- El Inspector asignado retira mensualmente el listado de morosos según distribución.
- Visita a contribuyentes hasta 3 veces y se notifica por deuda de aseo, entregando el original de la notificación y fotocopia del estado de morosidad.
- Informe de Inspector con labor realizada con el duplicado de las notificaciones a Jefe de Inspección y pasa a secretaria para confección.
- Oficina de Partes de Inspección registra y despacha a Oficina de Rentas con la labor realizada mensualmente.

ORGANIZACION	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA	GABRIEL LETELIER CASTILLO	ALVARO ROJAS

PROCESO	VERSION
Manual de Procedimientos – Inicio y Términos Solicitudes de Usuarios	1.0
PROPIETARIO	FECHA
Dirección de Inspección	Octubre 2012

DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCEDIMIENTO DE INICIO Y TERMINO DE SOLICITUDES DE USUARIOS



ORGANIZACION	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA	GABRIEL LETELIER CASTILLO	ALVARO ROJAS

PROCESO	VERSION
Manual de Procedimientos – Inicio y Términos Solicitudes de Usuarios	1.0
PROPIETARIO	FECHA
Dirección de Inspección	Octubre 2012

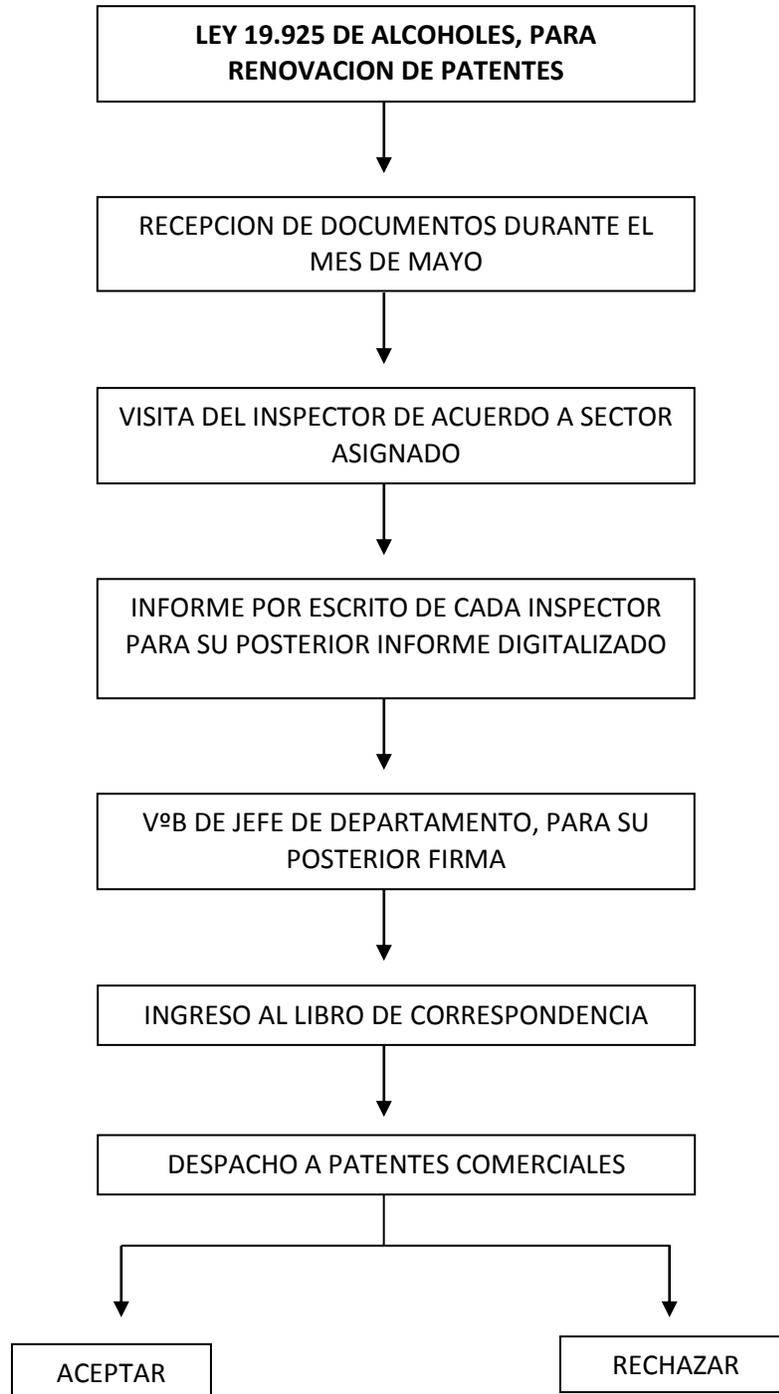
DESCRIPCION DEL PROCESO OCUPACION DEL BIEN NACIONAL DE USO PÚBLICO:

- En rondas preventivas y por reclamos por escrito realizados por terceras personas se visita a contribuyentes en la vía pública diariamente.
- El Inspector notifica al Tribunal que corresponda al que no cumple con la Ordenanza y/o permiso, en lo que se refiere a ubicación y dimensiones del puesto, y al que no cumple con lo anterior se le cursa un parte el cual se remite al Tribunal correspondiente de acuerdo al sector de la infracción
- Ingreso de los datos para confección de parte mediante planilla Excel.
- VºB del Jefe del Departamento para su despacho al Tribunal correspondiente.
- Ingreso al libro de correspondencia de cada Tribunal, esto se realiza cada vez que se notifica, que puede ser diariamente o semanalmente.
- Distribución a distintos tribunales de acuerdo al lugar de la infracción.

ORGANIZACION	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA	GABRIEL LETELIER CASTILLO	ALVARO ROJAS

PROCESO	VERSION
Manual de Procedimientos – Inicio y Términos Solicitudes de Usuarios	1.0
PROPIETARIO	FECHA
Dirección de Inspección	Octubre 2012

DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCEDIMIENTO DE INICIO Y TERMINO DE SOLICITUDES DE USUARIOS



ORGANIZACION	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA	GABRIEL LETELIER CASTILLO	ALVARO ROJAS

PROCESO	VERSION
Manual de Procedimientos – Inicio y Términos Solicitudes de Usuarios	1.0
PROPIETARIO	FECHA
Dirección de Inspección	Octubre 2012

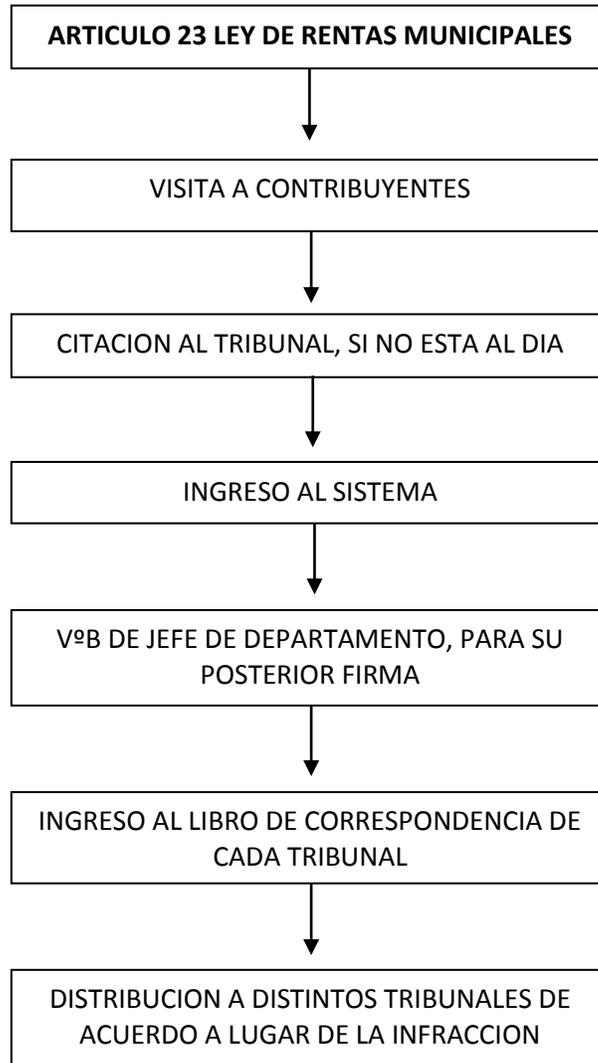
DESCRIPCION DEL PROCESO PARA RENOVACION DE PATENTES DE ALCOHOL LEY 19.925:

- Recepción de Documentos mes de Mayo tales como: fotocopia de patente comercial, certificado de opinión de la Junta de Vecinos, certificado de antecedentes, declaración jurada Art. 4º ley 19.925 y fotocopia de escritura si es sociedad.
- Visita de Inspectores en el mes de Junio de acuerdo a lugar asignado.
- El Inspector informa mediante formulario tipo la visita indicando si el local cumple o mantiene observaciones, este procedimiento no es informado de inmediato al contribuyente.
- Informe por escrito de cada Inspector de los locales visitados.
- Confección de informe digitalizado de todas las visitas efectuadas.
- VºB y firma de Jefe de Departamento.
- Ingreso al libro de correspondencia.
- Despacho al Departamento de Patentes Comerciales.
- Oficina de Patentes Comerciales informa al contribuyente de aceptación o rechazo de la patente comercial, en este caso si es rechazada el contribuyente solicita una nueva visita a su local comercial a la Dirección de Inspección habiendo regularizado las observaciones hechas en la primera visita.

ORGANIZACION	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA	GABRIEL LETELIER CASTILLO	ALVARO ROJAS

PROCESO	VERSION
Manual de Procedimientos – Inicio y Términos Solicitudes de Usuarios	1.0
PROPIETARIO	FECHA
Dirección de Inspección	Octubre 2012

DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCEDIMIENTO DE INICIO Y TÉRMINO DE PATENTES COMERCIALES



ORGANIZACION	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA	GABRIEL LETELIER CASTILLO	ALVARO ROJAS

PROCESO	VERSION
Manual de Procedimientos – Inicio y Términos Solicitudes de Usuarios	1.0
PROPIETARIO	FECHA
Dirección de Inspección	Octubre 2012

DESCRIPCION DEL PROCESO ARTICULO 23 LEY DE RENTAS MUNICIPALES:

- El Inspector visita los locales comerciales solicitando la patente comercial, estas visitas pueden ser programadas o al azar
- Citación al Tribunal si no está al día o mantiene giro distinto al indicado en la patente, este caso se le cursa al infractor una citación al Tribunal que corresponda dejándole el original de la infracción.
- Ingreso al sistema cuando se realizan visitas y se cursan infracciones.
- VºB de Jefe de Departamento y pasa secretaria para confección de Oficio conductor.
- Firma del Jefe del Departamento para posterior ingreso al libro de correspondencia de cada Tribunal.
- Distribución a Tribunales, de acuerdo a lugar de la Comuna donde se comete la infracción.

ORGANIZACION	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA	GABRIEL LETELIER CASTILLO	ALVARO ROJAS