



**APRUEBA MANUAL DE PROCEDIMIENTO
DE FISCALIZACION TECNICA DE SERVICIOS
EXTERNALIZADOS**

DECRETO ALCALDICIO N° 6203.

CALBUCO, 17 NOV. 2020

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

- 1.- La necesidad de establecer un procedimiento relativo a la fiscalización Técnica de los Servicios Externalizados que mantiene el municipio, durante el período de duración de los respectivos convenios, con el fin de asegurar el fiel cumplimiento y calidad del servicio.
- 2.- Las facultades que me confiere la Ley N° 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades y sus modificaciones.

DECRETO:

- 1.- **APRUEBESE**, Manual de Procedimientos de Fiscalización Técnica de Servicios Externalizados.
- 2.- El Manual de Procedimientos Fiscalización Técnica de Servicios Externalizados comenzará a regir a contar de la total tramitación del presente documento.

ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVASE,



**IRENE VARGAS ANDRADE
SECRETARIA MUNICIPAL**



**ERIBEN GARDENAS GOMEZ
ALCALDE DE CALBUCO**

DISTRIBUCION: Sr. Alcalde, Administradora Municipal, Secretaría Municipal, Administración y Finanzas, Control, Inspección Municipal, Archivo DAO



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Fiscalización Técnica de Servicios Externalizados

**DEPARTAMENTO DE ASEO Y ORNATO
I. MUNICIPALIDAD DE CALBUCO.-**

INTRODUCCION

El Departamento de Aseo y Ornato en conjunto con la Unidad de Inspección Municipal; como Unidad Técnica de Inspección, deben fiscalizar, inspeccionar e informar acerca del cumplimiento en la ejecución de los servicios externalizados contratados por la Municipalidad de Calbuco, todo ello considerando las exigencias establecidas en los respectivos procesos de licitación y contratos de servicio .

El manual pone a disposición de los Inspectores Técnicos un conjunto de procedimientos y herramientas sistematizado que permita. organizar y facilitar su trabajo, para cumplir los objetivos de control de calidad técnica de los servicios contratados por la Ilustre Municipalidad de Calbuco.

Este manual de procedimientos, debe ser conocido y puesto en práctica por la Unidad de Inspección Municipal, cada vez que se requiere fiscalizar el cumplimiento de algunos de los siguientes servicios considerados:

1.- Servicio de Aseo Integral de Calbuco y Pargua.

2.- Servicio de mantención de plazas, jardines y paseos públicos de Calbuco y Pargua

3.- Servicio de extracción, recolección y transporte de RSD mediante sistema de contenedores

1.- OBJETIVO DEL MANUAL

Generar una herramienta de apoyo en la función de planificación y control de los procesos que realiza el Inspector Técnico de la municipalidad a los servicios contratados por el municipio, en cuanto a la planificación y control de los procesos técnicos de los servicios externalizados.

2.- ANTECEDENTES GENERALES

2.1.- RECOMENDACIONES GENERALES DE APLICACIÓN DEL MANUAL

Este manual proporciona herramientas de apoyo para llevar adelante el control técnico de un contrato de servicio por parte del Inspector Técnico . Se debe considerar que cada servicio en particular debe ser analizado y generar su propio conjunto de documentos antes de iniciar las acciones en terreno, es decir, lo que se entrega a través del presente Manual es una metodología que al ser aplicada genera la documentación particular para cada servicio contratado.

2.2.- TERMINOS Y DEFINICIONES

Para la correcta interpretación del Manual se incluye a continuación las definiciones de términos habituales y más empleados.

2.2.1.- CONTRATISTA: Persona natural o jurídica que, en virtud del contrato respectivo, contrae la obligación de ejecutar un servicio

2.2.2.- CONTRATO: acuerdo contractual firmado entre el prestador del servicio adjudicado y la Municipalidad, a través del cual el contratista se obliga a prestar un servicio, de acuerdo a la respectiva oferta y bases administrativas de la respectiva licitación.

2.2.3.- FISCALIZACIÓN: Conjunto de actividades y procedimientos de verificación y control, realizado por funcionarios, en representación del municipio, para cautelar el cabal cumplimiento de compromisos contractuales con terceros, con el fin de resguardar los intereses del Estado.

2.2.4.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS: Conjunto de características que deberán cumplir los contratista adjudicado en cada servicio.

2.2.5.- INSPECCIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO: La o las personas que, nombradas por el municipio en forma competente, asumen la función de fiscalizar el cumplimiento de un contrato de servicio.

2.2.6.-PROGRAMA DE TRABAJO: Es la ordenación cronológica, dentro del plazo del contrato, del desarrollo de las diversas actividades que contempla la prestación del servicio, sea que ellas deban ser ejecutadas en forma simultánea o sucesiva.

2.3.- NORMATIVA

Las actividades de prestación de servicios contratados por el municipio se rigen por una serie de disposiciones normativas y reglamentarias que tienen un carácter de aplicación legal y obligatoria. La lista que a continuación

se exhibe se refiere a los principales textos que se dan por conocidos por los contratistas cuando se comprometen con un Contrato de servicio:

Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades

Ley N° 20.123 de Subcontratación

Ley 19.300. Bases Generales del Medio Ambiente

Reglamento Sanitario sobre manejo de residuos

Código Sanitario, Decreto con Fuerza de Ley N° 725, MINSAL

Reglamento Especial para Empresas Contratistas Municipalidad de Calbuco, aprobado por Decreto N°6556, del 29 de diciembre de 2016

Ordenanza ambiental Local de la Comuna de Calbuco aprobada por Decreto N° 5822, del 28 de noviembre de 2016.

Bases de licitaciones, Ley N° 19.886 de Compras Públicas y Reglamento de la Ley N° 19.886 de Compras Públicas.

3. METODOLOGIA CONCEPTUAL

3.1.- INSPECCIÓN TÉCNICA DE SERVICIO

El Inspector Técnico tiene como función hacer cumplir las condiciones suscritas en un contrato de servicio, estará investido de la autoridad y atribuciones que le permiten controlar las diferentes actividades que se ejecuten durante la prestación del servicio, verificando que los resultados se ajusten a las condiciones definidos en el contrato de servicio suscrito y por los documentos anexos a ellos.

3.1.1.- Supervisión en terreno de la ejecución del servicio

3.1.1.1.- Actividades del Inspector Técnico en terreno según tipo de servicio:

a) Servicio de Aseo integral de Calbuco y Pargua

1. El Inspector Técnico del servicio (ITS), de acuerdo a las características del servicio, deberá considerar al menos dos visitas mensuales, casuales, aleatorias, imprevistas, con el fin de verificar en terreno el cumplimiento de la ejecución del servicio en cuanto a:

- Dotación de personal
- Uso de elementos de protección personal
- Revisión libro de Asistencia para comprobar horarios y cumplimiento de jornada laboral de cada trabajador
- Dotación de herramientas y elementos de trabajo asignada a cada trabajador de acuerdo a la labor que cumple, según lo comprometido en la oferta de la licitación y el convenio de servicio.
- Ejecución y calidad de los trabajos ejecutados y comprometidos en el contrato de servicio.

2. Elaborar informes técnicos de resultado de la supervisión del servicio, indicando detección de fallas, novedades y cumplimiento de la programación mensual y calidad del servicio, con el fin de mantener al superior inmediato (Directora de Aseo y Ornato) informada sobre la gestión realizada periódicamente.

El incumplimiento de las condiciones de ejecución del servicio detectadas por el ITS e informadas al Departamento de Aseo y Ornato será motivo de aplicación de multa de acuerdo a lo que se encuentre establecido en la Bases de Licitación que generó el convenio de servicio y/o amonestación al contratista dando un plazo de 24 horas para resolver la deficiencia detectada en la supervisión del ITS.

b) Servicio de mantenimiento de plazas, jardines y paseos públicos de Calbuco y Pargua.

1.- El Inspector Técnico del servicio (ITS), de acuerdo a las características del servicio, deberá considerar al menos dos visitas mensuales, visitas casuales, aleatorias, imprevistas, con el fin de verificar en terreno el cumplimiento de la ejecución del servicio en cuanto a:

- Dotación de personal
- Uso de elementos de protección personal
- Revisión libro de Asistencia para comprobar horarios y cumplimiento de jornada laboral de cada trabajador
- Dotación de herramientas y elementos de trabajo asignada a cada trabajador de acuerdo a la labor que cumple, según lo comprometido en la oferta de la licitación y el convenio de servicio.
- Ejecución y calidad de los trabajos ejecutados y comprometidos en el

contrato de servicio.

2. Elaborar informes técnicos de resultado de la supervisión del servicio, indicando detección de fallas, novedades y cumplimiento de la programación mensual y calidad del servicio, con el fin de mantener al superior inmediato (Directora de Aseo y Ornato) informada sobre la gestión realizada periódicamente

El incumplimiento de las condiciones de ejecución del servicio detectadas por el ITS e informadas al Departamento de Aseo y Ornato será motivo de aplicación de multa de acuerdo a lo que se encuentre lo establecido en la Bases de Licitación que generó el convenio de servicio y/o amonestación al contratista dando un plazo de 24 horas para resolver la deficiencia detectada en la supervisión del ITS.

c) Servicio de extracción, recolección y transporte de RSD mediante sistema de contenedores.

1. El Inspector Técnico del servicio (ITS), de acuerdo a las características del servicio, deberá considerar fiscalización mensual al menos dos visitas mensuales con el fin de verificar en terreno el estado de mantención de los contenedores respecto a :

- Lavado exterior y olores por falta de lavado interior
- Piezas defectuosas (manillas de tapa, gomas de cierre de tapas, pedal de apertura de tapa) y apariencia exterior: pintura, rayado, manchas por quemaduras.
- Ejecución y calidad de los trabajos ejecutados y comprometidos en el contrato de servicio.

2.- Por otro lado, deberá verificar a través de seguimiento satelital (GPS) que se estén cumpliendo con las rutas de vaciado y lavado programadas mensual y semanalmente. Se recomienda hacer este seguimiento al azar o ante un reclamo de la comunidad por incumplimiento del servicio.

3. Elaborar informes técnicos de resultado de la supervisión del servicio, indicando detección de fallas, novedades y cumplimiento de la programación mensual y calidad del servicio, con el fin de mantener al superior inmediato (Directora de Aseo y Ornato) informada sobre la gestión realizada periódicamente.

El incumplimiento de las condiciones de ejecución del servicio detectadas por el ITS e informadas al Departamento de Aseo y Ornato será motivo de aplicación de multa de acuerdo a lo establecido en la Bases de Licitación que generó el convenio de servicio y/o amonestación a la empresa dando un plazo de 24 horas para resolver la deficiencia detectada en la supervisión del ITS.

ANEXOS

PAUTA DE FISCALIZACIÓN SERVICIOS EXTERNALIZADOS

1.- Servicio: Mantenición de plazas, jardines y paseos públicos de Calbuco y Pargua

Empresa:

Fecha fiscalización:

Dotación de trabajadores del servicio: (según oferta presentada por el oferente que se adjudicó la licitación) -----

Dotación de trabajadores presentes:

Estado Libro de asistencia: Al día: Si () NO ()

Describir estado si no se encuentra al día: -----

Uso de elementos de protección personal: señalar si los trabajadores están usando sus elementos de protección personal, de acuerdo a la labor que ejecutan y describir los elementos que no están siendo utilizados.

Uso de elementos de protección personal de acuerdo a exigencias establecidas en bases de licitación: SI () NO ()

Describir situación si no se está cumpliendo: -----

Uso de ropa de trabajo y herramientas : señalar si los trabajadores están usando la ropa de trabajo y herramientas adecuadas a la labor que ejecutan y a las condiciones climáticas, según lo estipulado en bases de licitación y describir la ropa que no está siendo utilizada.

Uso de ropa de trabajo y herramientas, de acuerdo a exigencias establecidas en bases de licitación: SI () NO ()

Describir situación si no se está cumpliendo: _____

- Ejecución y calidad de los trabajos ejecutados y comprometidos en el contrato de servicio.
- Describir situación si no se está cumpliendo: _____

Nombre y firma de Inspector fiscalizador

PAUTA DE FISCALIZACIÓN SERVICIOS EXTERNALIZADOS

2.- Servicio: Aseo Integral de Calbuco y Pargua

Empresa:

Fecha fiscalización:

Dotación de trabajadores del servicio: (según oferta presentada por el oferente que se adjudicó la licitación) -----

Dotación de trabajadores presentes:

Estado Libro de asistencia: Al día: Si () NO ()

Describir estado si no se encuentra al día: -----

Uso de elementos de protección personal: señalar si los trabajadores están usando sus elementos de protección personal, de acuerdo a la labor que ejecutan y describir los elementos que no están siendo utilizados.

Uso de elementos de protección personal de acuerdo a exigencias establecidas en bases de licitación: SI () NO ()

Describir situación si no se está cumpliendo: -----

Uso de ropa de trabajo y herramientas: señalar si los trabajadores están usando la ropa de trabajo y herramientas adecuadas a la labor que

ejecutan y a las condiciones climáticas, según lo estipulado en bases de licitación y describir la ropa que no está siendo utilizada.

Uso de ropa de trabajo y herramientas, de acuerdo a exigencias establecidas en bases de licitación: SI () NO ()

Describir situación si no se está cumpliendo: -----

- Ejecución y calidad de los trabajos ejecutados y comprometidos en el contrato de servicio.
- Describir situación si no se está cumpliendo: -----

Nombre y firma de Inspector fiscalizador

PAUTA DE FISCALIZACIÓN SERVICIOS EXTERNALIZADOS

3.- Servicio de extracción, recolección y transporte de RSD mediante sistema de contenedores.

Empresa:

Fecha fiscalización:

3.1.- Estado de contenedores (mantención)

N° contenedor	Estado				
	Nanillas	Gomas tapa	Pedal apertura	lavado exterior e interior	Apariencia exterior
01					
02					
03					
04					
05					
06					
07					
..... 250					

3.2.- Cumplimiento rutas de recolección y lavado, según programación mensual:

3.2.1.- El sistema de seguimiento satelital (GPS) muestra que se cumplieron las rutas de recolección fiscalizadas:

Si () NO ()

Describir situación si no se está cumpliendo: -----

3.2.2.- El sistema de seguimiento satelital (GPS) muestra que se cumplieron las rutas de lavados fiscalizadas:

Si () NO ()

Describir situación si no se está cumpliendo: -----

- Ejecución y calidad de los trabajos ejecutados y comprometidos en el contrato de servicio.
- Describir situación si no se está cumpliendo: -----

Nombre y firma de Inspector fiscalizador