

IQUIQUE, 09 de noviembre de 2022.

1608

4032

## Decreto Alcaldicio N°2221

### VISTOS:

Memorándum N°36, de fecha 07 de febrero de 2022, del Administrador del Terminal Rodoviario dirigido a la Dirección de Tránsito y Transporte Público, adjuntando el Manual de procedimiento del Terminal de buses de Iquique.

Memorándum N°60, de fecha 07 de febrero de 2022, de la Dirección del Tránsito y Transporte Público dirigido a la Unidad de Asesoría Jurídica.

Memorándum N°1118, de fecha 06 de mayo de 2022, de la Dirección de Asesoría Jurídica dirigido al Sr. Marco Pérez Barría, Alcalde (S) de la I. Municipalidad de Iquique, con V°B° de este mismo.

Acto administrativo en trámite signado con el numeral 1017, de fecha 31 de mayo de 2022.

Memorándum N°428, de fecha 02 de junio de 2022, de la Dirección de Control dirigido a la Unidad de Asesoría Jurídica.

Memorándum N°125, de fecha 03 de junio de 2022, de la Sección Decretos dirigido a la Dirección del Tránsito y Transporte Público.

Memorándum N°167, de fecha 08 de junio de 2022, del Administrador del Terminal Rodoviario dirigido a la Dirección de Tránsito y Transporte Público.

Memorándum N°377, de fecha 13 de junio de 2022, de la Dirección de Tránsito y Transporte Público dirigido a la Unidad de Asesoría Jurídica.

Memorándum N°1455, de fecha 14 de junio de 2022, de la Unidad de Asesoría Jurídica a la Dirección de Tránsito y Transporte Público.

Memorándum N°174, de fecha 16 de junio de 2022, del Administrador del Terminal Rodoviario dirigido a la Dirección de Tránsito y Transporte Público.

Memorándum N°397, de fecha 20 de junio de 2022, de la Dirección de Tránsito y Transporte Público dirigido a la Unidad de Asesoría Jurídica.

Acto Administrativo en trámite signado con el numeral N°1171 de fecha 23 de junio de 2022.

Memorándum N°524/2022, de Sra. Melinka Eloi Galdames Dirección de Control Interno a Sr. Hernán Figueroa García Director Asesoría Jurídica.

Memorándum N°152, de fecha 29 de Junio de 2022, de Oficina de Decretos- Dirección de Asesoría Jurídica a Dirección del Tránsito y Transporte Público.

Memorándum N°219/2022, de fecha 05 de agosto de 2022, de Administrador del Terminal Rodoviario de Iquique Sr. Jorge Zambra Rojas a Director de Tránsito y Transporte Público (S) Sra. Gina Quiroz Cancino, adjuntando Descriptor de Cargos y Manual de Procedimientos del Terminal de Buses de Iquique.

Memorándum N°517/2022, de fecha 09 de agosto de 2022, de Dirección de Tránsito y Transporte Público Sr. Luis Troncoso Rodríguez a Sr. Hernán Figueroa García Director Asesoría Jurídica.

Memorándum N°2287, de fecha 12 de agosto de 2022, de Sr. Hernán Figueroa García Director de Asesoría Jurídica a Sr. Luis Troncoso Rodríguez Director del Tránsito y Transporte Público.

Memorándum N°228/2022, de fecha 17 de agosto de 2022, de Administrador del Terminal Rodoviario de Iquique Sr. Jorge Zambra Rojas a Director de Tránsito y Transporte Público Sr. Luis Troncoso Rodríguez, adjuntando Descriptor de Cargos y Manual de Procedimientos del Terminal de Buses de Iquique.

Memorándum N°584/2022, de fecha 31 de agosto de 2022, de Dirección del Tránsito y Transporte Público Sr. Luis Troncoso Rodríguez a Sr. Hernán Figueroa García Director Asesoría Jurídica.

Memorándum N°2571, de fecha 01 de septiembre de 2022, de Sr. Hernán Figueroa García Director Asesoría Jurídica a Sr. Mauricio Soria Macchiavello Alcalde I. Municipalidad de Iquique, con V°.B°. de este mismo.

Acto Administrativo en trámite signado con el numeral N°1850 de fecha 15 de septiembre de 2022.

Providencia N°3459, de fecha 03 de octubre de 2022, de la Dirección de Control a la Oficina de Decretos.

Memorándum N°263/2022, de fecha 05 de octubre de 2022, de Dirección de Asesoría Jurídica a la Dirección de Tránsito y Transporte Público.

Memorándum N°300/2022, de fecha 21 de octubre de 2022, de la Dirección de Tránsito y Transporte Público, al que se adjunta Descriptor de Cargos y Manual de Procedimientos del Terminal de Buses, Iquique.

Memorándum N°752/2022, de fecha 27 de octubre de 2022, de la Dirección de Tránsito y Transporte Público a la Sección Decretos.

Decreto Alcaldicio N°531, materia de personal, de fecha 08 de noviembre de 2022, que designa como Alcalde (S) de la comuna de Iquique, a don Marco Pérez Barría.

Decreto Alcaldicio N°531, materia de personal, de fecha 08 de noviembre de 2022, que designa como Secretario Municipal (S), a don Iván Tomascic Ivelic.

Y, en ejercicio de las facultades que me confiere la Ley N° 18.695 de 1988, Orgánica Constitucional de Municipalidades, especialmente los artículos 2 y 63.

## **C O N S I D E R A N D O:**

1.- Que, la Dirección de Tránsito y Transporte Público, a través de su Memorándum N°60/2022, remite a la Unidad de Asesoría jurídica el Manual de Procedimiento correspondiente al Terminal Rodoviario para su revisión y posterior aprobación mediante Decreto Alcaldicio.

2.- Que, mediante el Memorándum N°1118, de fecha 06 de mayo de 2022, la Dirección Jurídica comunica al Sr. Alcalde (S) don Marco Pérez Barría que el aludido manual "corresponde a un instrumento de orientación que ha dispuesto a Dirección de Tránsito y Transporte Público con el objeto de que los distintos funcionarios de esa unidad municipal puedan ejercer correctamente sus funciones, por tanto, esta Dirección de Asesoría Jurídica no tiene observaciones que formular respecto a la dictación del manual que se adjunta, sugiriendo el visto bueno de la autoridad edilicia, para posteriormente dictar el acto administrativo terminal que lo apruebe", contando dicho informe con el visto bueno de la autoridad edilicia.

3.- Que, mediante Memorándum N°428, de fecha 02 de junio de 2022, la Dirección de Control observó el Manual de Procedimiento correspondiente al Terminal Rodoviario, razón por la que el acto administrativo en trámite

signado con el numeral 1017 de fecha 31 de mayo de 2022, fue devuelto con todos sus antecedentes a la Dirección de Tránsito y Transporte Público a través de su memorándum N°125, de fecha 03 de junio de 2022, de la Sección Decretos, a fin de que se subsanen las observaciones realizadas al referido manual.

4.- Que, mediante memorándum N°397, de fecha 20 de junio de 2022, la Dirección del Tránsito y Transporte Público remite el Manual de Procedimiento correspondiente al Terminal Rodoviario comunicando que las observaciones se encuentran subsanadas.

5.- Que, mediante Memorándum N°524/2022, la Dirección de Control Interno observa el Decreto Alcaldicio N°1171, en los puntos que indica, para que estos sean subsanados.

6.- Que, mediante el Memorándum N°517/2022, de fecha 09 de agosto de 2022, la Dirección de Tránsito y Transporte Público, remite el Manual de Procedimiento y Descriptor de Cargos con las modificaciones solicitadas.

7.- Que, mediante el Memorándum N°2287, de fecha 12 de agosto de 2022, la Dirección de Asesoría Jurídica informa que el referente manual de procedimiento y descriptor de Cargos del Terminal de Buses de Iquique, debe ser visado por la Unidad Técnica, específicamente por quien esté a cargo de la tramitación.

8.- Que, mediante el Memorándum N°584/2022, de fecha 31 de agosto de 2022, la Dirección de Tránsito y Transporte Público, remite nuevamente el Manual de Procedimiento y Descriptor de Cargos con las observaciones subsanadas.

9.- Que, mediante el memorándum N°2571, de fecha 01 de septiembre de 2022, la Dirección de Asesoría Jurídica, informó al Sr. Alcalde, don Mauricio Soria Macchiavello, sobre la procedencia de dictar al decreto alcaldicio que apruebe el Manual de Procedimiento y Descriptor de Cargos del Terminal de Buses de Iquique, documento que cuenta con el V°B°, de la autoridad comunal.

10.- Que, con fecha 15 de septiembre de 2022, a Sección Decretos, elaboró el acto administrativo signado con el numeral correlativo 1850, siendo remitido a la Dirección de Control, para su revisión, la que lo observó mediante la providencia N°3459, de fecha 03 de octubre de 2022, remitiéndose la totalidad de los antecedentes a la Dirección de Tránsito y Transporte Público, mediante memorándum N°263/2022, de fecha 05 de octubre, a objeto de subsanar las observaciones efectuadas por la Dirección de Control.

11.- Que, mediante el memorándum N°752/2022, de fecha 27 de octubre de 2022, la Dirección de Tránsito y Transporte Público, remitió hasta la Dirección de Asesoría Jurídica, el memorándum N°300/2022, de fecha 21 de octubre de 2022, en virtud del cual, se adjunta el Manual de Procedimiento y Descriptor de Cargos del Terminal de Buses de Iquique, habiéndose subsanado las observaciones efectuadas por parte de la Dirección de Control.

12.- Que, los ya mencionados actos administrativos en trámite, signados con los numerales correlativos 1017, 1171 y 1850, de fecha 31 de mayo, 23 de junio y 15 de septiembre, respectivamente, todos del año 2022, sin perjuicio de haber iniciado su tramitación, no concluyeron en una decisión formal de esta entidad, toda vez que se incorporaron nuevos antecedentes a su tramitación, con fechas posteriores a las señaladas. Debiendo excluirse dichos numerales, del libro de Correlativos de Decretos correspondiente al año 2022.

## **DECRETO:**

1.- **APRUEBESE** el **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS y DESCRIPTOR DE CARGOS**, del **TERMINAL DE BUSES DE IQUIQUE**, dependiente de la Dirección del Tránsito y Transporte Público, con el objeto de que los distintos funcionarios de esa Unidad Municipal puedan ejercer correctamente sus funciones, de acuerdo al siguiente instrumento:

**TERMINAL DE BUSES IQUIQUE**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**Y**

**DESCRIPTOR DE CARGOS**

## INDICE

<b><u>INTRODUCCION</u></b>	<b>7</b>
<b><u>PRESENTACIÓN</u></b>	<b>7</b>
<b><u>NORMATIVA</u></b>	<b>8</b>
<b><u>DESCRIPCIÓN DE CARGOS TERMINAL DE BUSES IQUIQUE</u></b>	<b>8</b>
<b><u>DETERMINACIÓN DE PERFILES DE CARGOS</u></b>	<b>9</b>
<b><u>FICHA DESCRIPCIÓN DE CARGO ADMINISTRADOR</u></b>	<b>9</b>
Ficha descripción de cargo Asistente Administrativa.....	10
Ficha Descripción de Cargo Supervisor.....	11
Ficha de Descripción del Cargo de Losero .....	13
Ficha descripción del cargo Locutora .....	14
Ficha descripción del cargo Personal de Aseo.....	15
<b><u>PROCEDIMIENTOS</u></b>	<b>17</b>
<b><u>PROCESO 1</u></b>	<b>17</b>
<b><u>PAGO USO DE LOSA MENSUAL O POR CONVENIO</u></b>	<b>17</b>
Propósito del Proceso.....	17
Descripción del Proceso.....	17
Documentación.....	17
Alcance.....	17
Periodicidad .....	18
1.1 DETALLE DEL PROCEDIMIENTO.....	18
1.2.- Flujoograma.....	19
1.3 ANEXOS PROCESO 1.....	19
<b><u>PROCESO 2</u></b>	<b>20</b>
<b><u>COBRO USO DE LOSA DIARIA EN ADMINISTRACIÓN</u></b>	<b>20</b>
Propósito del Proceso.....	20
Descripción del Proceso.....	20
Documentación.....	21
Alcance.....	21
Periodicidad .....	21
2.1 DETALLE DEL PROCEDIMIENTO.....	21
<b><u>COBRO DE USO DE LOSA DIARIA EN ADMINISTRACIÓN</u></b> .....	<b>21</b>
2.2.- Flujoograma.....	22
2.3 ANEXOS PROCESO 2.....	23

<b><u>PROCESO 3</u></b>	<b>29</b>
<b><u>COBRO ARRIENDO DE OFICINA</u></b>	<b>29</b>
<u>Propósito del Proceso</u> .....	29
<u>Descripción del Proceso</u> .....	29
<u>Documentación</u> .....	29
<u>Alcance</u> .....	29
<u>Periodicidad</u> .....	29
<u>3.1 DETALLE DEL PROCEDIMIENTO</u> .....	30
<u>3.2.- Flujograma</u> .....	30
<u>3.3 ANEXOS PROCESO 3</u> .....	31
<b><u>PROCESO 4</u></b>	<b>32</b>
<b><u>COBRO CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA</u></b>	<b>32</b>
<u>Propósito del Proceso</u> .....	32
<u>Descripción del Proceso</u> .....	32
<u>Documentación</u> .....	32
<u>Alcance</u> .....	32
<u>Periodicidad</u> .....	32
<u>4.1 DETALLE DEL PROCEDIMIENTO</u> .....	33
<u>4.2.- Flujograma</u> .....	33
<u>4.3 ANEXOS PROCESO 4</u> .....	34
<b><u>PROCESO 5</u></b>	<b>35</b>
<b><u>SOLICITUD CERTIFICADO USO DE LOSA</u></b>	<b>35</b>
<u>Propósito del Proceso</u> .....	35
<u>Descripción del Proceso</u> .....	35
<u>Documentación</u> .....	36
<u>Alcance</u> .....	36
<u>Periodicidad</u> .....	36
<u>5.1 DETALLE DEL PROCEDIMIENTO</u> .....	36
<u>5.2.- Flujograma</u> .....	37
<u>5.4 ANEXOS PROCESO 5</u> .....	38
<b><u>GLOSARIO</u></b>	<b>44</b>

## INTRODUCCION

El presente Manual de Procesos, también conocido como Manual de Procedimientos, es aquel que permite un funcionamiento de manera más correcta, debido a que es donde se establecen los estamentos, políticas, normas, reglamentos, controles y todo aquello concerniente a la gestión de la organización.

El Manual de Procedimientos representa una guía práctica y muy útil para lograr una eficiente administración ya que sirve como herramienta de soporte y comunicación, contiene una información ordenada y sistemática en la cual se establecen claramente los objetivos, normas y políticas, es por ello que son una herramienta vital para las organizaciones ya que ofrecen las ventajas de:

- ✓ Auxiliar en el adiestramiento y capacitación del personal
- ✓ Auxiliar en la inducción al puesto
- ✓ Describe en forma detallada las actividades de cada puesto
- ✓ Facilitan en la interacción de las distintas áreas.
- ✓ Da una visión integral de los procedimientos.

Cabe señalar que este documento, deberá actualizarse en la medida que se presenten modificaciones en su contenido, en la reasignación de sus funciones y responsabilidades al interior de la unidad administrativa, o en algún otro aspecto que influya en la operatividad del mismo.

### Objetivos Generales

Servir de instrumento de apoyo en el funcionamiento y mejora del Terminal.

### Objetivos Específicos

- Facilitar la capacitación del personal.
- Especificar las capacidades y responsabilidades de cada puesto de trabajo.
- Proporcionan una visión integral de los procesos que componen las labores del Terminal.

## PRESENTACIÓN

El “**Terminal Rodoviario de Iquique**” es el principal terminal de buses de Iquique, con salidas rurales, interurbanas, e internacionales.

Ubicado al extremo norte de la ciudad, relativamente cerca de la Zona Franca y del Puerto.

Nombre: Terminal Rodoviario de Iquique

Región: Tarapacá

Ciudad: Iquique

Dirección: Patricio Lynch N°43

Horarios de Atención: 24 Horas

Servicios: Oficinas de Buses para la venta de pasajes

Baños Públicos

Caja Vecina

Quioscos de Ventas

Guarda Equipajes

Artesanías

Casa de cambio

El terminal Rodoviario de Iquique agrupa la mayoría de las empresas de buses de la ciudad

Las agencias o boleterías de las empresas que van a Bolivia no se encuentran en el terminal mismo sino en la calle Esmeralda (Barrio Boliviano), haciendo el uso de losas municipales.

La infraestructura del terminal tiene señaléticas en español y en aymara (lenguaje pueblo originario)

El Terminal de buses de Iquique, tiene como misión, permitir el uso racional de su infraestructura al servicio de la locomoción colectiva no urbana de pasajeros, tanto provinciales, interprovinciales e internacionales.

### **NORMATIVA**

Por regla general, para el cobro de los ingresos que se generen en la administración directa municipal de Terminal de Buses, se deberán tener presente las normas de la Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades; el D.L N1254, Ley Orgánica de la Administración Financiera del estado; el DL. N° 3063, ley de rentas municipales; como también la normativa regulatoria e instrucciones de la Contraloría General de la República, sobre la recaudación y control de los ingresos municipales.

- Decreto 94 de 1984 del Ministerio de transportes.
- Ordenanza 79 de 1983
- Ordenanza 442 de 2010
- Ordenanza 443 de 2010
- Ordenanza 451 de 2010
- Ordenanza 475 de 2013
- Ordenanza 522 de 2018
- Ordenanza 565 de 2021

### **DESCRIPCIÓN DE CARGOS TERMINAL DE BUSES IQUIQUE**

#### **Objetivo**

El manual descriptivo de cargos es de gran importancia; cuyo propósito es servir como material de capacitación y asimismo reducir las variaciones, minimizar los errores dentro de un determinado proceso, y así llevar el control sobre las tareas que debe desempeñar cada uno de los colaboradores; siendo estos los siguientes:

#### **Administrador**

Lleva a cabo las funciones administrativas dirigiendo los recursos, materiales humanos, financieros y tecnológicos que son destinados a una mejora continua del cliente interno y externo.

#### **Asistente administrativo**

Ejecuta tareas de apoyo administrativas y ejecutivas, manteniendo el funcionamiento óptimo de esta área.



**Supervisor**

Responsable de dirigir y evaluar la labor de los trabajadores.

**Losero**

Encargado de mantener el funcionamiento de la losa teniendo en cuenta el flujo de los andenes respetando el reglamento interno impuesto.

**Locutora**

Da a conocer de forma elocuente la información referida a entrada y salida de los buses.

**Personal de Aseo**

Realizar y mantener la limpieza e higiene de las dependencias del terminal de buses.

**Descripción de Cargos**

Justificando la división del trabajo y especialización que se demuestra dentro de las necesidades básicas de recursos humanos, para mantener un sistema organizacional adecuado, se establece una especificación y descripción de cargos, detallando de esta forma las tareas, responsabilidades y deberes del cargo, reconociendo los requisitos que el ocupante deberá cumplir.

**DETERMINACIÓN DE PERFILES DE CARGOS****Ficha Descripción de Cargo Administrador****Identificación del cargo:**

Nombre del Cargo: Administrador

Área: Administrativa

Jefe Directo: Director de Tránsito

Supervisa: Asistente Administrativa, Supervisor, Losero, Locutora y Asistente de Aseo

**Objetivo General del Cargo**

Coordinar, dirigir y controlar de forma eficiente las funciones administrativas, identificando y asegurando eficacia de los diferentes desafíos que enfrente el terminal.

**Funciones del Cargo**

- Velar por el cumplimiento de las funciones de los trabajadores de la empresa.
- Planificar, manejar y controlar las finanzas de la organización.
- Coordinar y controlar la aplicación de las políticas y procedimientos relacionados con las tareas administrativas, financieras y de recursos humanos.
- Establecer estrategias y políticas para la toma de decisiones que afectan al terminal, manteniendo los procedimientos establecidos por la autoridad.
- Supervisa, controla y distribuye las actividades del personal a cargo.
- Realizar análisis administrativos para ver la tendencia y situación actual del terminal.
- Planificar y organizar capacitaciones e inducciones al personal.

**Relaciones Internas y Externas****Relaciones Internas**

Mantener relaciones continuas dentro de la administración controlando y ejecutando la planificación, programación y supervisión específica de manera directa y constante, con el fin de ejecutar una buena cooperación del área.

**Relaciones externas**

Mantener relaciones frecuentes con fiscalizadores y entidades acordes al área de desempeño como son las gubernamentales apoyando y controlando lo solicitado del área.

**Habilidades**

- Trabajo bajo presión
- Capacidad de análisis
- Responsabilidad
- Solución óptima de problemas y conflictos
- Relaciones humanas
- Liderazgo

**Ficha descripción de cargo Asistente Administrativa****Identificación del cargo**

Nombre del Cargo: Asistente Administrativa

Área: Administrativa

Jefe Directo: Administrador

**Objetivo General del Cargo**

Realizar apoyo en tareas y actividades ejecutivas y administrativas para lograr el óptimo funcionamiento del área.

**Funciones del Cargo**

- Planificación de agenda del administrador organizando compromisos y actividades.
- Verificación de correspondencia y documentación.
- Elaboración de documentación institucional, según procedimientos y formatos expuestos y requeridos.
- Entrega de información en temas de procedimientos asociados al área. Atendiendo llamadas telefónicas, manteniendo registro y orientando en conjunto con información a las personas.
- Elaboración de actas.
- Brindar apoyo logístico en la organización y ejecución de reuniones y eventos.

**Relaciones Internas y Externas****Relaciones Internas**

Mantener relación continua con el personal de las áreas administrativas y/o frecuentes con los integrantes del gremio manteniendo la cooperación.

**Relaciones Externas**

Mantener las relaciones con público en general llevar a cabo lo relativo del área.

**Antecedentes de Interés**

Formación a fin con el cargo: Título profesional técnico en Centro de Formación Técnica en Secretariado.

**Conocimientos**

-Herramientas computacionales básicas.

**Habilidades**

- Trabajo bajo presión
- Responsabilidad
- Expresión claramente formal tanto verbal como escrita
- Tratar de forma cortés y efectiva al público
- Seguir instrucciones orales y escritas.

**Ficha Descripción de Cargo Supervisor****Identificación del Cargo**

Nombre del Cargo: Supervisor

Área: Administrativa

Jefe Directo: Administrador

Supervisa a: Asistente Administrativo, Locutora, Losero, y Asistente de Aseo.

**Objetivo General del Cargo**

Colaborar en la planificación y organización del área al que fuera afectado dentro de un servicio supervisando en forma directa las tareas a realizar, velando siempre por el más efectivo uso de los recursos asignados, de acuerdo con las normas vigentes y con la planificación, pautas e indicaciones recibidas de sus superiores.

**Funciones del Cargo**

- Velar por el cumplimiento de las funciones de los trabajadores de la empresa.
- Participar en la ejecución de programas y orientación, adiestramiento y educación continua del personal a su cargo.
- Informar a sus superiores sobre situaciones específicas resueltas o no proponiendo posibles soluciones en estos casos, llevando un registro de los mismos.
- Asistir a reuniones con jefatura y/o con otras autoridades cuando le fuere requerido.
- Concurrir a cursos de perfeccionamiento y actualización relacionados con el área a su solicitud o cuando su superior se lo indicare.
- Realiza tareas relacionadas a su cargo y las que le sean asignadas por su superior.
- Realizar la planificación inmediata, organizar y supervisar en forma directa las actividades correspondientes, controlando su eficiente ejecución, de acuerdo a la planificación establecida por sus superiores.

**Relaciones Internas y Externas****Relaciones Internas**

Mantener relación continua dentro de la administración controlando y ejecutando la planificación, programación y supervisión específica de manera directa y constante, con el fin de ejecutar una buena cooperación del área.

**Relaciones Externas**

Mantener relación de manera recuente con fiscalizadores y entidades acordes al área de desempeño como son las gubernamentales apoyando y controlando lo solicitado por el área.

**Conocimientos**

- Administración pública
- Control de gestión
- Computación intermedia.

**Habilidades**

- Trabajo bajo presión
- Capacidad de análisis
- Responsabilidad
- Solución óptima de problemas y conflictos
- Relaciones humanas

**Ficha de Descripción del Cargo de Losero****Identificación del Cargo**

Nombre del Cargo: Losero

Jefe Directo: Supervisor

**Objetivo General del Cargo**

Establece la ejecución de normas técnicas operativas respectivas al flujo de los andenes controlando en base a los reglamentos estipulados.

**Funciones del Cargo**

- Velar por el cumplimiento de los reglamentos en la losa.
- Planificar, manejar y controlar el flujo de buses dentro de los andenes del terminal.
- Controlar las gestiones realizadas a través de una perfecta coordinación con locutora con el fin de entregar la información de forma óptima de entrada y salida de buses.

**Relaciones Internas y Externas****Relaciones Internas**

Recibir políticas de trabajo de manos del supervisor y atender los requerimientos de servicio en cuanto a reglamentos.

**Relaciones Externas**

Mantener relación frecuente con los conductores, clientes y personas que se encuentren en el sector.

**Formación a fin con el cargo**

- Haber aprobado la Educación Básica (mínimo)
- Estar en buenas condiciones físicas.

**Conocimientos**

- Sobre tránsito y reglamento interno.

**Habilidades**

- Trabajo bajo presión
- Responsabilidad
- Relaciones humanas

**Ficha descripción del cargo Locutora**

**Identificación del Cargo**

Nombre: Locutora

Área: Administrativa

Jefe Directo: Administración

**Objetivo General del Cargo**

Encargada de dar a conocer la llegada, atrasos u otro acontecimiento con relación a los buses, llamados e informaciones importantes a los usuarios y clientes presentes en el Terminal.

**Funciones del Cargo**

- Dar a conocer información respecto de los buses que se encuentran en el Terminal, ya sea, su llegada, retirada, o acontecimientos de atrasos de estos a los usuarios.
- Respetar la pronunciación y las redacciones estipuladas.
- Restringir la entrada a oficina de personas no autorizadas.
- Llevar registro de todos los ingresos y salidas de los buses.
- Cuidar las herramientas e instrumentos de trabajo
- Presentarse puntualmente en el lugar de trabajo y permanecer en la oficina.
- Reportar cualquier desperfecto o situación que se encuentre de forma inusual.

**Relaciones Internas y Externas**

**Relaciones Internas**

Recibir políticas de trabajo de manos de administrador y atender los requerimientos de lo estipulado.

**Relaciones Externas**

Mantener relación frecuente con los usuarios y sus necesidades.

**Formación a fin con el cargo**

Formación técnica sobre uso de la voz y operación técnica.

**Conocimientos**

Mantener la locución y organización.

**Habilidades**

- Excelente dicción y pronunciación además de uso correcto de la lengua española.
- Buena coordinación motriz.

**Ficha descripción del cargo Personal de Aseo****Identificación del Cargo**

Nombre: Personal de Aseo

Área: Administrativa

Jefe Directo: Administración

**Objetivo General del Cargo**

Mantener la limpieza e higiene dentro del establecimiento del Terminal Rodoviario, quienes son responsables de cuidar y mantener en condiciones salubres el recinto.

**Funciones del Cargo**

- Las áreas a considerar para la limpieza son las siguientes:
- Hall Venta de Pasajes.
- Baños Públicos
- Baños Personal
- Zona de Embarque Pasajeros
- Oficinas de Administración
- Casino
- Patio de Maniobras
- Bodega de Desechos
- Área Circundante al Terminal

**Relaciones Internas y Externas****Relaciones Internas**

Recibir políticas de trabajo de manos de administrador y atender los requerimientos de lo estipulado referentes al aseo.

**Relaciones Externas**

Mantener una relación cordial con los usuarios.

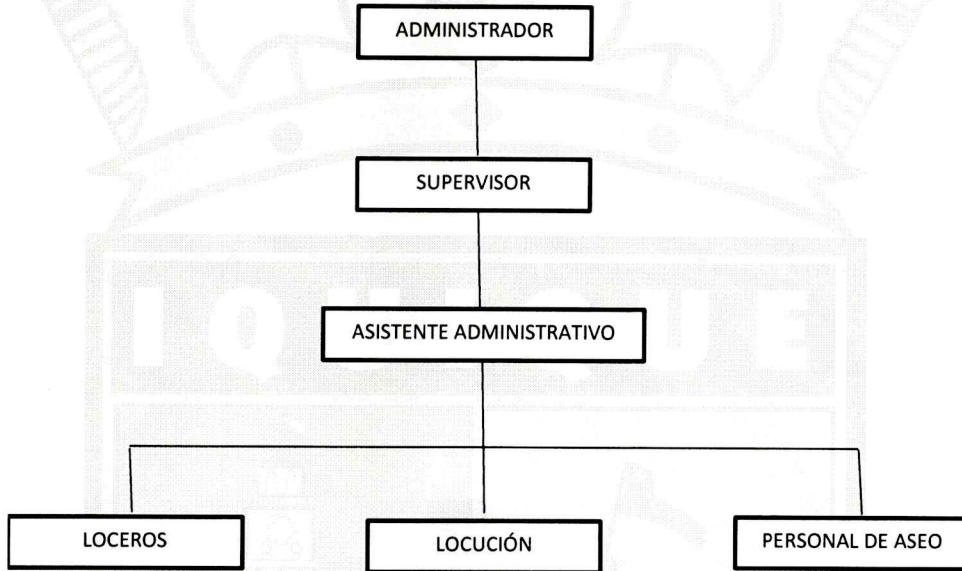
**Conocimientos:**

Uso de los químicos a usar en la limpieza

**Habilidades:**

- Proactivo/a.
- Buena coordinación motriz.

**ORGANIGRAMA**



**Criterios de Departamentalización.**

Se detallarán los criterios de departamentalización comprendidos en el organigrama.

**Naturaleza**

El organigrama corresponde a un solo tipo de organización detallándose los cargos que presenta.

**Finalidad**

En el organigrama cada trabajador podrá visualizar las dimensiones y comprender la jerarquía que establece la organización de los cargos denotándolos de manera informativa hacia ellos.

**Ámbito**

Debido a que muestra cada cargo que pertenece a la empresa en conjunto con su supervisión directa el ámbito es de tipo específico.

**Disposición Gráfica**

Debido a que los cargos y la jerarquización se encuentra de forma escalonada (desde arriba hacia abajo), se define que es de tipo vertical, ya que visualiza la jerarquización establecida.



## PROCEDIMIENTOS

**MANUAL DE PROCEDIMIENTO TERMINAL DE BUSES IQUIQUE****PROCESO 1**

Versión: Oct. 2022

Fecha: Octubre 2022

**PAGO USO DE LOSA MENSUAL O POR CONVENIO****Objetivo**

Podemos definir un manual de procedimientos como un conjunto de procesos que pretenden describir la forma o secuencia de pasos que se deben realizar para llevar a cabo cierta actividad.

<b>Nombre del proceso</b>	
<b>PAGO DE USO DE LOSA MENSUAL O POR CONVENIO</b>	
<b>Propósito del Proceso</b>	Entregar información al contribuyente del uso de losa mensual realizado por su empresa.
<b>Descripción del Proceso</b>	<p>Procedimiento administrativo; el proceso parte con el ingreso del bus a la losa del terminal.</p> <p>Losero informa a locución el ingreso de la máquina, la patente y el origen y destino.</p> <p>Locución anuncia y registra los datos otorgados por los loceros en el "Formulario de Control de Vehículos", para posteriormente registrar en la planilla Excel "Control de Vehículos".</p> <p>A fin del mes Asistente Administrativa elabora un informe de todas las empresas con convenio de pago mensual, el cual contiene el total de las llegadas y salidas de los buses por empresa</p> <p>Supervisor verifica que la información sea fiable y entrega al Administrador, quien procede a realizar el giro electrónico.</p> <p>Asistente Administrativa entrega los giros electrónicos a las agencias de venta de pasajes, dentro los primeros 5 días hábiles del mes; así mismo la asistente lleva un registro mensual de recepción de giro electrónico.</p> <p>Contribuyente debe pagar en Tesorería Municipal a realizar el pago del giro electrónico.</p>
<b>Documentación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Itinerario entregado por cada una de las Empresas de Buses.</li> <li>• Planilla "Formulario de Control de Vehículos", donde se registra la empresa, patente del bus, origen, destino, horario de entrada y salida.</li> <li>• Planilla Excel "Control de Vehículos"</li> <li>• Informe mensual de todos los ingresos y salidas realizadas por los buses.</li> <li>• Giro Electrónico.</li> </ul>
	Administración del Terminal de Buses - Contribuyente –

<b>Alcance</b>	Tesorería Municipal.
<b>Periodicidad</b>	Mensual

**1.1 DETALLE DEL PROCEDIMIENTO  
PAGO DE USO DE LOSA MENSUAL O POR CONVENIO**

N°1.1	Responsable	Actividad	Documentos
1.1.1	Oficina Venta de Pasajes	<b>Presentación del Itinerario:</b> Entrega del itinerario por las Empresas de Buses con oficina en el Terminal, a la administración.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Itinerario de Buses</li> </ul>
1.1.2	Loseros	<b>Designar al área de loseros:</b> Mantener informado al área de locución el ingreso y salida de los buses indicando la patente, empresa de bus, origen y destino.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planilla "Formulario de Control de Vehículos"</li> </ul>
1.1.3	Locución	<b>Locución:</b> Anunciar y llevar el registro del ingreso, salida de los buses, y los valores del uso de la losa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Llenar con la información entregada por los loseros la planilla "Formulario de Control de Vehículos"</li> <li>Ingresar dicha información en una planilla Excel "Control de Vehículos."</li> </ul>
1.1.4	Asistente Administrativa	<b>Asistente Administrativa:</b> Elaboración a fin de mes un informe con todos los ingresos, salidas y valores de uso de losa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe detallado por empresa que contenga el registro de todas las entradas, salidas y valores de uso de losa del mes.</li> </ul>
1.1.5	Supervisor	<b>Verificar:</b> la información entregada por asistente administrativa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Mensual</li> </ul>
1.1.6	Administrador	<b>Realizar Giro Electrónico:</b> Con la información entregada por el supervisor, el administrador realiza el Giro Electrónico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Giro Electrónico</li> </ul>
1.1.7	Asistente Administrativa	<b>Entrega de Giro Electrónico</b> a las Agencias de Venta de Pasajes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Giro Electrónico</li> </ul>
1.1.8	Tesorería Municipal	<b>Cobro Giro Electrónico:</b> Se realiza el cobro a la Empresa de Bus por el uso de losa mensual.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tesorería Municipal emite Orden de Ingreso</li> </ul>





	<p>pago se apersona por administración para realizar el pago de uso de losa; si se excede el tiempo estipulado, se genera un recargo (multa) cada 15 minutos en el caso nacional y 20 minutos en el caso internacional.</p> <p>Administración realiza el cobro correspondiente y en constancia entrega 2 copias del comprobante de ingreso; una deberá ser entregada a los loseros antes de la salida del bus del terminal, quedando la segunda con el contribuyente.</p> <p>Administrador elabora Memorándum con informe diario de la recaudación de cobro uso de losa, la cual es entregada en dependencias de la Tesorería Municipal.</p> <p>Asistente Administrativa envía información a través del programa correspondencia, en el cual adjunta el memorándum que contiene el detalle de cobro uso de losa diario.</p> <p>Se entrega una copia del Memorándum junto a la orden de ingreso generada en Tesorería Municipal a la Dirección de Tránsito.</p>
<b>Documentación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario Control de Vehículos.</li> <li>• Planilla excel de "Control de Vehículos"</li> <li>• Comprobante de Ingreso</li> <li>• Memorándum</li> <li>• Orden de Ingreso entregada por la Tesorería Municipal.</li> </ul>
<b>Alcance</b>	Administración del Terminal de Buses - Contribuyente – Tesorería Municipal.
<b>Periodicidad</b>	Diario

**2.1 DETALLE DEL PROCEDIMIENTO**

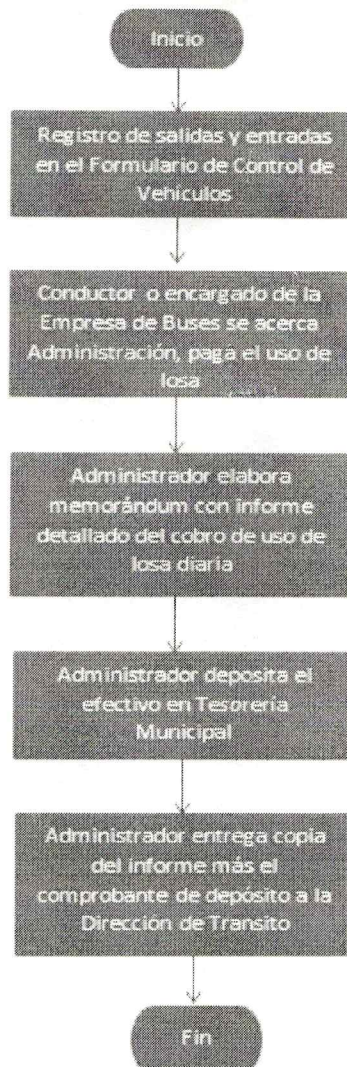
**COBRO DE USO DE LOSA DIARIA EN ADMINISTRACIÓN**

N°2.1	Responsable	Actividad	Documentos
2.1.1	Loseros	<b>Designar al área de loceros:</b> Mantener informado al área de locución el ingreso y salida de los buses indicando la patente, empresa de bus, origen y destino.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• "Formulario de Control de Vehículos"</li> </ul>
2.1.2.-	Locución	<b>Locución:</b> Anunciar y llevar el registro del ingreso, salida de los buses, y los valores del uso de la losa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llenar con la información entregada por los loseros la planilla "Formulario de Control de Vehículos"</li> <li>• Ingresar dicha información en una planilla Excel.</li> </ul>
2.1.3	Administración	<b>Administración:</b> Realiza el cobro del uso de losa al encargado de pago o al conductor del bus entregándole las copias de color verde y amarillo, siendo la copia de color verde para el contribuyente y este deberá entregar la copia de color amarillo a los loseros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprobante de Ingreso</li> </ul>

2.1.4	Administrador	<p><b>Administrador:</b> Con la información contenida en los comprobantes de ingreso el administrador procede a elaborar un memorándum con el informe de ingreso diario de uso de losa, quien además de presentar el memorándum en la Tesorería Municipal entrega los originales del comprobante de ingreso correspondiente a la recaudación que informa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memorándum: Contiene el informe detallado, con folios del comprobante de ingreso y valores de uso de losa del diario</li> <li>• Comprobante de Ingreso</li> </ul>
2.1.5	Asistente Administrativa	<p><b>Asistente Administrativa:</b> Apoya al administrador con el envío de la correspondencia diaria, adjuntando el Memorándum.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memorándum contiene el informe detallado, con folios del comprobante de ingreso y valores de uso de losa del diario.</li> </ul>
2.1.6	Tesorería Municipal	<p><b>Pago Orden de Ingreso:</b> Tesorería Municipal realiza la Orden de Ingreso con la finalidad de ingresar los cobros de uso de losa diaria del Terminal de Iquique.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Giro Electrónico</li> </ul>
2.1.7	Administración	<p><b>Comprobante de Pago</b> El administrador entrega una copia del Memorándum y copia de la Orden de Ingreso a la Dirección de Tránsito</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memorándum</li> <li>• Copia Orden de Ingreso</li> </ul>

2.2.- Flujograma

Proceso Cobro Losa Diaria en Administración



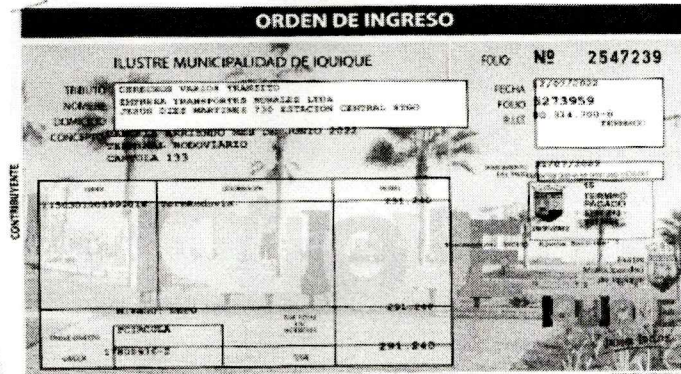






Anexo 2.3.7

Orden de Ingreso Emitida por Tesorería Municipal



Anexo 2.3.8

Correspondencia

Figura 2.3.8.1

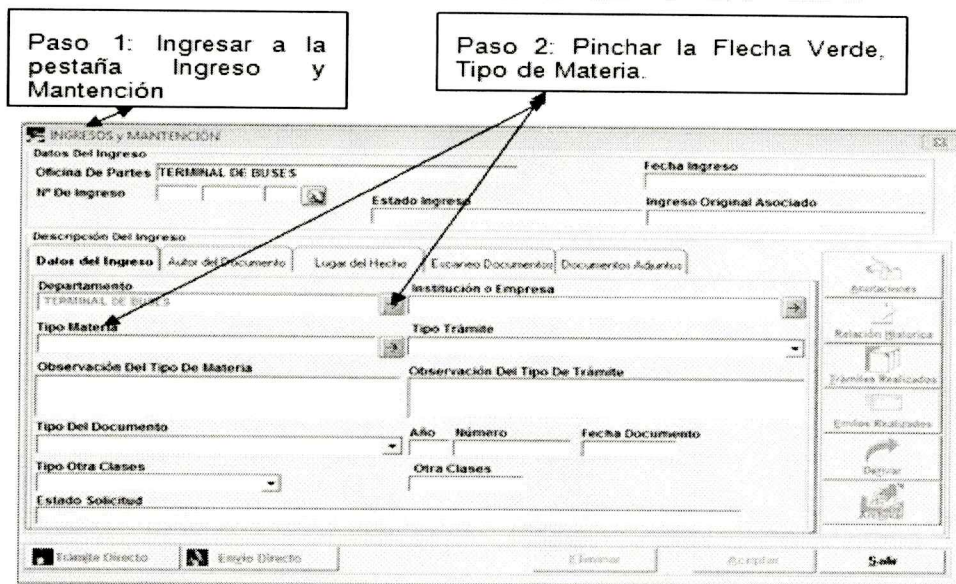


Figura 2.3.8.2

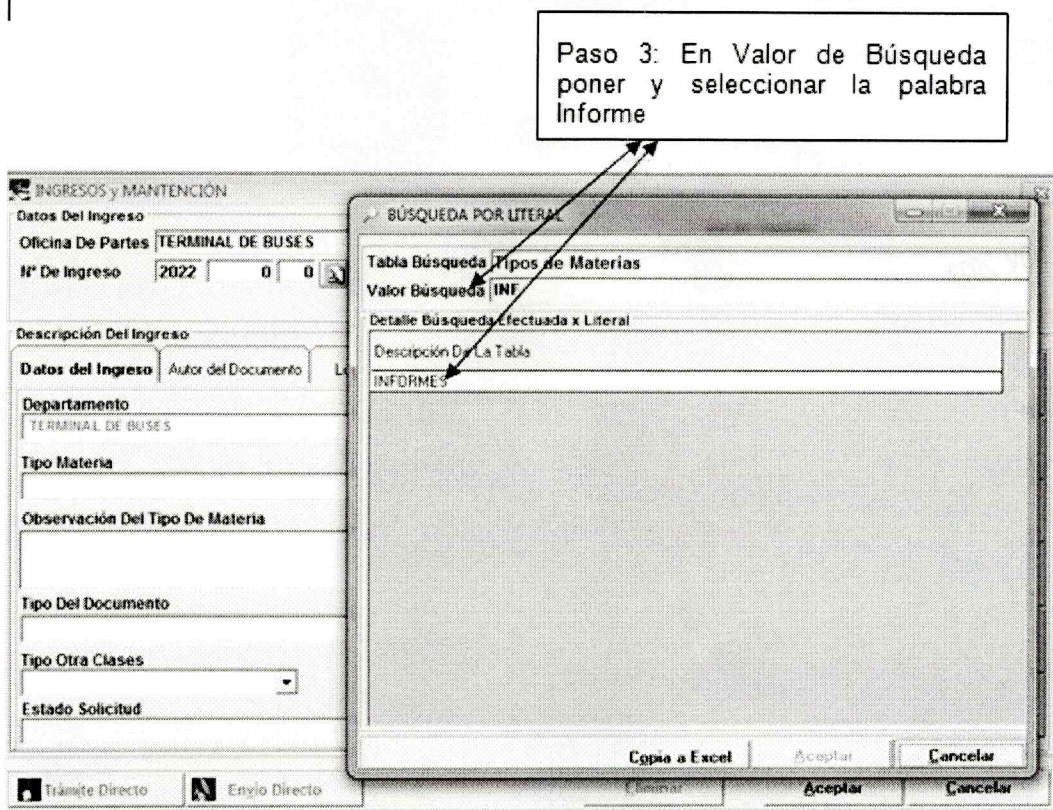


Figura 2.3.8.3

Paso 4: Ingresar una pequeña glosa

Paso 5: Seleccionar el tipo de Documento

INGRESOS y MANTENCIÓN

Datos Del Ingreso

Oficina De Partes: TERMINAL DE BUSES

N° De Ingreso: 2022 0 0

Fecha Ingreso

Estado Ingreso

Ingreso Original Asociado

Descripción Del Ingreso

Datos del Ingreso: Autor del Documento, Lugar del Hecho, Escaneo Documentos, Documentos Adjuntos

Departamento: TERMINAL DE BUSES

Institución o Empresa

Tipo Materia: INFORMES

Tipo Trámite

Observación Del Tipo De Materia: RENDICION DE INGRESOS USO LOSA

Observación Del Tipo De Trámite

Tipo Del Documento: MEMORANDUM

Año, Número, Fecha Documento

Tipo Otra Clases

Otra Clases

Estado Solicitud

Trámite Directo, Envío Directo, Eliminar, Aceptar, Cancelar

Figura 2.3.8.4

Paso 6: Ingresar datos del autor

INGRESOS y MANTENCIÓN

Datos Del Ingreso

Oficina De Partes: TERMINAL DE BUSES

N° De Ingreso: 2022 0 0

Fecha Ingreso

Estado Ingreso

Ingreso Original Asociado

Descripción Del Ingreso

Datos del Ingreso, Autor del Documento, Lugar del Hecho, Escaneo Documentos, Documentos Adjuntos

R.U.T.

Natural  Jurídica

Apellido Paterno: ZAMBRA

Apellido Materno: ROJAS

Nombres: JORGE

Calle

Número Aclaratoria

Sector

Comuna

Teléfono

Correo Electrónico (E-Mail)

Trámite Directo, Envío Directo, Eliminar, Aceptar, Cancelar

Figura 2.3.8.5



Figura 2.3.8.6

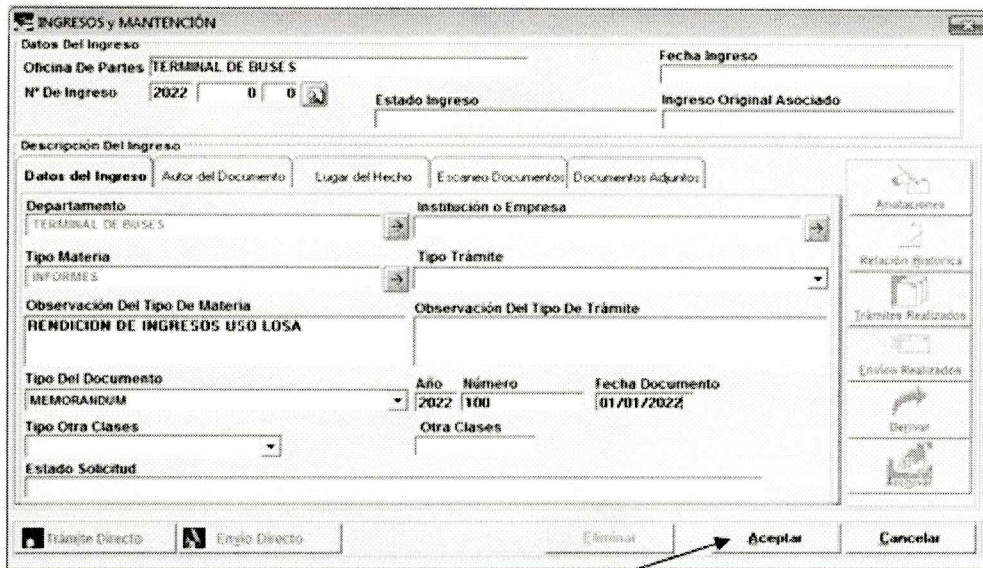


Figura 2.3.8.7

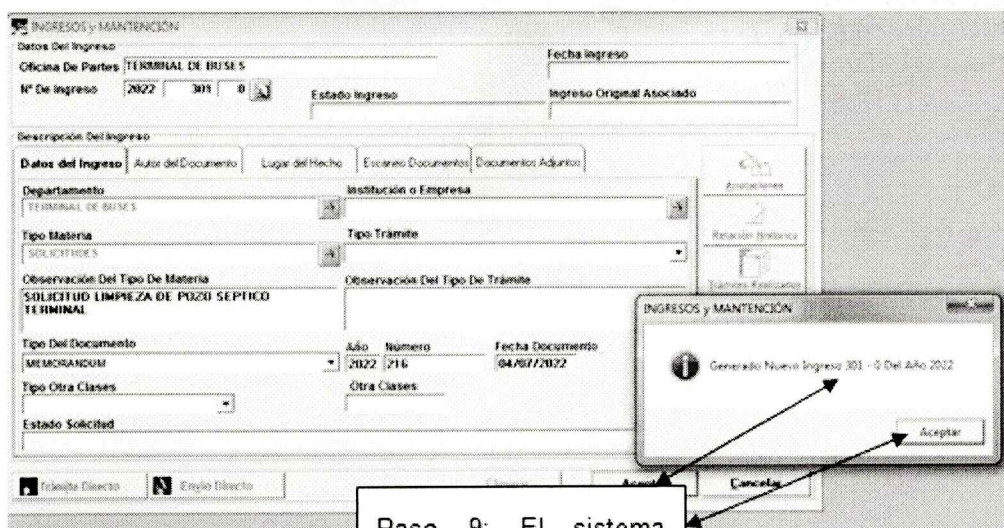
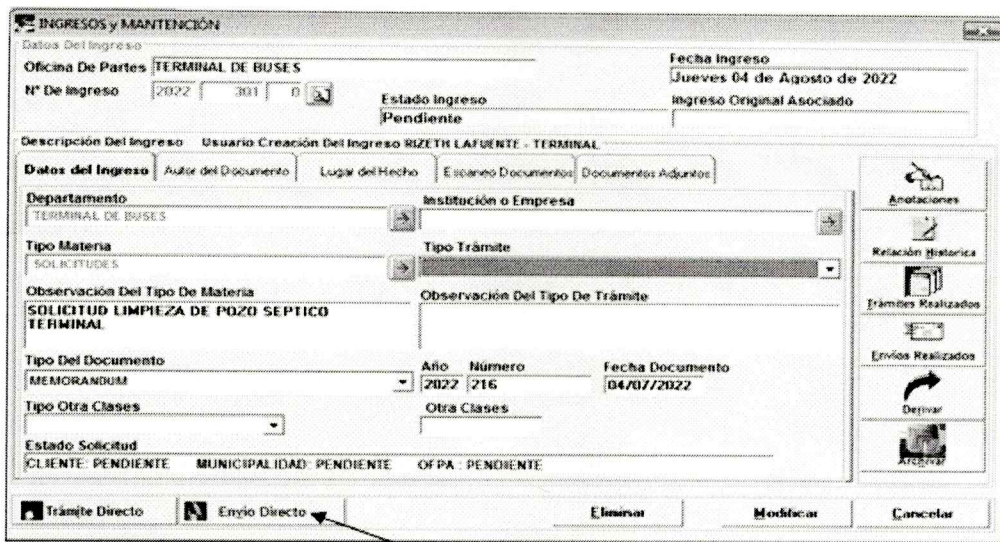
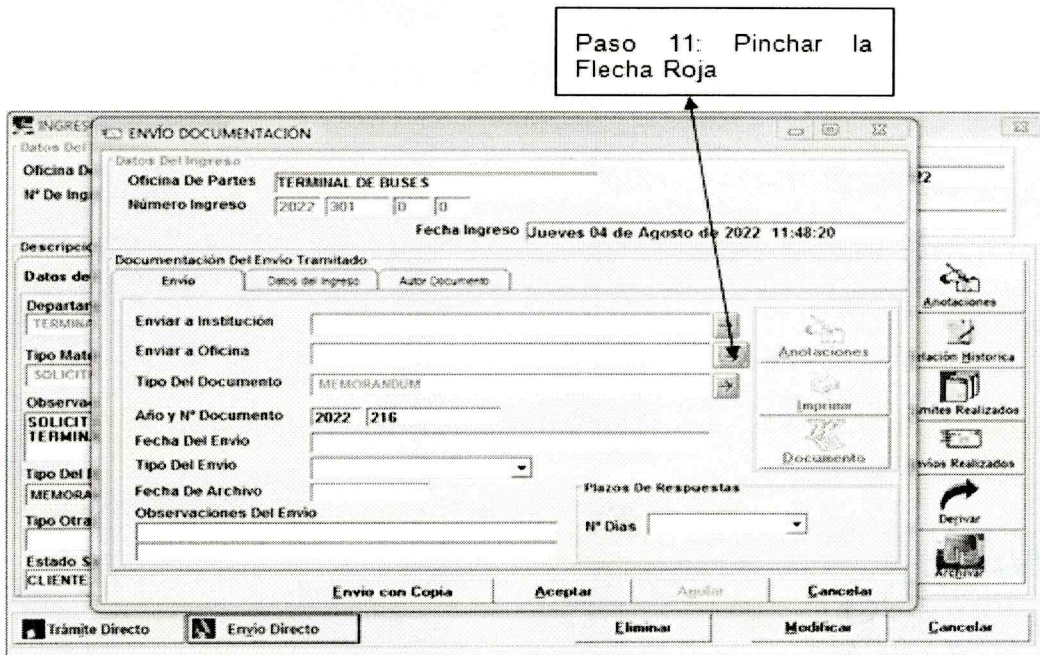


Figura 2.3.8.8



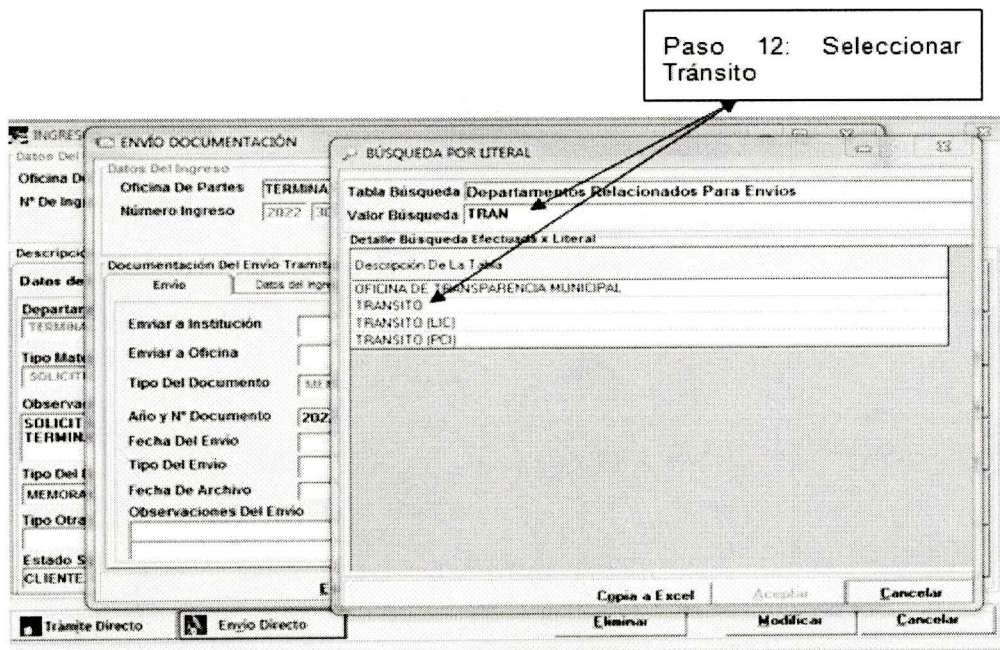
Paso 10: Pinchar Envío Directo

Figura 2.3.8.9



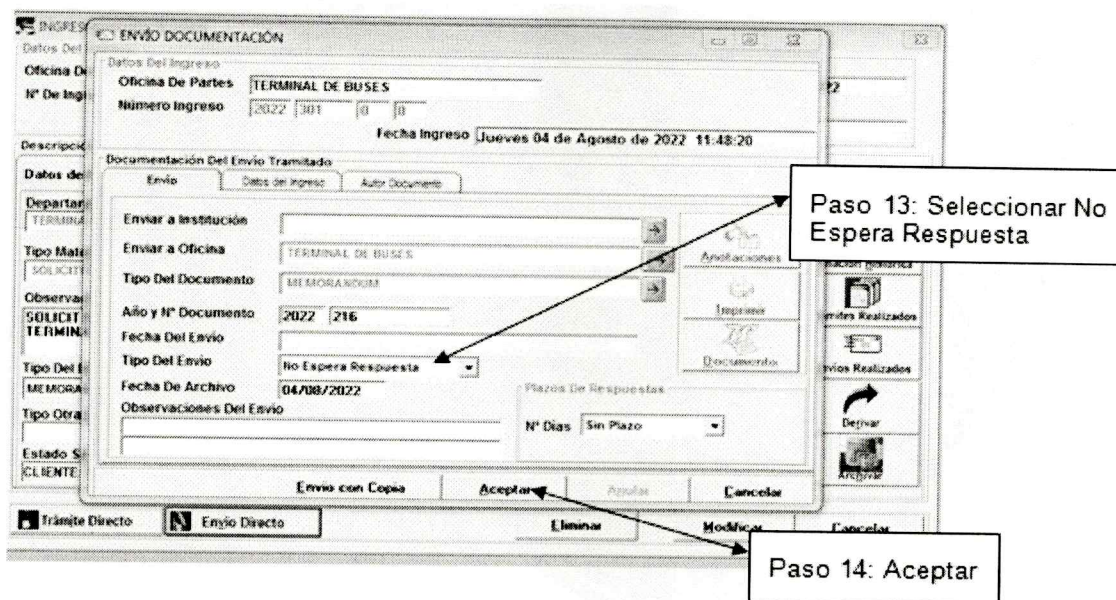
Paso 11: Pinchar la Flecha Roja

Figura 2.3.8.10



Paso 12: Seleccionar Tránsito

Figura 2.3.8.11



MANUAL DE PROCEDIMIENTO TERMINAL DE BUSES IQUIQUE	
<b>PROCESO 3</b>	Versión: Oct. 2022
	Fecha: Octubre 2022
<b>COBRO ARRIENDO DE OFICINA</b>	

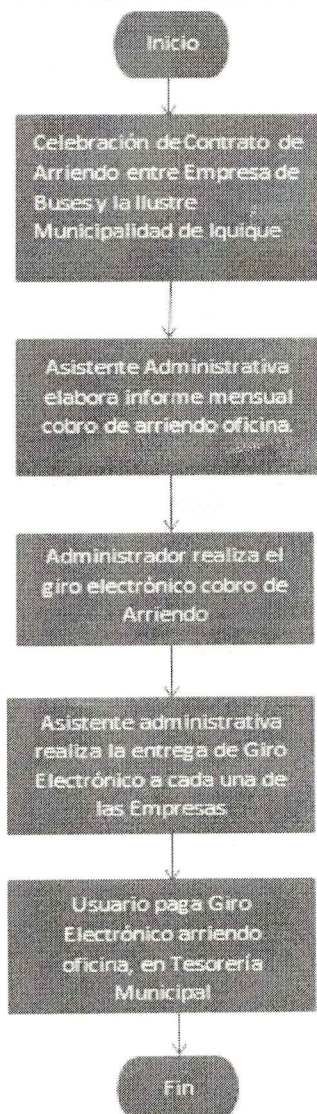
Nombre del proceso	
<b>COBRO ARRIENDO OFICINA</b>	
<b>Propósito del Proceso</b>	Realizar el cobro de arriendo mensual de Oficina de Venta de Pasajes. (El cobro de arriendo se realiza mes cumplido)
<b>Descripción del Proceso</b>	<p>Procedimiento administrativo donde el proceso parte con la celebración de Contrato de Arriendo Oficina entre la empresa de Bus y la Ilustre Municipalidad de Iquique.</p> <p>Asistente Administrativa elabora informe mensual los 5 primeros días hábiles del mes.</p> <p>Supervisor verifica informe</p> <p>Administrador realiza el giro electrónico cobro de arriendo</p> <p>Asistente Administrativa entrega del giro electrónica a cada oficina</p> <p>Contribuyente se apersona a Tesorería Municipal a realizar su pago.</p>
<b>Documentación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrato de Arriendo</li> <li>• Giro Electrónico.</li> <li>• Orden de Ingreso emitido por la Tesorería Municipal.</li> </ul>
<b>Alcance</b>	Administración del Terminal de Buses - Contribuyente – Tesorería Municipal.
<b>Periodicidad</b>	Mensual

**3.1 DETALLE DEL PROCEDIMIENTO  
COBRO DE ARRIENDO DE OFICINA**

N°3.1	Responsable	Actividad	Documentos
3.1.1	Asistente Administrativa	<b>Informe Mensual de Arriendo Oficinas:</b> Asistente Administrativa elabora informe mensual los 5 primeros días del mes. Se deberá usar los valores de la tabla de SII de la UTM del mes siguiente al cobro de arriendo.	• Informe Mensual Cobro de Arriendo Oficinas.
3.1.2	Supervisor	<b>Verificación:</b> Supervisor verifica informe mensual cobro de arriendo entregado por Asistente Administrativa.	• Informe Mensual Cobro de Arriendo Oficinas.
3.1.3	Administración	<b>Realiza Giro Electrónico:</b> Con el informe entregado el Administrador realiza el giro electrónico cobro de arriendo.	• Giro Electrónico
3.1.4	Asistente Administrativa	<b>Asistente Administrativa:</b> Realiza la entrega del giro electrónica a cada oficina.	• Giro Electrónico
3.1.5	Tesorería Municipal	<b>Cobro Giro Electrónico:</b> Tesorería Municipal realiza el cobro de arriendo de oficina.	• Tesorería Municipal emite Orden de Ingreso.

**3.2.- Flujograma**

**Proceso Cobro Arriendo Oficina**



3.3 ANEXOS PROCESO 3

COBRO ARRIENDO OFICINA

Anexo 3.3.1

Contrato de Arriendo

I. MUNICIPALIDAD DE IQUIQUE  
Dirección Asesoría Jurídica



Sección Decretos

CONTRATO DE ARRIENDO DE OFICINA Y USO DE LOSA

ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE IQUIQUE

Y

SOCIEDAD DE TRANSPORTE HORIZONTE LIMITADA

En Iquique, a 30 de junio 2017, entre la **ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE IQUIQUE**, Corporación de Derecho Público, RUT N° 69.010.300-1, representada por su Alcalde (S), don **MARCO PÉREZ BARRIA**, chileno, cédula de identidad y RUT N° **N°10.807.546-5**, ambos domiciliados en Sereno N°134, Edificio Consistorial, de esta ciudad, en adelante la Municipalidad, y por la otra **SOCIEDAD DE TRANSPORTE HORIZONTE LIMITADA**, RUT N° **76.140.161-0**, representada legalmente por don **RODRIGO JAVIER COLQUE CORTES**, RUT N° **15.016.053-7**, quien a su vez, es representado convencionalmente por don **SEBASTIAN ROBERTO CASTILLO TAPIA**, RUT N° **18.373.319-2**, todos domiciliados para estos efectos, en calle Patricio Lynch s/n, oficina N°08, Terminal Rodoviario de Iquique, quienes han convenido en regularizar el siguiente contrato de arriendo de oficina y uso de losa del recinto Terminal Rodoviario Municipal de Iquique.

**PRIMERO:** LA **ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE IQUIQUE** administra el inmueble denominado Terminal Rodoviario Municipal de Iquique, ubicado en calle Patricio Lynch s/n.

**SEGUNDO:** ARRENDAMIENTO: Por el presente instrumento la **LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE IQUIQUE**, da en arrendamiento a la **SOCIEDAD DE TRANSPORTE HORIZONTE LIMITADA**, para quien acepta y recibe su representante ya individualizado en la comparecencia, la oficina N°08 del Terminal Rodoviario, la cual deberá destinar exclusivamente a la venta de pasajes y a la coordinación operativa de sus servicios de transporte de pasajeros desde Iquique.

**TERCERO:** DESTINO DE LA OFICINA: La oficina N°08, solo podrá ser destinada por la arrendataria a la venta de pasajes cuyas salidas sean desde el Terminal Rodoviario de Iquique, y a la coordinación operativa de sus servicios de transporte de pasajeros desde Iquique.

Esta prohibido al arrendatario compartir la oficina con otro arrendatario, salvo que lo solicite previamente a la arrendadora, y esta lo autorice por escrito, fijando las condiciones y normativa a la que deberá ceñirse. La arrendadora podrá rechazar la solicitud sin necesidad de expresar causa.

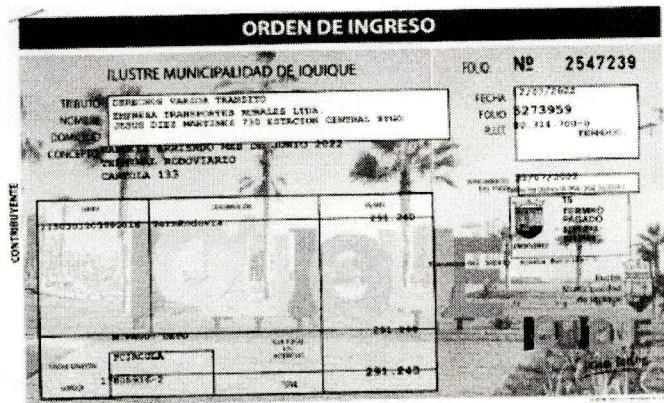
Anexo 3.3.2

Giro Electrónico

		#SERIES: 11-0420 #SERIES: 11-0420 #SERIES: 11-0420	
COPIA DE ORDEN DE INGRESO			
LINDAR-GIRADORA TRAJETO		TELEFONIA RODOVIA	
<b>DATOS DEL GIRO</b>			
Rut:	7.250.042	Nombre:	TRANSPORTE HORIZONTE
Domicilio:	PATRICIO LYNCH 42	Forma:	RODOVIARIO ASPIENSO
Fecha:		Fecha:	
FECHA VENCIMIENTO:	31/06/2022	FECHA PLAZO:	31/06/2022
<b>CONCEPTOS DEL GIRO</b>			
ARRIENDO OFICINA N° 08 MES DE JULIO 2022			
201.960			
<b>DEBITOS ASOCIADOS</b>			
Termino de via	201.960	11-03-2020-000-960-16	
PIENVAIRADO			
		Imp. Total	201.960
		I.P.C.	
		MULTA	
		TOTAL A PAGAR	201.960
<b>ESTADO DEL GIRO</b>			
ESTADO GIRO	CERRADO	FOLIO COMPUTACIONAL	
CALIFICADO		FECHA PAGO	
USUARIO GIRO	7.250.042	DEBE PAGAR	
EFFECTIVO		CHILE	NO
		TARJETA	NO
<b>ESTADO ANULACION</b>			
MOTIVO ANULACION			
IMPRESION COPIA			
20-06-2022 10:58:00 RODOVIA 120042			

Anexo 3.3.3

Orden de Ingreso Emitida por Tesorería Municipal



MANUAL DE PROCEDIMIENTO TERMINAL DE BUSES IQUIQUE	
<b>PROCESO 4</b>	Versión: Oct. 2022
<b>COBRO CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	Fecha: Octubre 2022

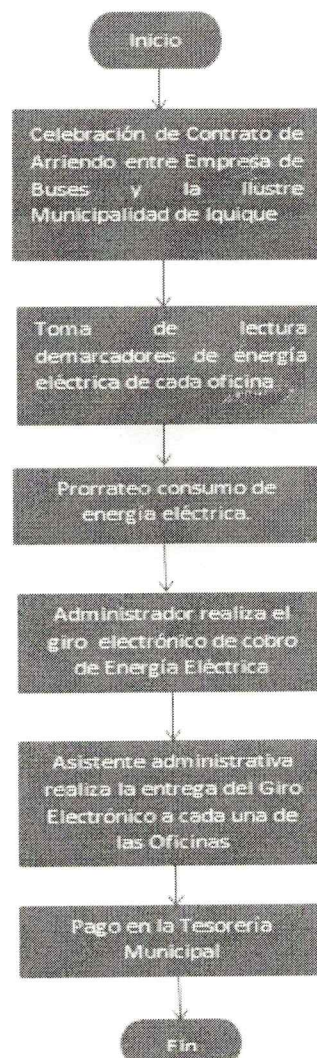
Nombre del proceso	COBRO CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA
<b>Propósito del Proceso</b>	Realizar el cobro de consumo de energía eléctrica.
<b>Descripción del Proceso</b>	<p>Procedimiento administrativo donde el proceso parte con la celebración de Contrato de Arriendo Oficina entre la empresa de Bus y la Ilustre Municipalidad de Iquique.</p> <p>Administrador recibe Boleta emitida por CGE</p> <p>Administrador realiza el giro electrónico cobro de arriendo</p> <p>Asistente Administrativa entrega del giro electrónica a cada oficina</p> <p>Contribuyente se apersona a Tesorería Municipal a realizar su pago.</p>
<b>Documentación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrato de Arriendo</li> <li>• Boleta Electrónica emitida por CGE</li> <li>• Giro Electrónico.</li> <li>• Orden de Ingreso emitido por la Tesorería Municipal.</li> </ul>
<b>Alcance</b>	CGE - Administración del Terminal de Buses - Contribuyente – Tesorería
<b>Periodicidad</b>	Mensual



4.1 DETALLE DEL PROCEDIMIENTO			
COBRO CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA			
N°4.1	Responsable	Actividad	Documentos
4.1.1	Administración	<b>Toma de Lectura</b> <b>Remarcadores:</b> Administrador solicita se realice la lectura de los remarcadores de cada oficina de venta de pasajes.	• Registro toma de lectura remarcadores
4.1.2	Administrador	<b>Prorrateso consumo de energía eléctrica:</b> Con la información de lectura de los remarcadores y la Boleta Electrónica de CGE, el administrador procede a elaborar prorrateso de consumo energía eléctrica.	• Informe toma de lectura demarcadores • Boleta Electrónica de CGE..
4.1.3	Administrador	<b>Giro Electrónico:</b> Administrador realiza el giro electrónico de consumo de energía eléctrica.	• Giro Electrónico.
4.1.4	Asistente Administrativa	<b>Asistente Administrativa:</b> Realiza la entrega del giro electrónica a cada oficina.	• Giro Electrónico
4.1.5	Tesorería Municipal	<b>Cobro Giro Electrónico:</b> Tesorería Municipal realiza el cobro de consumo de energía eléctrica.	• Tesorería Municipal emite Orden de Ingreso.

### 4.2.- Flujograma

#### Proceso Cobro Consumo de Energía Eléctrica

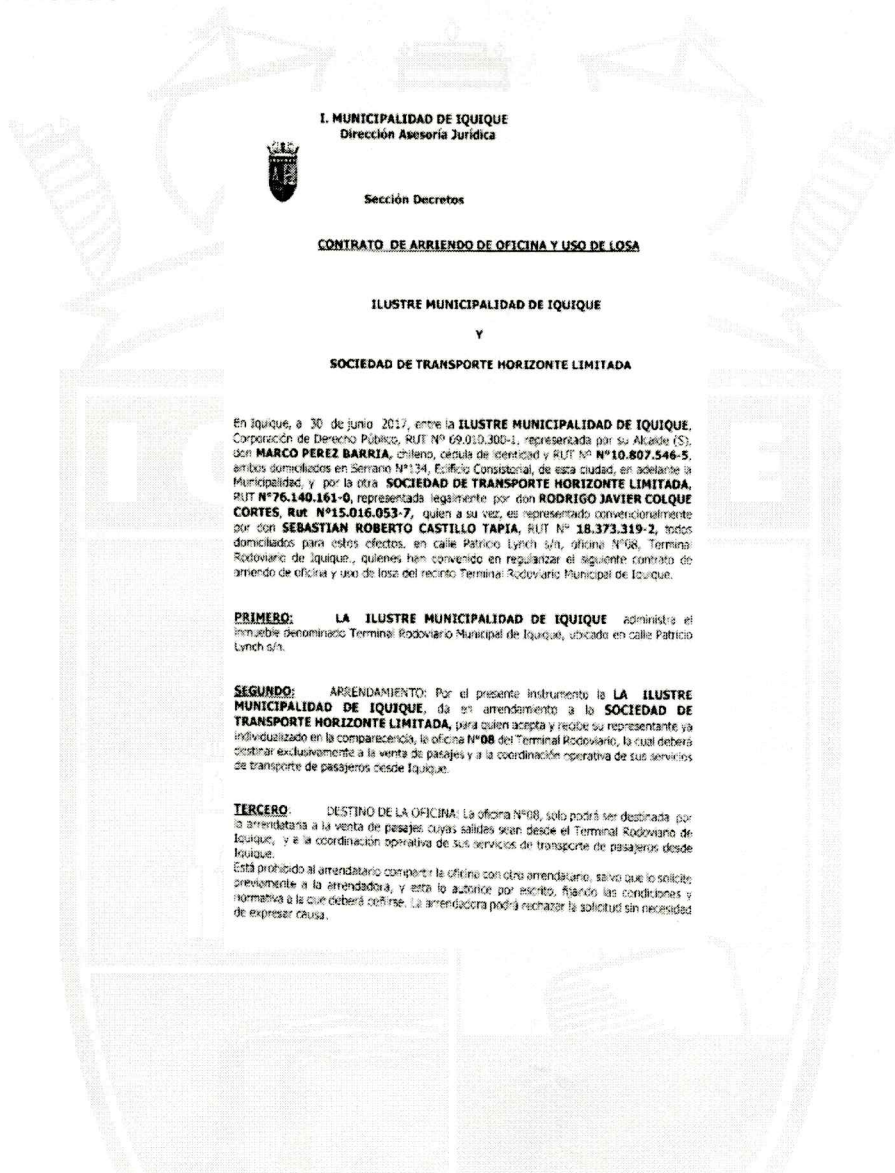


4.3 ANEXOS PROCESO 4

COBRO CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

Anexo 4.3.1

Contrato de Arriendo



I. MUNICIPALIDAD DE IQUIQUE  
Dirección Asesoría Jurídica



Sección Decretos

CONTRATO DE ARRIENDO DE OFICINA Y USO DE LOSA

ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE IQUIQUE

y

SOCIEDAD DE TRANSPORTE HORIZONTE LIMITADA

En Iquique, a 30 de junio 2017, entre la **ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE IQUIQUE**, Corporación de Derecho Público, RUT N° 69.010.300-1, representada por su Alcalde (S), don **MARCO PÉREZ BARRIA**, chileno, cédula de identidad y RUT N° **10.807.546-5**, ambos domiciliados en Serrano N°134, Edificio Consistorial, de esta ciudad, en adelante la Municipalidad, y por la otra **SOCIEDAD DE TRANSPORTE HORIZONTE LIMITADA**, RUT N° **76.140.161-0**, representada legalmente por don **RODRIGO JAVIER COLQUE CORTES**, RUT N° **15.016.053-7**, quien a su vez, es representado convencionalmente por don **SEBASTIAN ROBERTO CASTILLO TAPIA**, RUT N° **18.373.319-2**, todos domiciliados para estos efectos, en calle Patricio Lynch s/n, oficina N°98, Terminal Rodoviario de Iquique, quienes han convenido en regularizar el siguiente contrato de arriendo de oficina y uso de losa del recinto Terminal Rodoviario Municipal de Iquique.

**PRIMERO:** LA **ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE IQUIQUE** administra el inmueble denominado Terminal Rodoviario Municipal de Iquique, ubicado en calle Patricio Lynch s/n.

**SEGUNDO:** ARRENDAMIENTO: Por el presente instrumento la **LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE IQUIQUE**, da en arrendamiento a lo **SOCIEDAD DE TRANSPORTE HORIZONTE LIMITADA**, para quien acepta y recibe su representante ya individualizado en la comparecencia, la oficina N°08 del Terminal Rodoviario, la cual deberá destinarse exclusivamente a la venta de pasajes y a la coordinación operativa de sus servicios de transporte de pasajeros desde Iquique.

**TERCERO:** DESTINO DE LA OFICINA: La oficina N°08, solo podrá ser destinada, por la arrendataria a la venta de pasajes, cuyas salidas sean desde el Terminal Rodoviario de Iquique, y a la coordinación operativa de sus servicios de transporte de pasajeros desde Iquique.

Está prohibido al arrendatario compartir la oficina con otro arrendatario, salvo que lo solicite previamente a la arrendadora, y esta lo autorice por escrito, fijando las condiciones y normativa a la que deberá ceñirse. La arrendadora podrá rechazar la solicitud sin necesidad de expresar causa.

Anexo 4.3.2

Boleta CGE

**¿Problemas con el servicio de electricidad?**

Si tienes alguna consulta o reclamo con respecto al servicio puedes contactarnos a través de nuestros canales:

Fono Cliente: 800 600 767

**CGE**

COMPANIA GENERAL DE ELECTRICIDAD S.A.  
RUT 15.010.321-7  
CGE Distribución de energía eléctrica  
CASA MATRIZ: Al. Presidente Pizarro 1261, Pto. 17, Iquique, Chile

**¿Qué hago si mi problema no se ha resuelto?**

Contactate con la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), entidad que vigila que las personas cuenten con un servicio seguro y de calidad en los sistemas de electricidad y combustibles.

2 2712 1302 | 600 600 732 | www.sec.cl

**SEC**

**Datos de mi suministro**

Dirección suministrador: AV. ARTURO PRAT 31  
N. CVT TERMINAL IQUIQUE  
AGENCIA:  
Subestación: Puntillo  
Sector Tarifario: Iquique Siva-74  
Plano de Cuentas: 2231  
Fecha término de tarifa: 31/03/2023  
Fecha límite para cambio de tarifa: 03/05/2023  
Tipo de tarifa contratada: 073 PRESENTE EN PUNTA ENO

**PAGO PRESENCIAL**

**PAGO AUTOMÁTICO CUENTAS (PAC)**

Banco de Chile • Banco Estado • Cusulbank  
Banco de Crédito • BCI • Santander • Itaú  
Security • Banco Falabella • BBVA

**PAGOS POR INTERNET**

**PAGO EN OFICINA VIRTUAL**

www.bancostados.cl • www.sec.cl  
www.bancostados.com • www.sec.cl  
www.24horas.cl • www.cartas.cl  
www.24horas.cl • www.servicio.cl

**OFICINAS COMERCIALES**

Único horario de 8:00 a 12:00 hrs.  
Atención: Al. Serrano 1000, Serrano 1000, Pto. Anacleto, Serrano 1000

R.U.T.: 76.411.321-7  
**BOLETA ELECTRONICA**  
N° 331931492

S/S. SANTIAGO GONZALEZ

PRESENTE: **9161605**

Fecha de emisión: 01 Jun 2022

Observaciones de reparto:  
CVT TERMINAL

Dir. de Envío: AV. ARTURO PRAT 31  
N. CVT TERMINAL IQUIQUE  
IQUIQUE  
Ruta: 00216036 | Var. Correo: 03MAN

**¿Cuánto debo? Total a pagar \$14.471.400**

Monto del Período: 27 JUN - 23 MAY. Recíbelo desde anterior.

**¿Hasta cuándo puedo pagar?**

Fecha de vencimiento: **23 Jun 2022**

El pago de esta tarifa se ingresará mediante el sistema de pago de cuentas.

Cuente en trámite.  
(Monto: No pago hasta anterior)

**Cupón de pago**

N° Cliente: **9161605** Fecha de vencimiento: **23 Jun 2022**

**Total a pagar \$ 14.471.400**



Único Pago: al 28 Jun 2022 por un monto de \$ 1.322.464 vía BANCANDINO PAGO

Anexo 4.3.3

Giro Electrónico

COPIA DE ORDEN DE INGRESO

UNIDAD GIRADORA: TESORERÍA  
TRIBUTO: RODOVIA

DATOS DEL GIRO	
Rol: 133044	Nombre: TRANSPORTES PUNTALES
Domicilio: PATRICIO LINCOLN 42	
Fecha: 21/08/22	Fin: RODOVIA
FECHA VENCIMIENTO: 31/08/22	FECHA PLAZO: 31/08/22

CONCEPTOS DEL GIRO	
ABONDO ORDEN N° 001 DE JULIO 2021	
\$ 211.800	

DIRECCIONES ASOCIADAS	
Termino: RODOVIA	\$ 211.800
PIE: Tasa	\$ 211.800
MULTA	\$ 0,00
TOTAL A PAGAR	\$ 211.800

ESTADO DEL GIRO	
ESTADO GIRO: GIRADO	FOLIO COMPUTACIONAL: 2547239
CAJA PAGO: 720157	FECHA PAGO: 21/08/22
EFFECTIVO: CHEQUE	IMPORTE: \$ 211.800,00
NOTA ASOCIADA: N/A	

IMPRESION Y COPIA: \$ 0,00000000

Anexo 4.3.4

Orden de Ingreso Emitida por Tesorería Municipal

**ORDEN DE INGRESO**

ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE IQUIQUE

TRIBUTOS: DIRECCION VASOS TRANSITO  
NOMBRE: EMPRESA TRANSPORTES PUNTALES LTDA  
DOMICILIO: PATRICIO LINCOLN 42 ESTACION CENTRAL 4700

CONCEPTO: ABONDO ORDEN N° 001 DE JUNIO 2022  
CENTRAL RODOVIARIO  
CANTON 133

FOLIO: N° 2547239

FECHA: 21/08/2022  
FOLIO: 273959  
RUT: 15.114.709-0

IMPORTE	\$ 211.800
IMPORTE	\$ 211.800
IMPORTE	\$ 211.800

MANUAL DE PROCEDIMIENTO TERMINAL DE BUSES IQUIQUE	
<b>PROCESO 5</b>	Versión: Oct. 2022
	Fecha: Octubre 2022
<b>SOLICITUD CERTIFICADO USO DE LOSA</b>	

Nombre del proceso	
<b>SOLICITUD CERTIFICADO USO DE LOSA</b>	
<b>Propósito del Proceso</b>	Otorgar Certificado Uso de Losa a los usuarios de oficinas o propietarios de buses que realizan el uso de losa en el Terminal; con el objetivo de que estos puedan solicitar su cartolas de recorrido ante el Ministerio de Transporte.
<b>Descripción del Proceso</b>	Procedimiento administrativo donde el proceso parte con una carta de Solicitud de Certificado Uso de Losa dirigida al Señor Alcalde.  Oficina de partes recepciona la carta de solicitud y la deriva a la Dirección de Tránsito.

	<p>Dirección de tránsito envía la carta de solicitud certificado uso de losa a la Administración del Terminal.</p> <p>Administración recepciona carta de solicitud uso de losa y verifica documentación adjunta.</p> <p>Administrador solicita a Asistente Administrativa realice certificado uso de losa.</p> <p>Asistente Administrativa se pone en contacto con el contribuyente para la entrega del Certificado Uso de Losa</p> <p>Asistente Administrativa a través del programa correspondencia recepciona la solicitud del certificado uso de losa y responde por medio de un Memorándum que el certificado ya fue entregado al contribuyente..</p>
<b>Documentación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta de Solicitud Uso de Losa.</li> <li>• Certificado de Inscripción y Anotaciones Vigentes</li> <li>• Copia Permiso de Circulación.</li> <li>• Certificado Uso de Losa.</li> <li>• Memorándum</li> </ul>
<b>Alcance</b>	<p>Contribuyente – Ilustre Municipalidad de Iquique – Dirección de Transito – Administración del Terminal – Contribuyente – informe Dirección de Transito</p>
<b>Periodicidad</b>	<p>No Aplica</p>

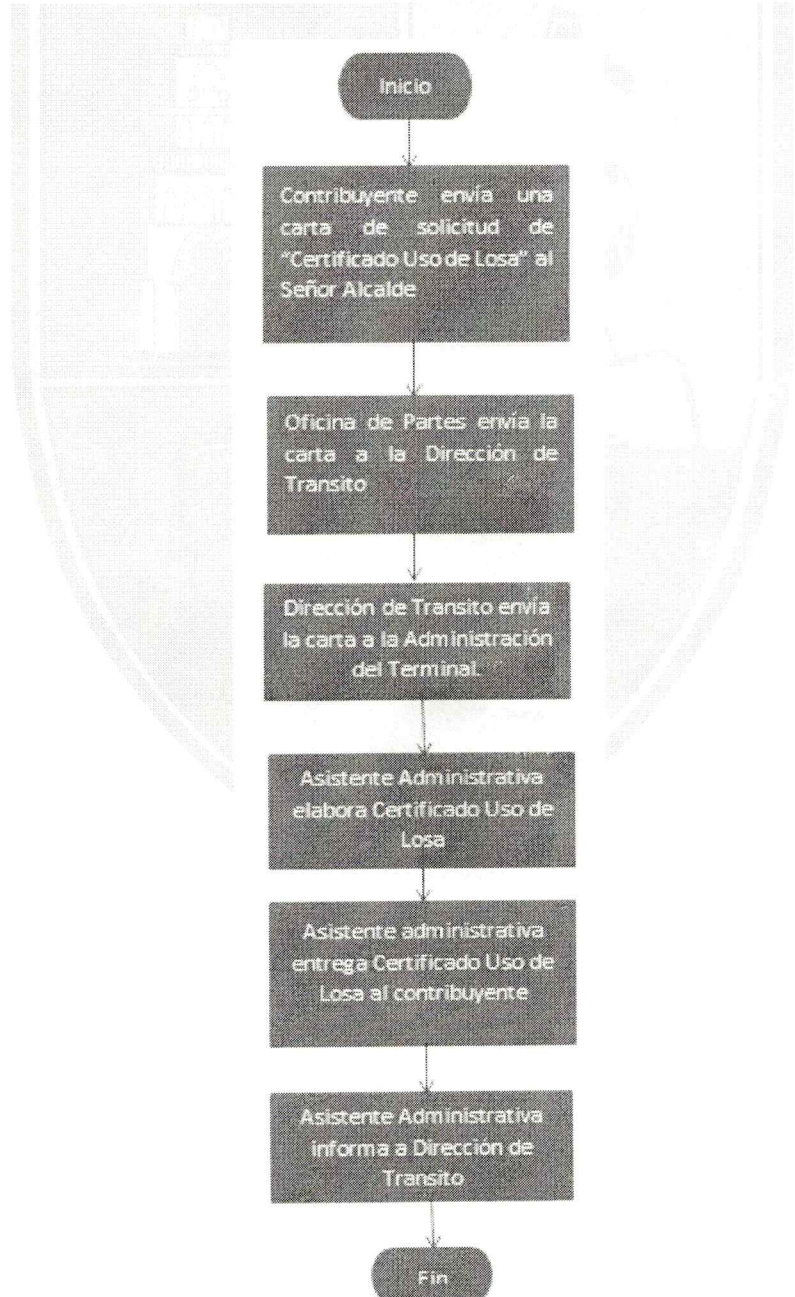
**5.1 DETALLE DEL PROCEDIMIENTO  
SOLICITUD CERTIFICADO USO DE LOSA**

N°5.1	Responsable	Actividad	Documentos
5.1.1	Contribuyente	<b>Carta de Solicitud Certificado Uso de Losa:</b> Contribuyente elabora carta de solicitud dirigida al Señor Alcalde.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta Solicitud Uso de Losa</li> <li>• Certificado Dominio Vigente</li> <li>• Copia Revisión Técnica</li> </ul>
5.1.2	Oficina de Partes	<b>Recepción Carta de Solicitud Uso de Losa:</b> Oficina de partes recepciona la carta de solicitud y la deriva a la Dirección de Transito.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta Solicitud Uso de Losa</li> <li>• Certificado de Inscripciones y Anotaciones Vigentes</li> <li>• Copia Revisión Técnica</li> </ul>
5.1.3	Dirección de Transito	<b>Envío carta de solicitud a la Administración de Terminal:</b> Dirección de transito envía la carta de solicitud certificado uso de losa a la Administración del Terminal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta Solicitud Uso de Losa</li> <li>• Certificado de Inscripción y Anotaciones Vigentes</li> <li>• Copia Permiso de Circulación</li> </ul>
5.1.4	Administración	<b>Recepción Carta de solicitud uso de losa:</b> Administración recepciona carta de solicitud uso de losa y verifica documentación adjunta.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta Solicitud Uso de Losa</li> <li>• Certificado de Inscripción y Anotaciones Vigentes</li> <li>• Copia Revisión Técnica</li> </ul>

5.1.5	Asistente Administrativa	<b>Elaboración del Certificado Uso de Losa:</b> Administrador solicita a Asistente Administrativa realice certificado uso de losa.	• Certificado Uso de Losa.
5.1.6	Asistente Administrativa	<b>Entrega Certificado Uso de Losa:</b> Asistente Administrativa se pone en contacto con el contribuyente para la entrega del Certificado Uso de Losa	• Certificado Uso de Losa
5.1.7	Asistente Administrativa	<b>Informe Certificado Uso de Losa:</b> Asistente Administrativa a través del programa correspondencia recepciona la solicitud del certificado uso de losa y responde por medio de un Memorándum que el certificado ya fue entregado al contribuyente..	• Memorándum.

**5.2.- Flujograma**

**Proceso Solicitud Certificado Uso de Losa**



5.4 ANEXOS PROCESO 5

SOLICITUD CERTIFICADO USO DE LOSA

Anexo 5.4.1

Carta de Solicitud

**Número de Providencia** →

→ **Número de Ingreso Tránsito**

PATENTE	SERIE	NOMBRE	MOTIVO	CONDICION	AÑO
2880-47-1	M-3024	4538-850	4175074042081	3006248710889918	2012
4500-08-5	M-3024	4538-850	41750740677083	3006248710889918	2012
4530-08-1	M-3024	4538-850	41750740932063	3006248710889918	2012

Anexo 5.4.2

Certificado de Inscripción y Anotaciones Vigentes

NOMBRE	SERIE	NOMBRE	MOTIVO	CONDICION	AÑO
2880-47-1	M-3024	4538-850	4175074042081	3006248710889918	2012
4500-08-5	M-3024	4538-850	41750740677083	3006248710889918	2012
4530-08-1	M-3024	4538-850	41750740932063	3006248710889918	2012

Anexo 5.4.3

Permiso de Circulación

MUNICIPALIDAD DE IQUIQUE		MUNICIPALIDAD DE IQUIQUE	
NOMBRE: JUAN MONTAÑO		NOMBRE: JUAN MONTAÑO	
DIRECCIÓN: ...		DIRECCIÓN: ...	
TELÉFONO: ...		TELÉFONO: ...	
CORREO: ...		CORREO: ...	
FECHA: ...		FECHA: ...	

Anexo 5.4.4

Certificado Uso de Losa recepcionado por el contribuyente.

**DIRECCIÓN DE TRANSITO Y TRANSPORTE PÚBLICO**  
 ILLUSTRE MUNICIPALIDAD DE IQUIQUE

Fecha: 22 de julio 2022

**CERTIFICADO N°115/**

*Jorge Zambrá Rojas*  
 Jorge Zambrá Rojas, Administrador del Terminal Rodoviario de Iquique, certifica que el vehículo de propiedad de Frases Turpacó SPA, RUT 77.072.131 & hará uso de la losa del Terminal Municipal, cabe señalar que la empresa cuenta con oficina y contrato vigente.

Los datos del vehículo son los siguientes:

**Placa patente:** ATLY 73  
**Marca:** SCAMIA  
**Modelo:** K 400  
**Motor:** 8322178  
**Chasis:** 98305X200F942S2S  
**Color:** NARANJO, AMARILLO, BLANCO, NEGRO  
**Tipo de vehículo:** BUS  
**Año:** 2019

Se extiende el siguiente certificado para ser presentado en las oficinas del Ministerio de Transportes.

Recibido  
 25 de Julio  
 Terminal Rodoviario  
 21 802 404 2

Anexo 5.4.5

Memorándum

**DIRECCIÓN DE TRANSITO Y TRANSPORTE PÚBLICO**  
 ILLUSTRE MUNICIPALIDAD DE IQUIQUE

**MEMORANDUM N°204/2022**

**A :** DIRECTOR DE TRANSITO Y TRANSPORTE PÚBLICO  
 SR. LUIS FRANCISCO RODRIGUEZ

**DE :** ADMINISTRADOR DEL TERMINAL RODOVIARIO DE IQUIQUE  
 SR. JORGE ZAMBRÁ ROJAS

**FECHA :** 26 DE JULIO 2022

Por medio del presente, junto con saludar y en relación a la siguiente Providencia N° 4694 de la Srta. Lucía Cordero Álvarez, RUT 14.291.987-8, se extiende certificado N°114/2022, para realizar uso de losa en dependencias del Terminal Rodoviario. El certificado fue emitido en fecha 22 de julio 2022.

Sin otro particular, le saluda atentamente.

*Jorge Zambrá Rojas*  
 JORGE ZAMBRÁ ROJAS  
 ADMINISTRADOR TERMINAL RODOVIARIO  
 ILLUSTRE MUNICIPALIDAD DE IQUIQUE

PE  
 JSM:ml  
 CC: Archivo Terminal  
 N° Ingreso 287

Número de Ingreso

Anexo 5.4.6

Correspondencia

Figura 5.4.6.1

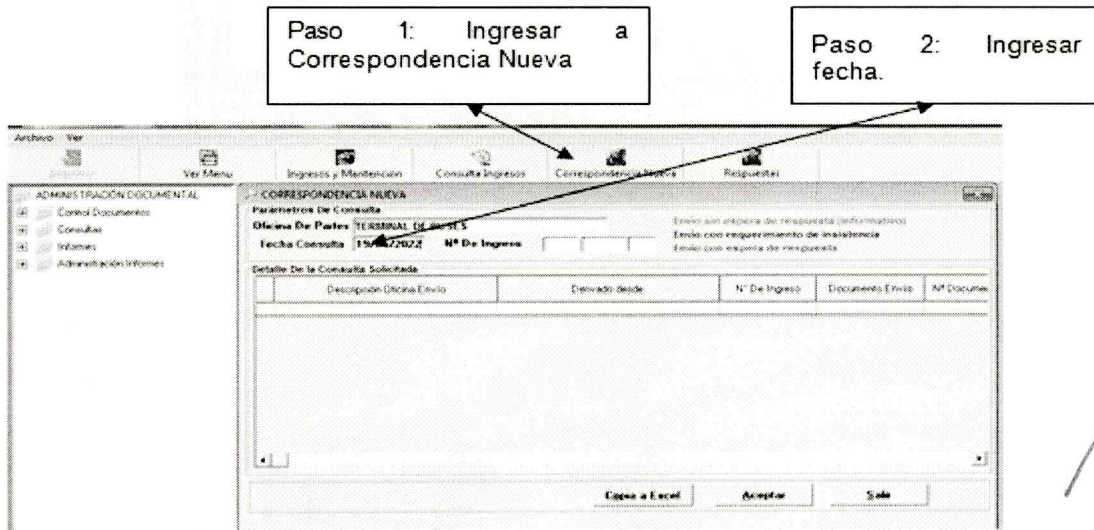


Figura 5.4.6.2

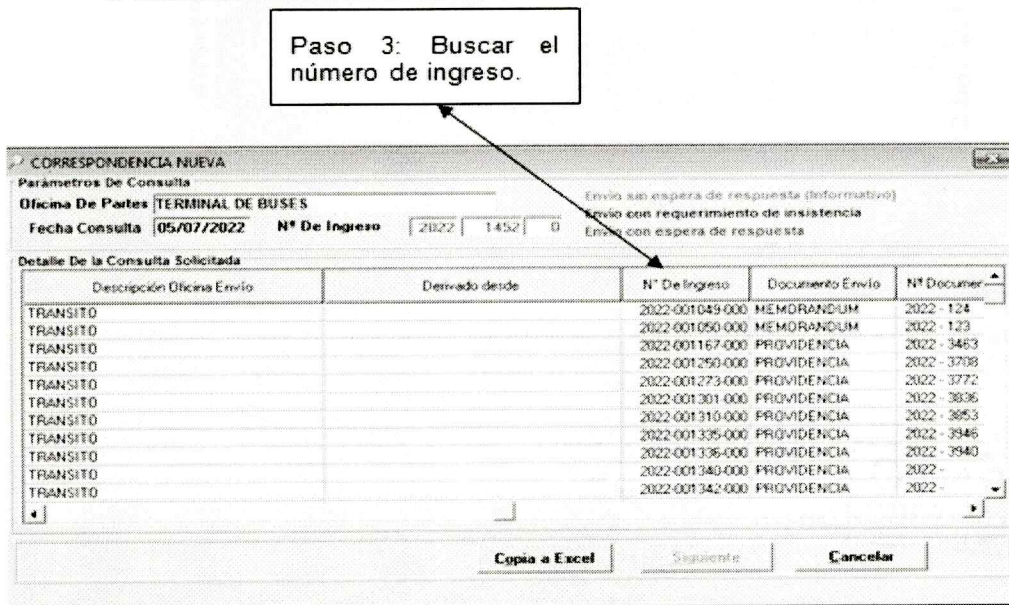


Figura 5.4.6.3

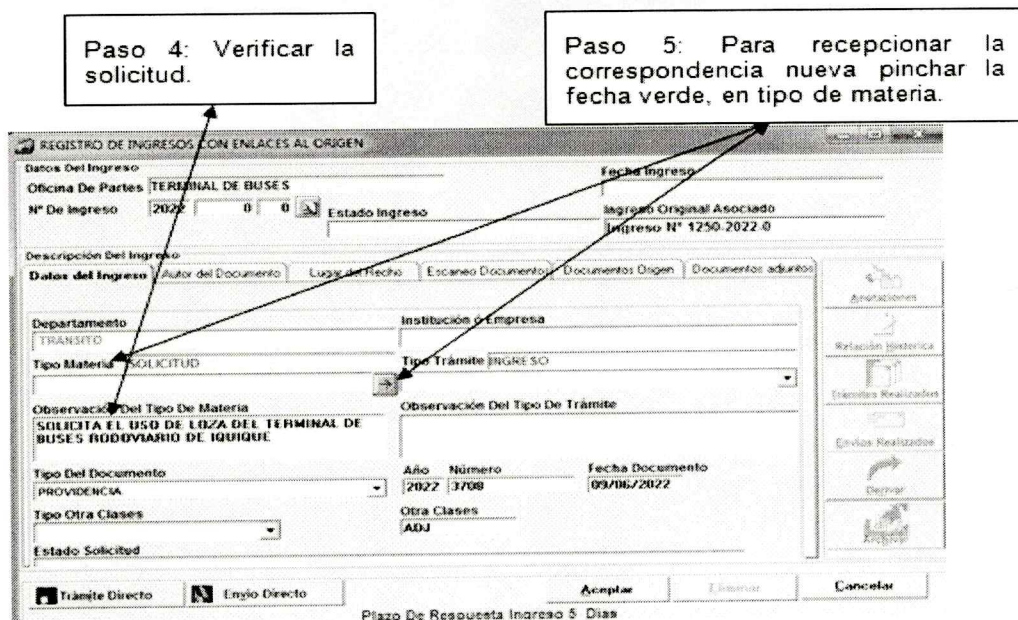




Figura 5.4.6.4

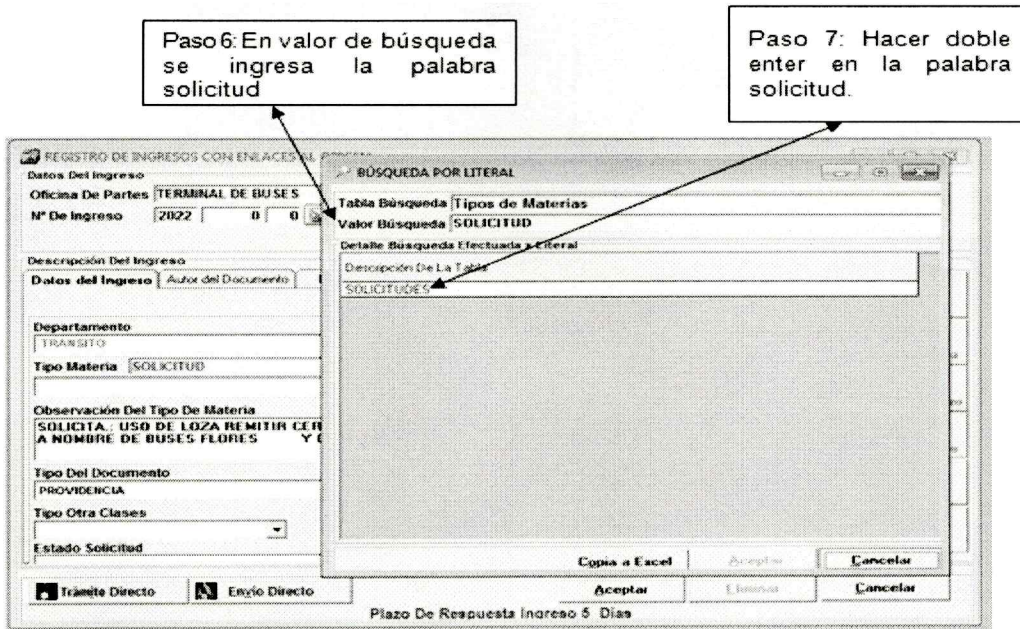
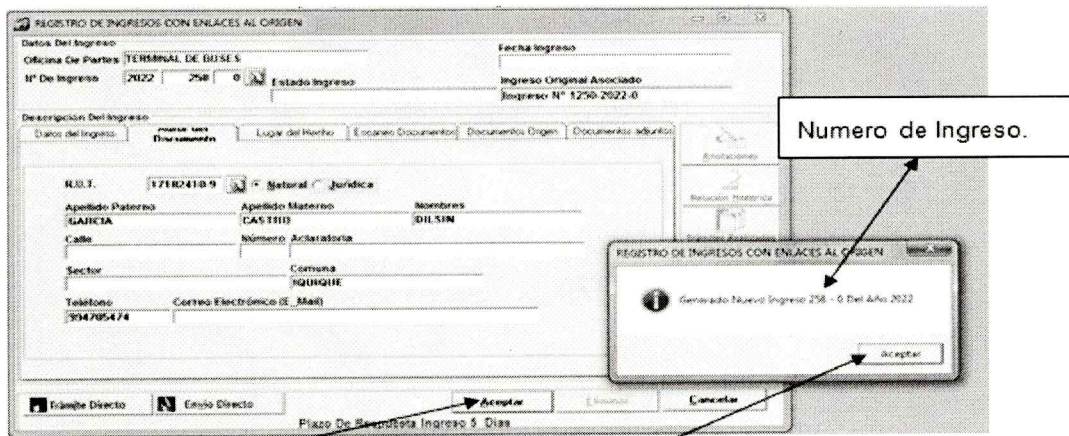


Figura 5.4.6.5



Paso 8: Se acepta y el sistema nos arroja el número de ingreso, y este se debe aceptar.

Figura 5.4.6.6

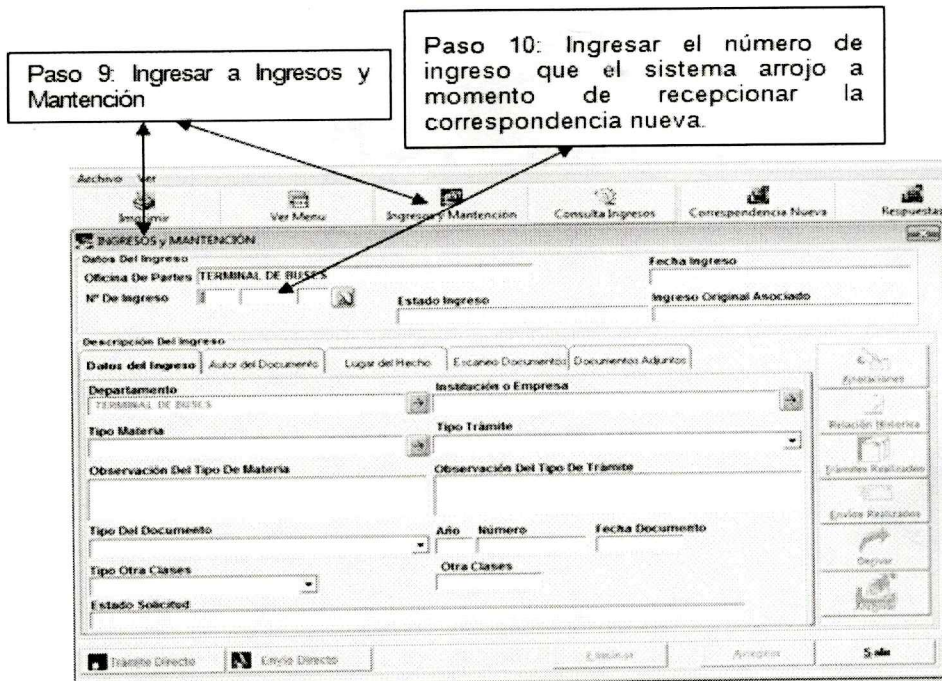


Figura 5.4.6.7



Paso 11: Se pincha el botón de Modificación

Paso 12: Se ingresará información de la entrega de certificado uso de losa

Figura 5.4.6.8

Paso 13: Se verifica los datos del contribuyente



Figura 5.4.6.9

Paso 14: Se adjunta Memorándum, Carta de Solicitud y Certificado Uso de Losa

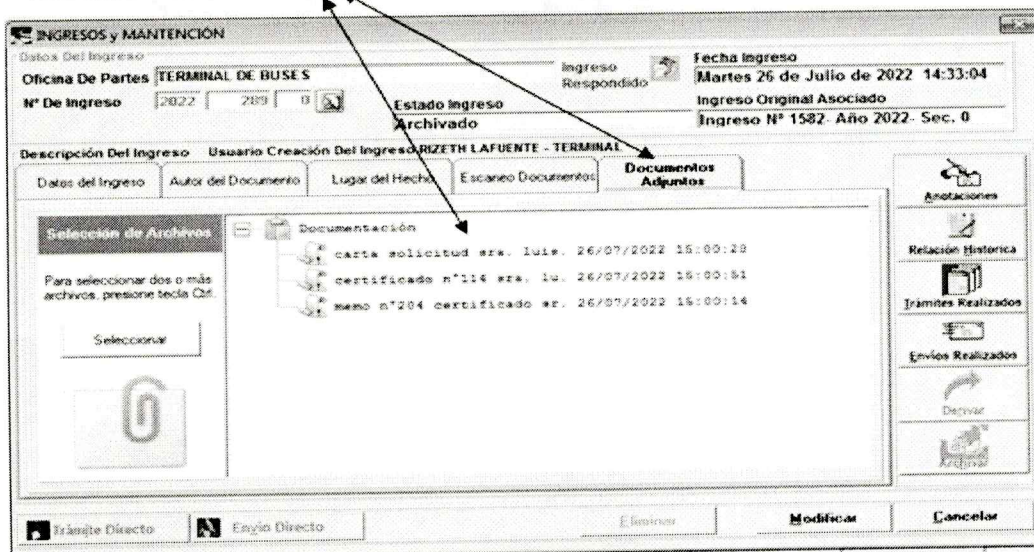
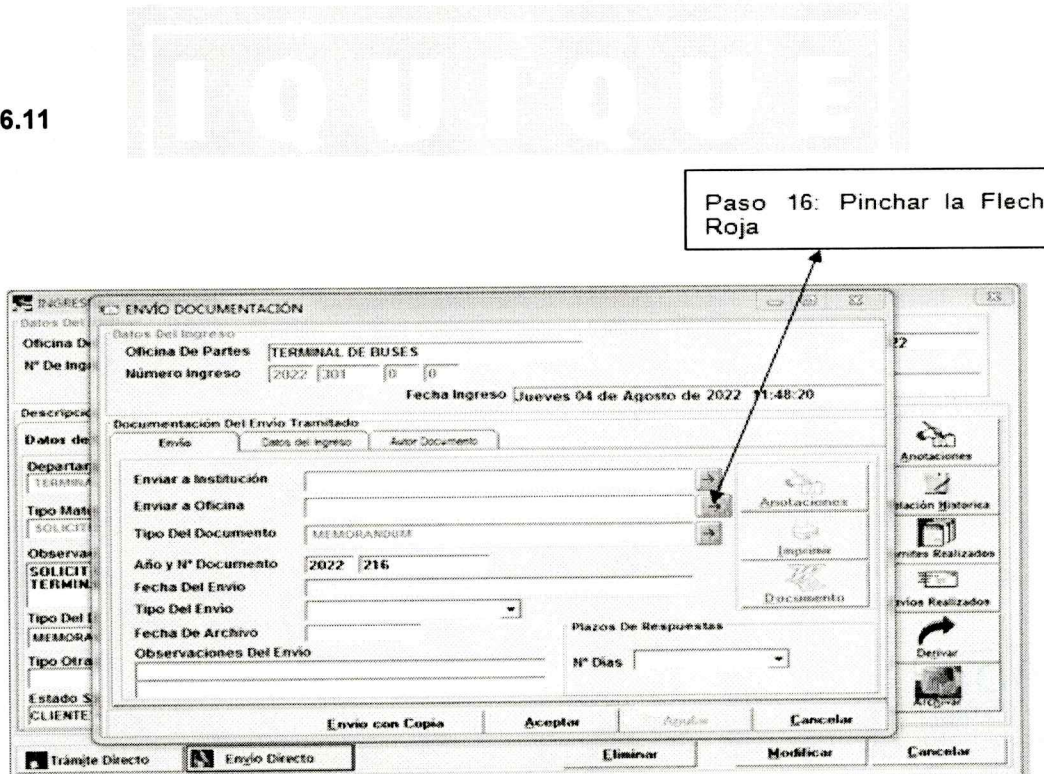


Figura 5.4.6.10



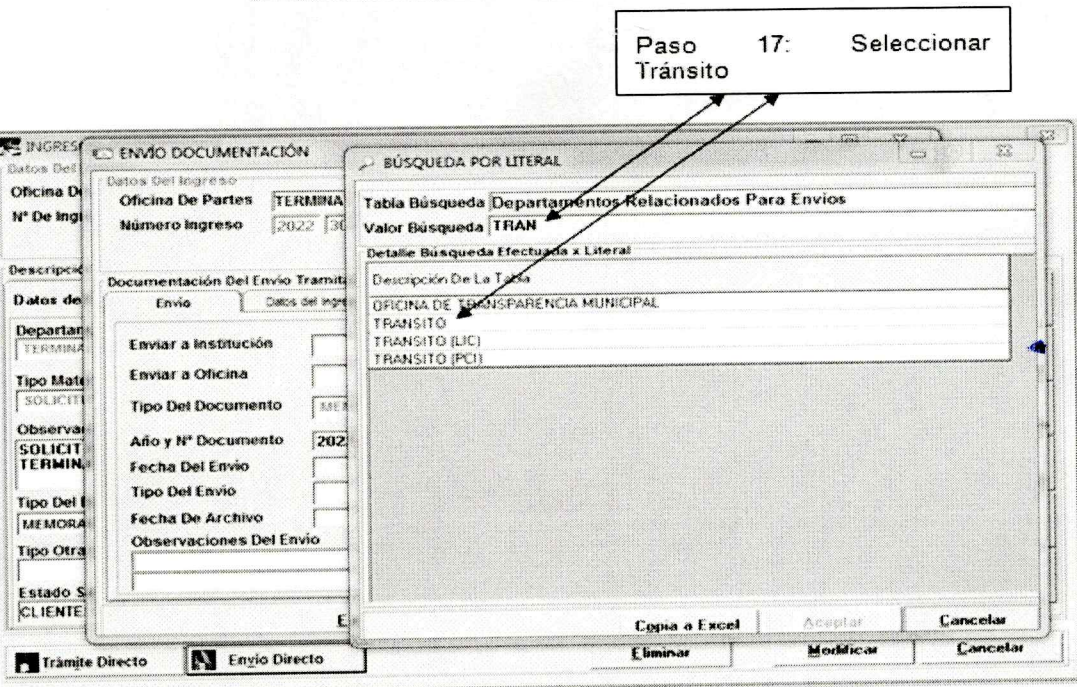
Paso 15: Envío Directo

Figura 5.4.6.11



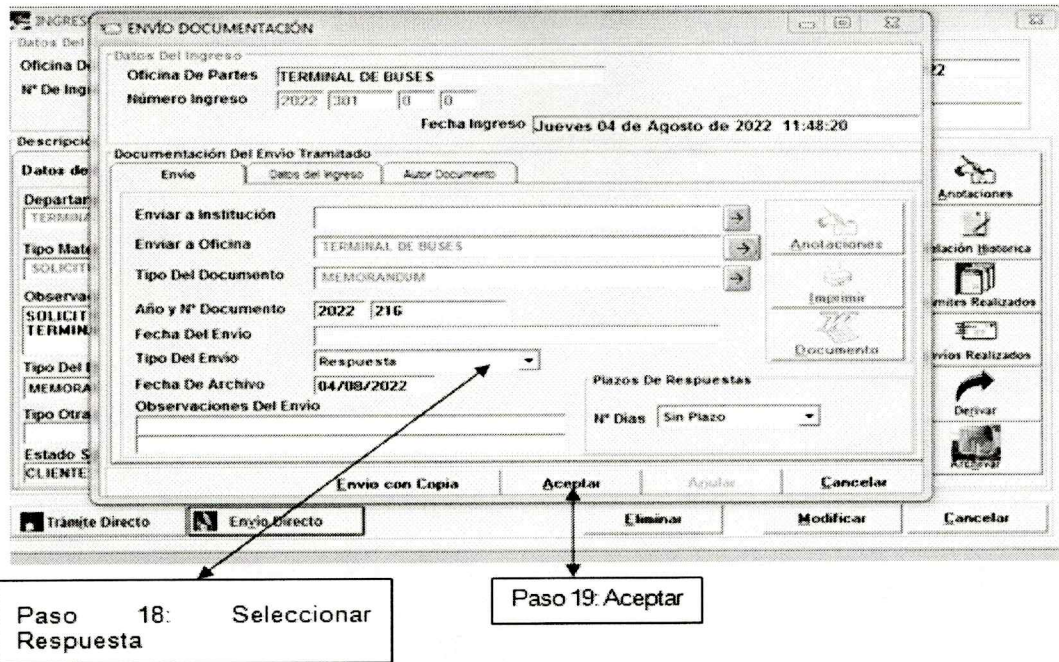
Paso 16: Pinchar la Flecha Roja

Figura 5.4.6.12



Paso 17: Seleccionar Tránsito

Figura 5.4.6.13



## GLOSARIO

**Certificado de uso de losa:**

Es un documento escrito requerido por la autoridad de Transporte como uno de los requisitos del proceso de inscripción en el Registro Nacional de Transporte de Pasajeros, emitido por los terminales autorizados, acreditando que los vehículos están autorizados para hacer uso de este

**Certificado de Inscripción y Anotaciones Vigentes en el R.V.M.**

Permite acceder a datos que identifican el vehículo, nombre y número RUT del actual y los anteriores dueños, las limitaciones al dominio actualmente vigente, y otras anotaciones marginales a la inscripción.

**Comprobante de Ingreso:**

Es un documento de pago emitido por el Terminal de Buses por servicio prestado por este a los diferentes usuarios,

**Remarcador:**

Es un aparato que funciona de la misma forma que el Medidor o Equipo de Medida que se utiliza en la red eléctrica. Mide el consumo en kW/h (Kilo Watts por Hora) que ocupa una Instalación Eléctrica.

**Permiso de Circulación:**

Es el impuesto que deben pagar anualmente todos los dueños de vehículos motorizados y que va en beneficio de las municipalidades. Permite que los automóviles, camionetas, motos y otros puedan circular por las calles del país en forma legal.

**Orden de Ingreso:**

Comprobante emitido por la Tesorería Comunal, que se entrega al usuario por realizar un pago.

**Losa:**

Superficie lisa asfaltada donde los buses toman y dejan pasajeros

**Losero:**

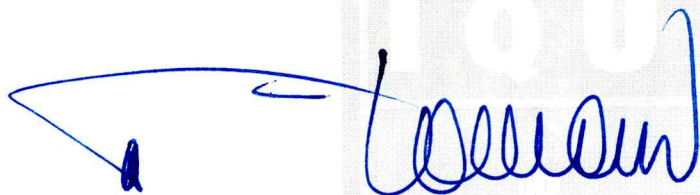
Trabajadores que realizan la labor de controlar e informar a la administración el ingreso y salida de los diferentes buses.

2.- **INSTRÚYASE**, a la Sección Decretos, a fin de que excluya del libro de registro administrativo de asignación numérica correlativa de Decretos Alcaldicios correspondiente al año 2022, los numerales N°1017, 1771 y 1850, toda vez que se asignaron a actos administrativos en trámite, que no concluyeron en la dictación de una decisión formal, por parte de esta entidad edilicia, de conformidad con los términos contemplados en la Ley N°19.880.

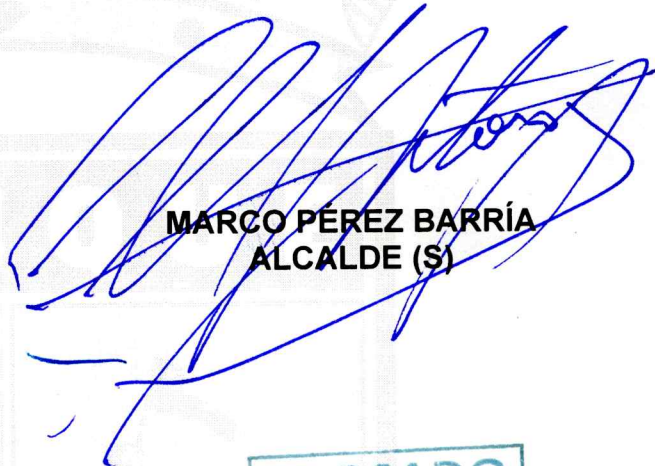
3.- **COMUNÍQUESE** lo resuelto precedentemente a la Dirección de Tránsito y Transporte Público para su conocimiento y fines pertinentes.

4.- **PUBLÍQUESE** el presente decreto alcaldicio en la página web del municipio.

Anótese, comuníquese y archívese.



**IVÁN TOMASCIC IVELIC**  
**SECRETARIO MUNICIPAL (S)**



**MARCO PÉREZ BARRÍA**  
**ALCALDE (S)**



MPB.ITI.HFG.ICF.MBB.mbb.

