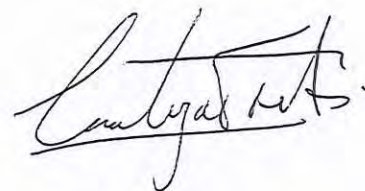


Índice

1.	Introducción.....	3
2.	Actividades realizadas.	3
2.1	Compras públicas.....	3
2.2	Dirección de tránsito.....	4
2.3	Veterinaria municipal.....	4
2.4	Tareas adicionales.....	5
3.	Conclusiones.	5
4.	Anexos.....	6
4.1	Compras públicas	6
4.2	Dirección de tránsito	13
4.3	Veterinaria municipal.....	18
4.4	Tareas adicionales	19



1. Introducción.

El presente informe como objetivo dar cuenta de manera consolidada y final de las actividades desarrolladas durante el período Julio–Diciembre de 2025, en el marco del contrato de prestación de servicios en el Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la Municipalidad de Las Condes.

Las labores realizadas estuvieron orientadas al levantamiento, análisis, optimización y documentación de procesos administrativos críticos, en apoyo a la estrategia de transformación digital municipal. Las actividades se agrupan a continuación por proyecto, considerando su alcance y resultados.

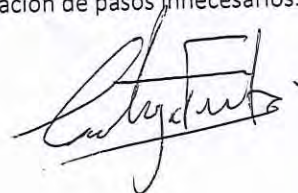
2. Actividades realizadas.

2.1 Compras públicas

Durante el período informado se desarrolló un trabajo de levantamiento, estandarización y optimización de los procesos asociados al sistema de Compras Públicas y Gestión de Contratos, con foco en mejorar la trazabilidad, el cumplimiento normativo y la eficiencia operativa.

Principales actividades realizadas:

- Elaboración del organigrama de la Dirección de Compras Públicas y Gestión de Contratos, identificando roles y responsabilidades.
- Levantamiento y diagramación de procesos As-Is y To-Be de las modalidades de compra:
 - Licitaciones Públicas (L1, LE, LP, LR).
 - Compras Ágiles.
 - Convenio Marco.
 - Tratos Directos.
- Diagramación de subprocesos críticos:
 - Comisión de Gastos para compras menores a 500 UTM.
 - Gestión de contratos.
 - Proceso de aprobación del Concejo Municipal para adquisiciones superiores a 500 UTM.
 - Gestiones realizadas en mercado público.
- Diseño y desarrollo de diferentes versiones del Formulario Único de Compras (FUC), el cual será utilizado como punto de partida para cualquier proceso de adquisición dentro de la municipalidad, esta es una propuesta de reemplazo de los actuales formularios en formato Word, incluyendo automatización de campos y eliminación de pasos innecesarios.



- Participación en instancias de revisión, retroalimentación y validación interna de los flujos diseñados.

2.2 Dirección de tránsito

El proyecto de Dirección de Tránsito tuvo como objetivo el levantamiento integral, optimización y validación de los procesos asociados a Permisos de Circulación (PCI), tanto en modalidad presencial como online.

Principales actividades realizadas:

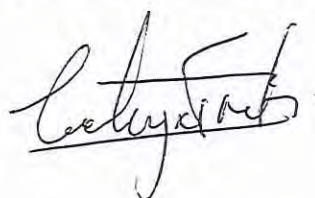
- Levantamiento completo de procesos del Departamento de Permisos de Circulación, incluyendo:
 - Obtención y renovación de permisos de circulación.
 - Pagos PCI (pago total y pago en cuotas).
 - Solicitudes de certificados (deuda y tasación).
 - Solicitudes de placas REMUCAR y de exhibición.
 - Solicitudes de duplicados (PCI, padrón, placas y sello verde).
 - Solicitudes de modificación de permisos.
 - Solicitudes de devolución de cobros.
 - Gestión de estados PCI (traslados, bloqueos, rechazos, incorporaciones).
- Elaboración de diagramas de flujo To-Be para todos los procesos, diferenciando modalidad presencial y online.
- Análisis de casos especiales (vehículos diplomáticos, FF.AA., discapacitados, importados, entre otros).
- Revisión detallada de los sistemas y plataformas involucradas en los flujos operativos y financieros.
- Desarrollo de diagramas específicos para el manejo de fechas y grupos de pago de permisos de circulación.
- Ejecución de múltiples instancias de validación formal con el equipo de PCI, incorporando observaciones operativas y ajustes de viabilidad.
- Elaboración de descripciones detalladas de flujo para procesos ya validados.

2.3 Veterinaria municipal

Durante el período se apoyó el levantamiento y definición de flujos asociados a la atención veterinaria municipal, con foco en la estandarización de procesos y su futura implementación en sistemas de gestión (CRM).

Principales actividades realizadas:

- Levantamiento de los procesos correspondientes a las distintas modalidades de atención veterinaria: presencial, móvil y a domicilio.



- Identificación y documentación de los servicios veterinarios prestados.
- Recopilación y análisis de la documentación asociada a la atención veterinaria municipal.
- Elaboración de los diagramas de flujo correspondientes, considerando tipo de atención y servicio realizado.
- Redacción de la descripción detallada de flujo.
- Definición de puntos de integración con sistemas municipales y externos, tales como CRM, ERP municipal, SRCel, Tarjeta Vecino Mascota y Registro Nacional de Mascotas (RNM).

2.4 Tareas adicionales

De forma complementaria a los proyectos principales, se desarrollaron las siguientes actividades transversales:

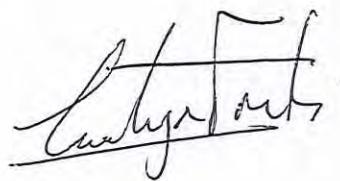
- Capacitaciones a funcionarios municipales sobre Banco Proyectos.
- Apoyo en definiciones metodológicas para estandarización de diagramas y documentación de procesos.
- Redacción técnica y administrativa de insumos para consultas al mercado y solicitudes de información (RFI).
- Pruebas QA para sistemas.
- Elaboración de manuales para sistemas internos.

3. Conclusiones.

Las actividades desarrolladas durante este periodo de 2025 permitieron avanzar de manera significativa en el levantamiento, optimización y documentación de procesos municipales clave, aportando una base sólida para la modernización y transformación digital de la Municipalidad de Las Condes

El trabajo realizado en Compras Públicas, Dirección de Tránsito y Veterinaria Municipal facilitó la comprensión integral de los flujos operativos, aseguró su alineación normativa y dejó insumos concretos para futuras implementaciones tecnológicas. En conjunto, estas iniciativas fortalecen la gestión institucional, mejoran la eficiencia operativa y contribuyen a una atención más transparente y oportuna para la comunidad.

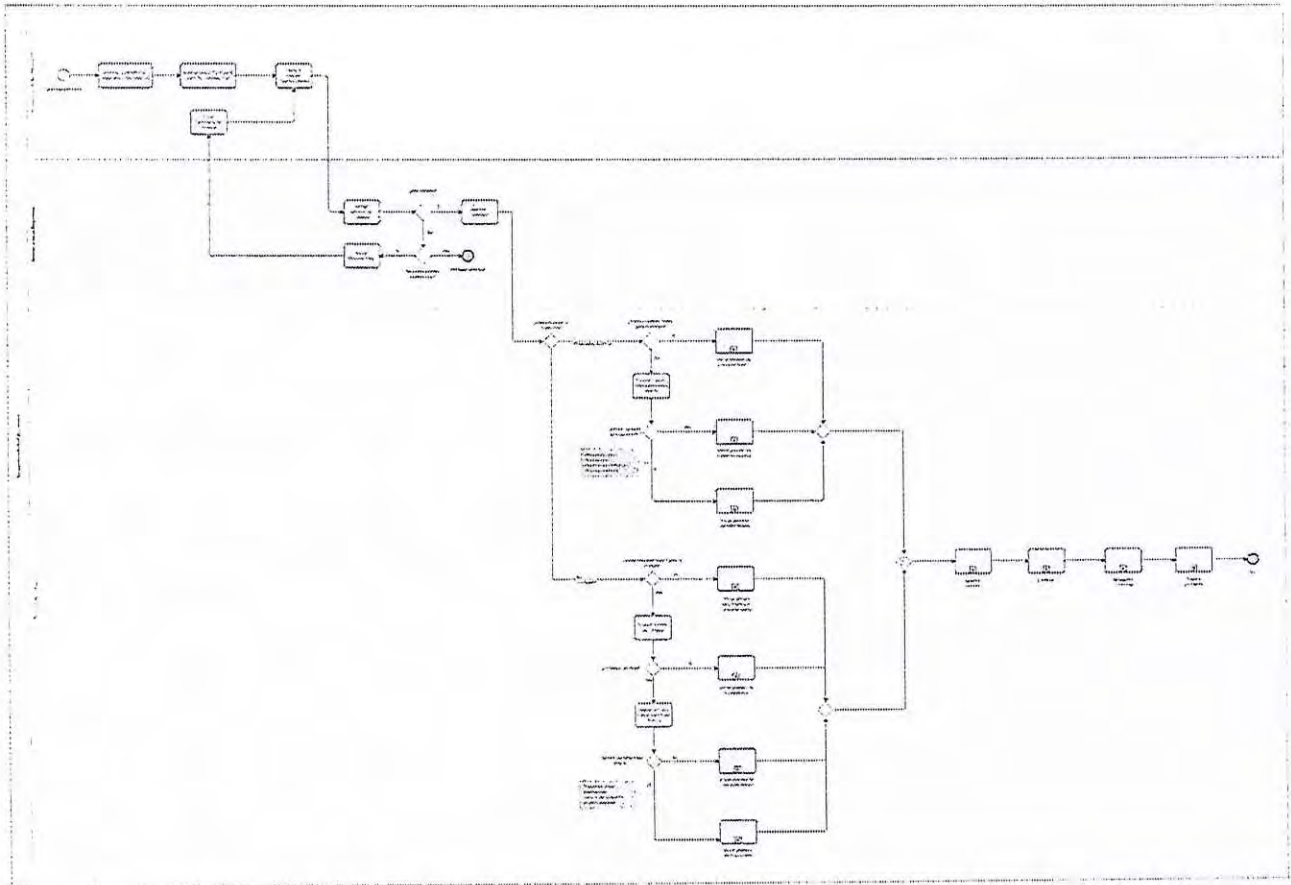
Este informe consolida el trabajo realizado y constituye un respaldo formal de las actividades ejecutadas durante el período contractual.



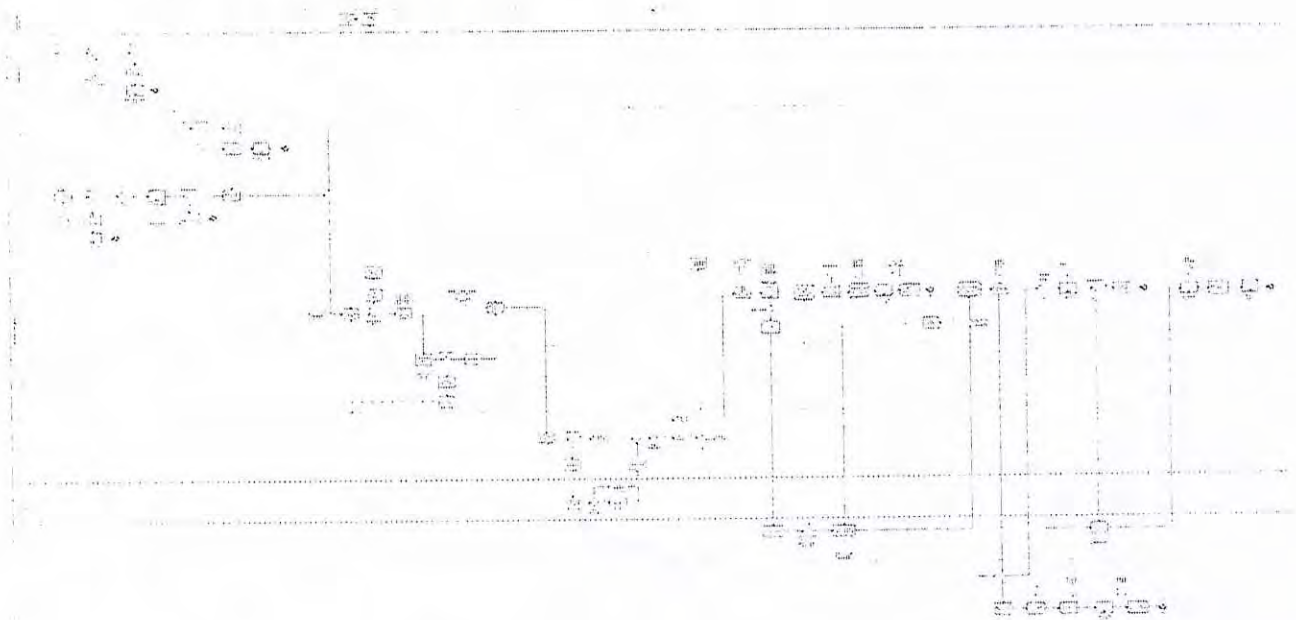
4. Anexos

4.1 Compras públicas

- Diagrama de flujo recepción requerimiento de compra.

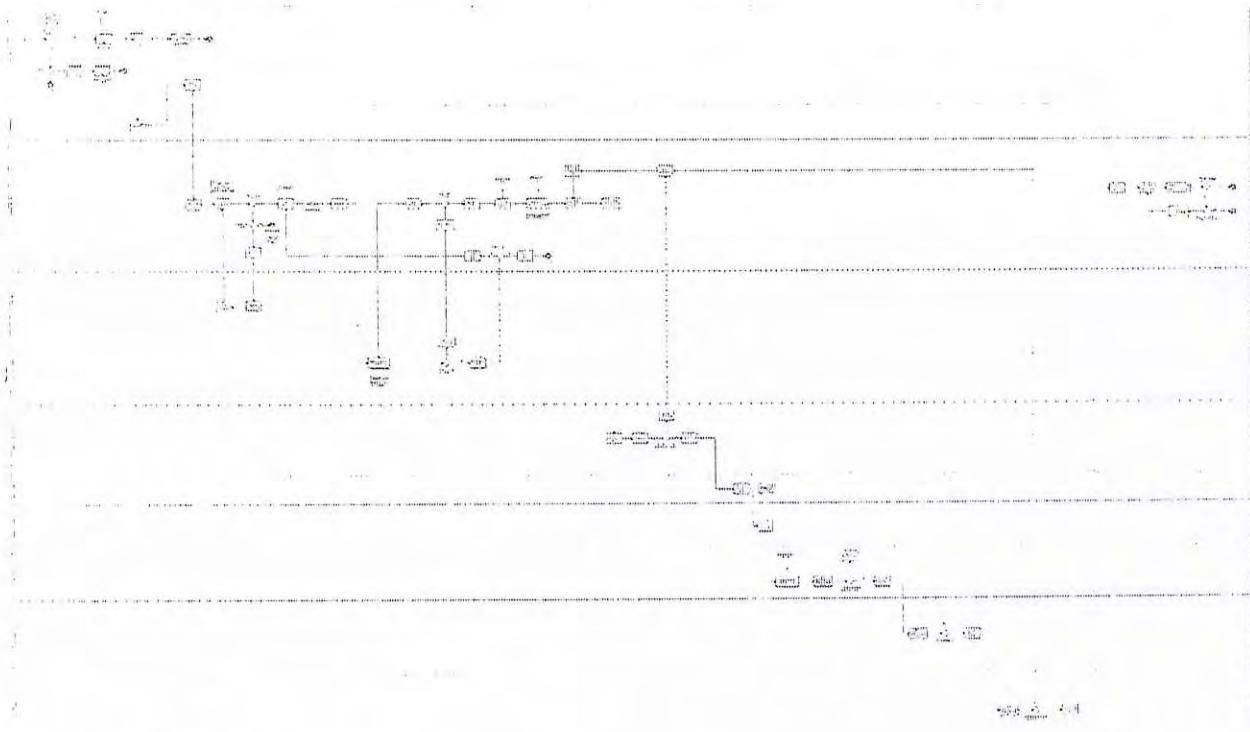


- Diagrama de flujo licitaciones.

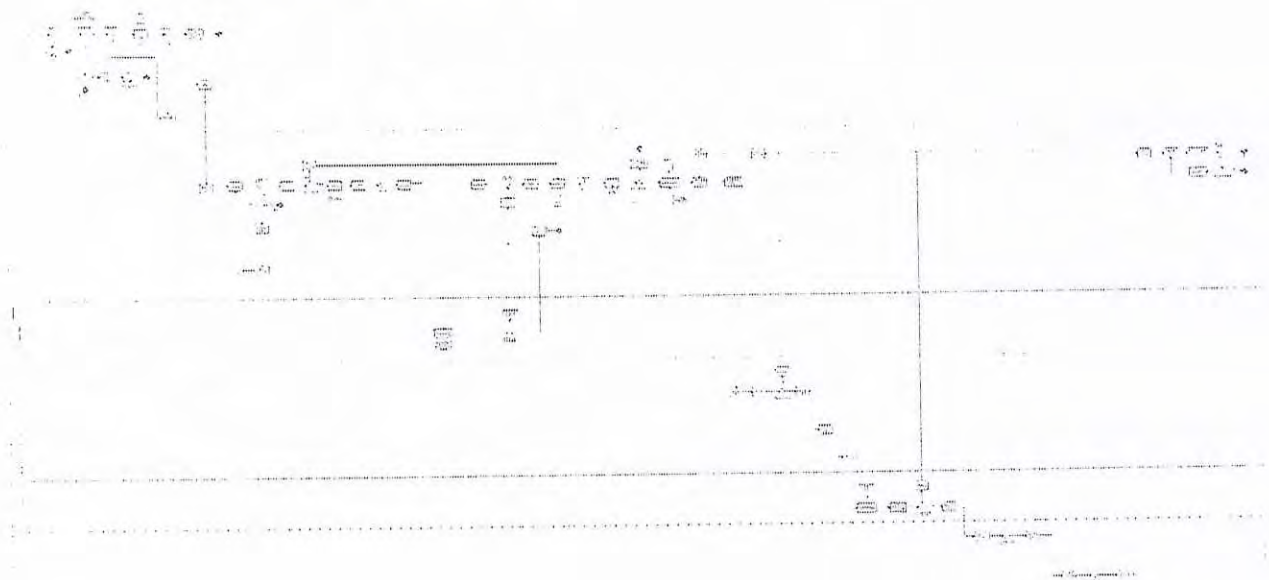


Antyda out!

- Diagrama de flujo compra ágil.

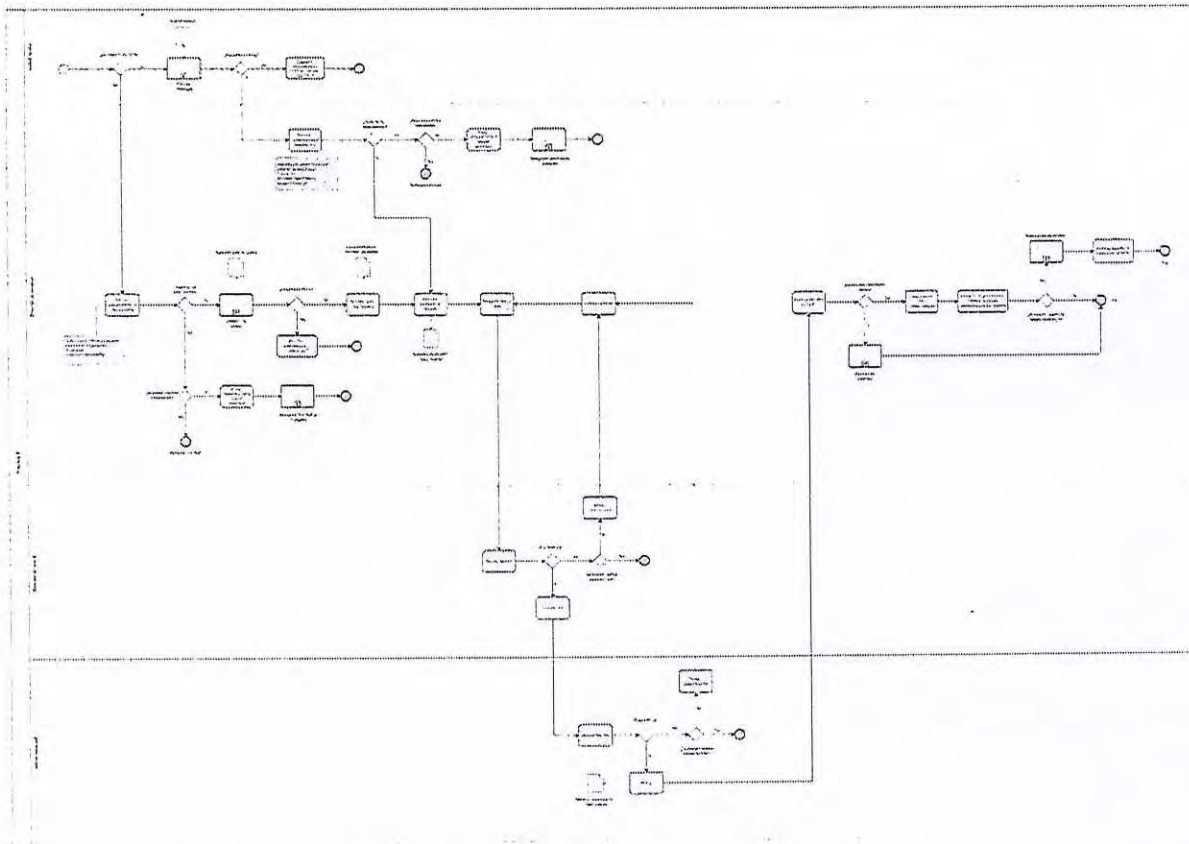


- Diagrama de flujo convenio marco.

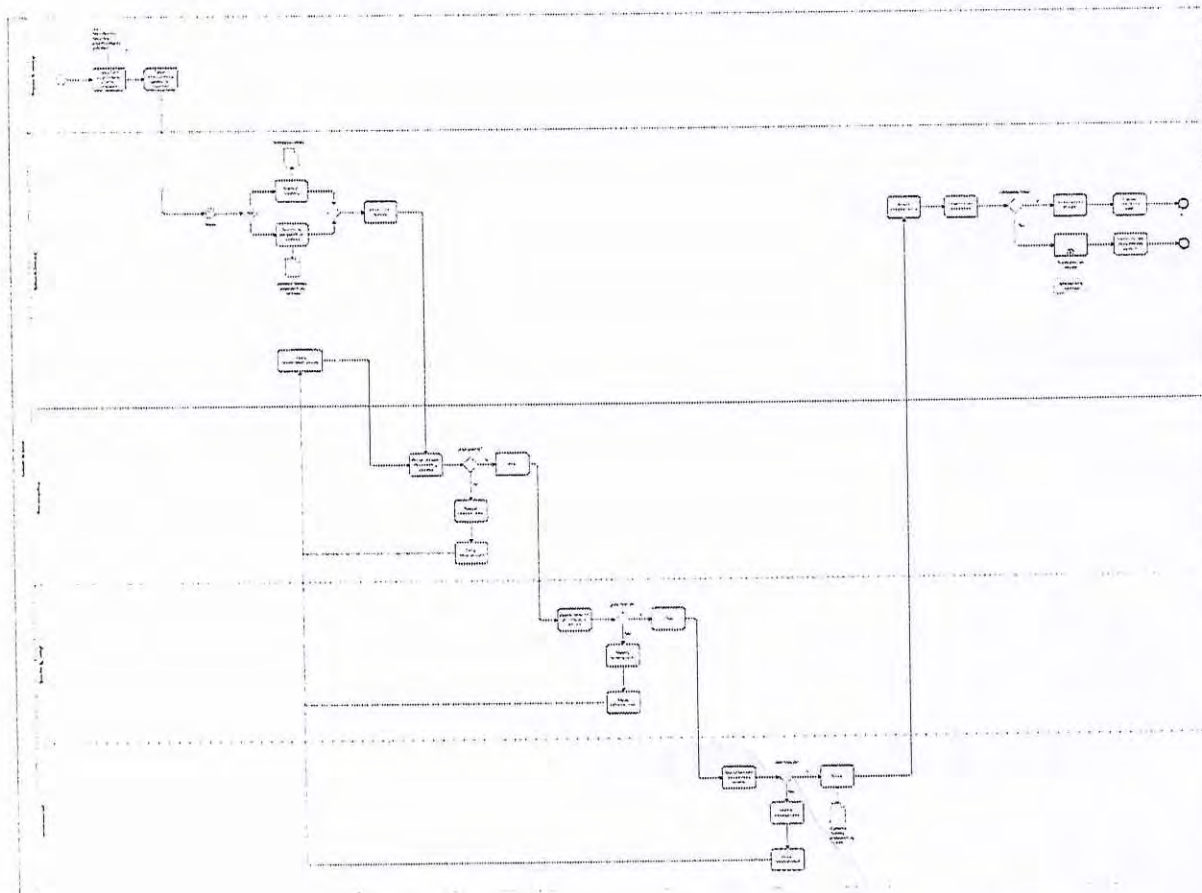


Alvaro Fuentetaja

- Diagrama de flujo tratos directos.



- Diagrama de flujo gestión de contrato.



Carly Ford

- Formulario único de compras (FUC).

Identificación unidad requirente

Nombre Requirente

(Automático)

Dirección Municipal

(Automático)

Departamento

(Automático)

Unidad solicitante

(Si corresponde, seleccione la unidad solicitante del bien o servicio)

Grupo de trabajo

(Funcionarios participantes en la elaboración de Bases o Ficha Técnica)

Identificación de compra

Nombre de la compra

(Ingrese el nombre de la licitación)

Fecha en la que requiere contar con el servicio o adquisición del bien

(DD/MM/AA)

Descripción bien o servicio a contratar

(Ingrese detalles del bien o servicio a adquirir)

Tipo de presupuesto

Disponible

Monto (Valor con impuesto incluido)	Moneda	Transformación a UTM
\$ 1.000	UTM	\$ 1.000,0

Justifique Moneda (UF y UTM)

JUSTIFIQUE

Requerimiento de compra	Depto de Compras encargado	Comisión de Gastos/Concejo
TD, Lpriv, CM, LP	Depto. Propuestas públicas	Concejo municipal

☐ Convenio Marco
 ☒ Licitación LE
 ☐ Trato directo
 ☐ Compra ágil

Cuenta presupuestaria-Programa

Cuenta a imputar gasto

¿Existen contratos vigentes que permita la adquisición del bien o servicio requerido?

Sí

Nombre de contrato vigente

Vencimiento contrato

ID Licitación y/o Orden de compra

¿Compra asociada a Plan anual de compras (PAC) 2025?

Sí

Nombre del proyecto

Cod/ítem

¿El bien o servicio se encuentra en los catálogos de Convenio Marco vigentes?

Sí

Nombre del bien o servicio en CM:

ID N°:

¿Cumple con los requerimientos técnico-económicos y se obtienen condiciones más ventajosas con CM?

No

Motivo del incumplimiento

No cumple con los requerimientos técnico-económicos

Comproar fuera del catalogo es más ventajoso

(Justifique detalladamente)



10

Evaluadores

Comisión evaluadora

Funcionario titular

(Lista desplegable con nombres)

Suplente

(Lista desplegable con nombres)

¿Requiere visita a terreno?

Sí

Evaluador visita a terreno

(Lista desplegable con nombres)

Documentación

Análisis técnico-económico

Caso - Pliegos

I) Datos generales

Objetivo de la contratación

(Especificar bien o servicio u obra que se requiere contratar y por qué)

Justificación cantidad/destino de los bienes/servicios

(Especificar para quién se requiere contratar el bien o servicio u obra)

Justificación de la respuesta a la necesidad

(Especificar por qué se requiere ese bien/servicio particularmente y no otro)

II) Análisis técnico

Requisitos técnicos

(Descripción detallada de los requerimientos técnicos solicitados/ Enumerar características técnicas relevantes. Ejemplo: materiales, especificaciones de rendimiento, medidas, formatos, etc.)

Criterios de evaluación

Ítem	Porcentaje
Oferta económica	
Oferta Técnica	
Cumplimiento requisitos formales	

(Descripción detallada de cada uno de los criterios de evaluación y su puntuación correspondiente)

III) Análisis económico: Precios y Costos

I) Fuentes de información

☐ Consulta al mercado (RFI) a través de mercadopublico.cl

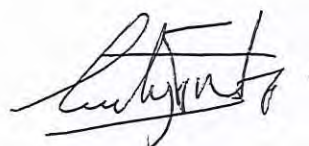
☐ Información de otros organismos del Estado

☒ Excepcionalmente otras fuentes

Consulta al mercado (RFI) a través de mercadopublico.cl

(Ingrese el número de referencia o RFI)

RFI	Nombre proveedor	Monto cotización



Información de otros Organismos del Estado

ID Licitación	Nombre proveedor	Monto Cotización

Excepcionalmente otras fuentes

Certificado de disponibilidad presupuestaria

¿Requiere de garantía de fiel cumplimiento de contrato?

Justificación solicitud de garantía de fiel cumplimiento de contrato

¿El bien o servicio a adquirir corresponde a la categoría de "Estándar de simple y objetiva especificación"?

IV) Bases

Borrador bases

ANEXO 2 - Bases

I) Datos generales

Objetivo de la contratación

II) Ficha técnica

Ítem Convenio Marco

ID Convenio Marco

Fotografía referencial del bien a adquirir

Descripción técnica del producto/servicio

¿El bien o servicio tiene garantías?

Descripción de las garantías

¿El bien o servicio requiere de mantenciones periódicas?

Descripción de la mantención

¿El bien o servicio requiere de soporte, calibraciones o actualizaciones de software?

Soporte del producto

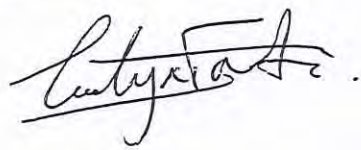
Otra información relevante

Tiempo despacho requerido

Tiempo de ejecución del servicio

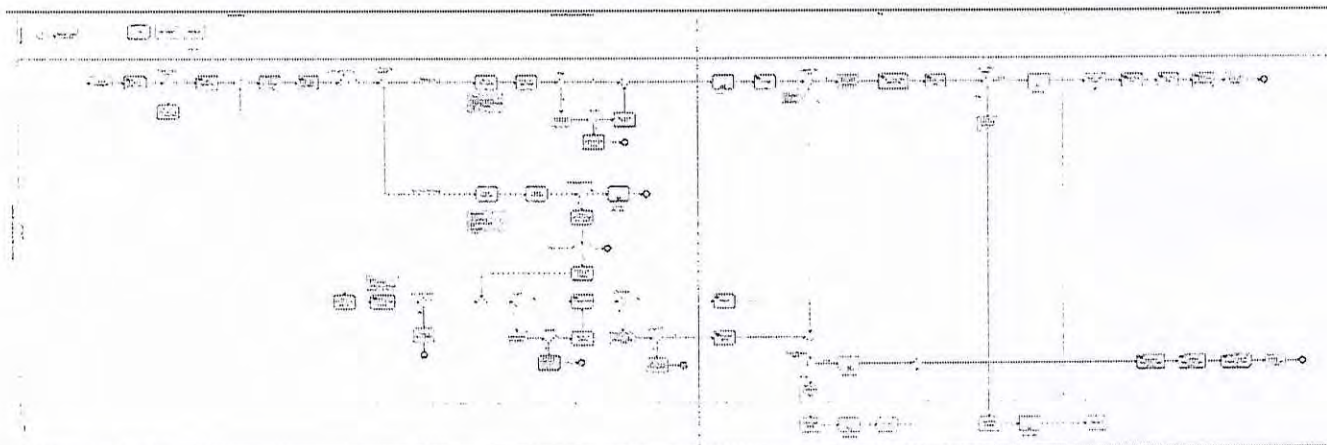
CM

CA

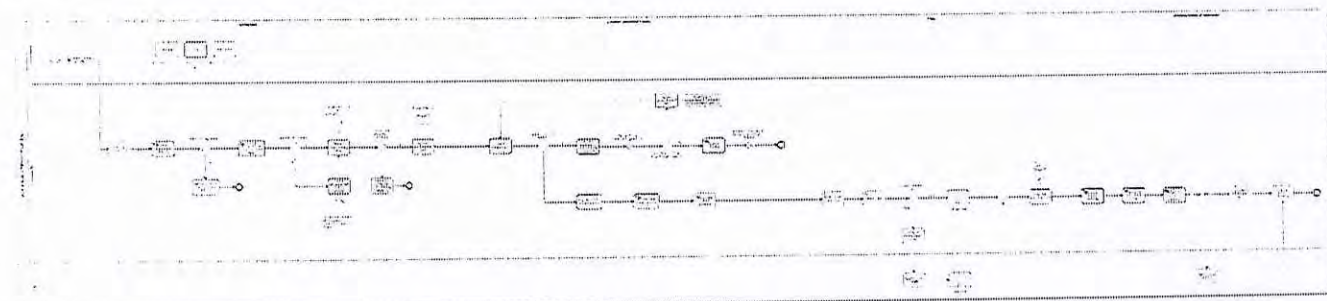
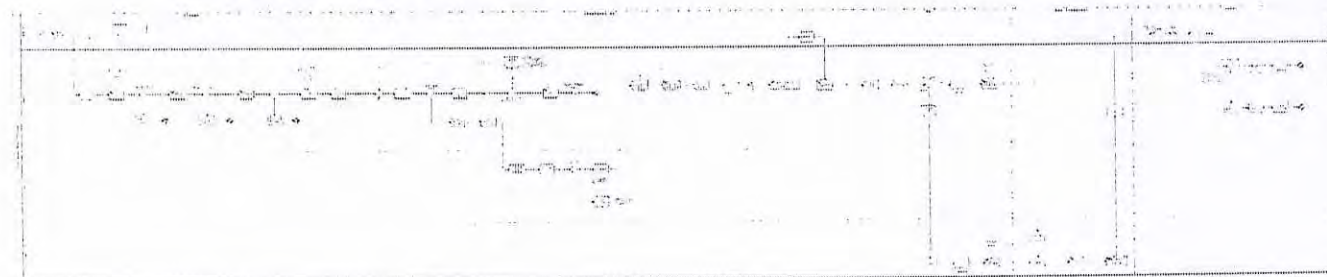


4.2 Dirección de tránsito

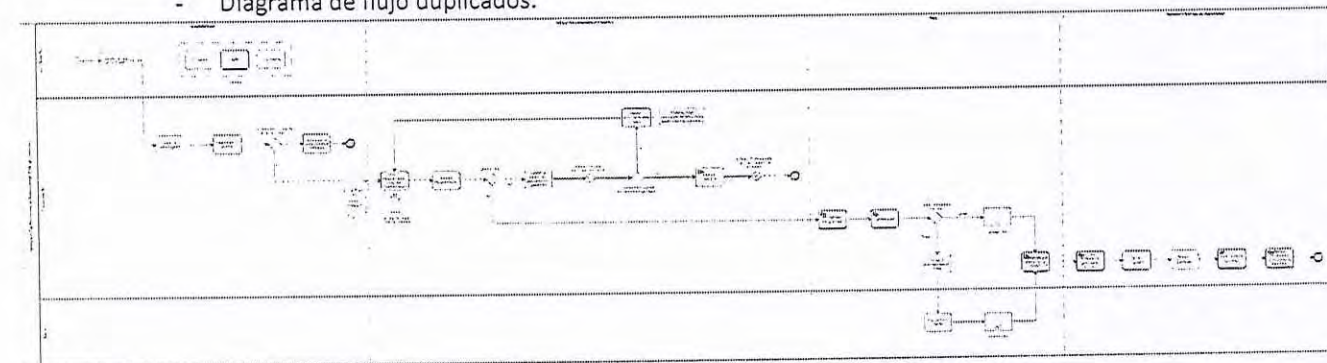
- Diagrama de flujo renovación y obtención PCI.



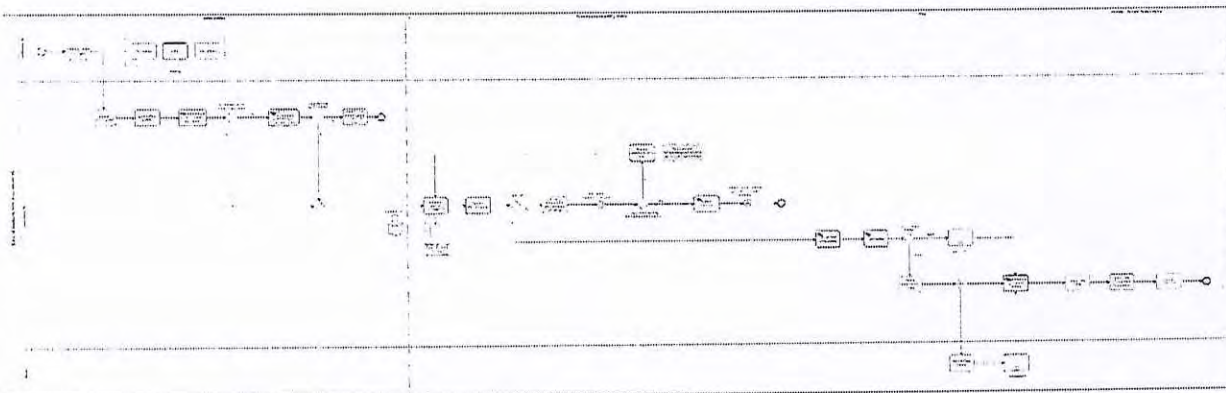
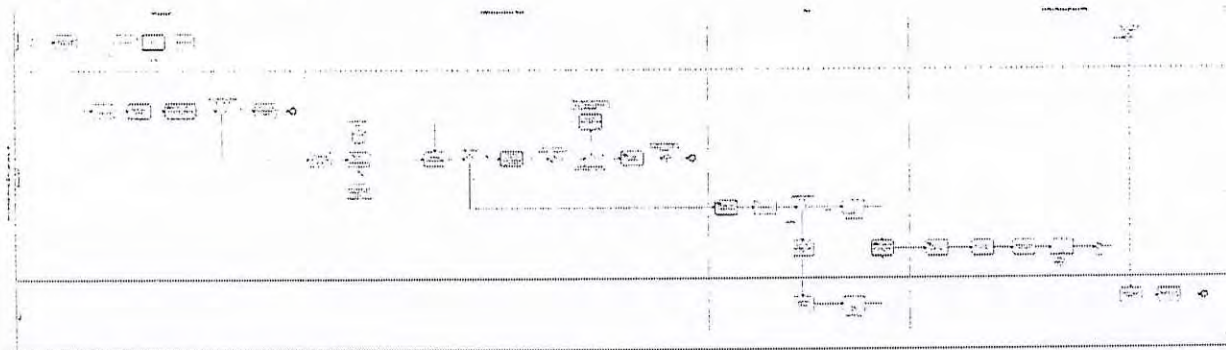
- Diagrama de flujo solicitud de placa.



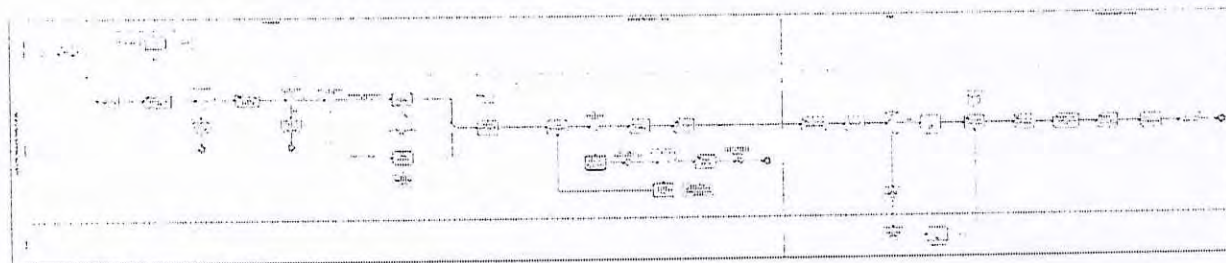
- Diagrama de flujo duplicados.



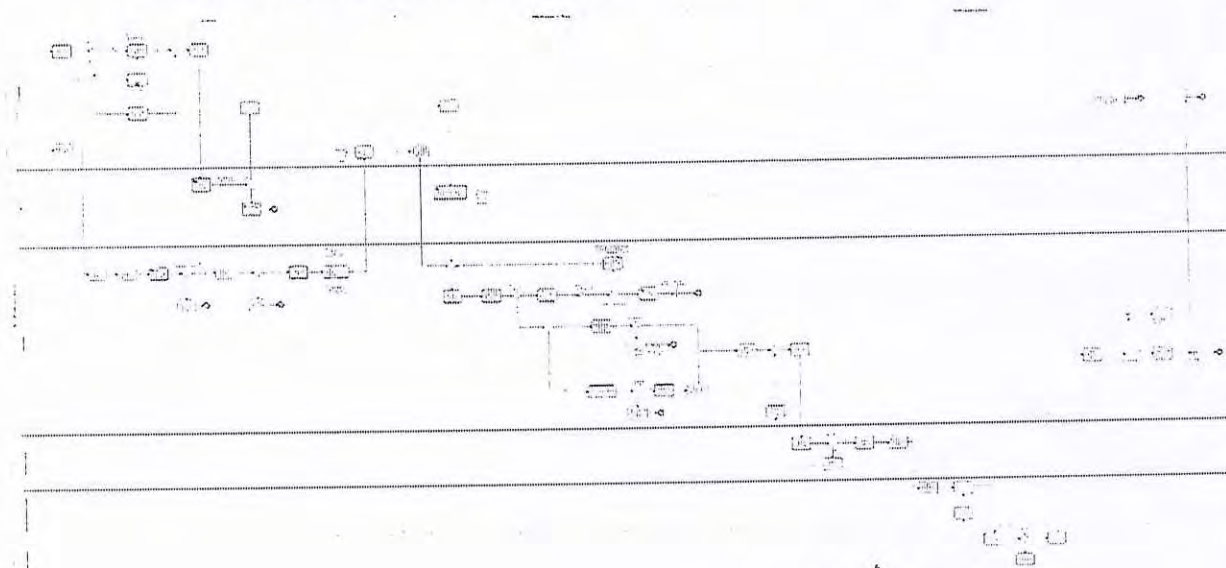
Cartagena



- Diagrama de flujo modificaciones PCI.

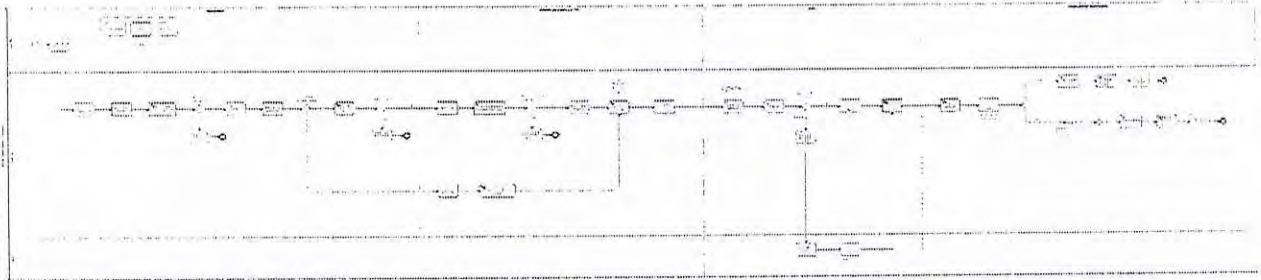


- Diagrama de flujo devolución de cobros.

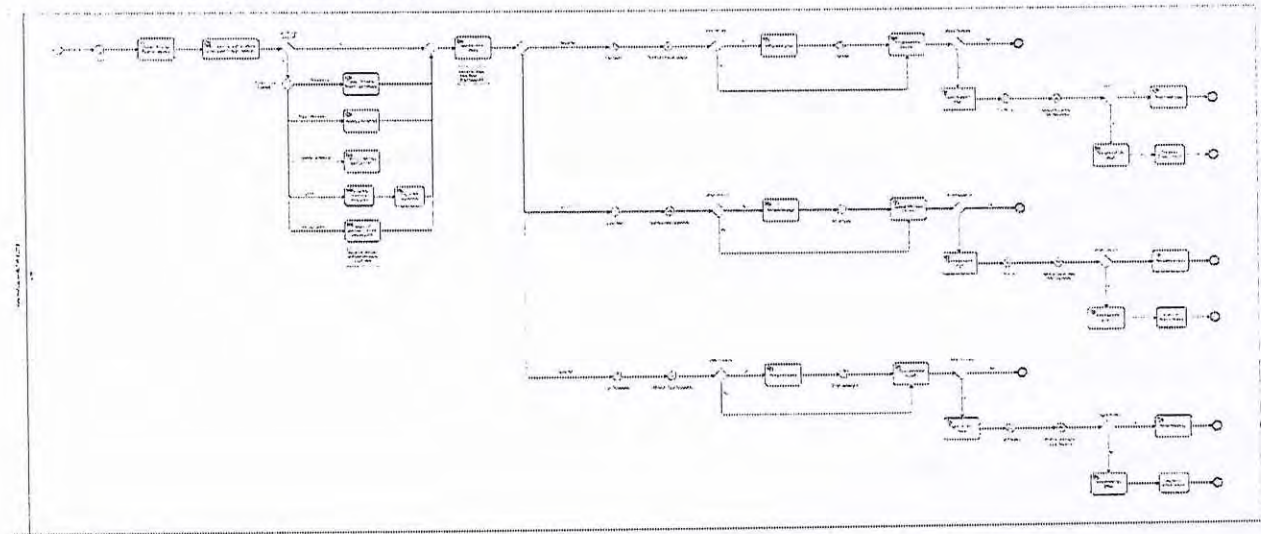


[Handwritten signature]

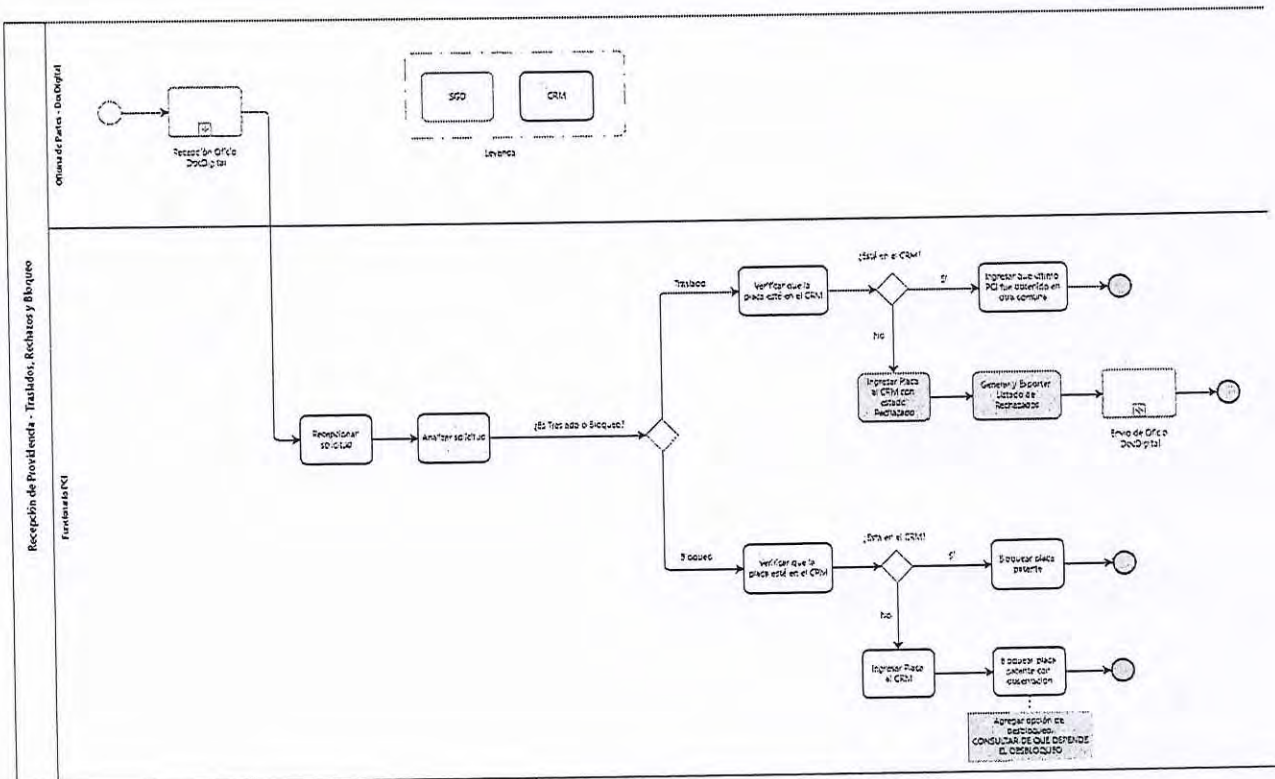
- Diagrama de flujo certificados.



- Diagrama de flujo pagos PCI.



- Diagrama de flujos estados PCI.



Carly F. Ruiz

- Descripción detallada de flujo.



Obtención y Renovación Permiso de Circulación modalidad presencial

1. Descripción General

El siguiente proceso corresponde a la gestión que realiza el Departamento de Permisos de Circulación cuando recibe de forma presencial una solicitud de obtención o renovación de permiso de circulación (PCI).

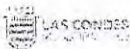
El Permiso de circulación es un impuesto anual que se deben pagar todos los dueños de vehículos motorizados (incluyendo carros de arrastre) para poder circular libremente por las vías públicas. Esta recaudación de impuestos, es gestionada y recaudada por las distintas municipalidades, con el objetivo de financiar obras de vialidad, seguridad vial y proyectos comunales. Este trámite es obligatorio para poder circular, y su incumplimiento puede ser sancionado y multado.

Este proceso contempla dos tipos de solicitudes:

- Obtención de permiso de circulación: Se realiza solo una vez, cuando el vehículo es nuevo y debe obtener el permiso por primera vez.
- Renovación de permiso de circulación:
 - Renovación con PCI de la M. Las Condes: Solicitud realizada por un contribuyente que ya ha obtenido el permiso en esta comuna.
 - Renovación con PCI anterior de otra comuna: Solicitud realizada por un contribuyente que nunca ha obtenido el permiso de circulación en la comuna, es decir, su PCI proviene de otra comuna.

Dada a la diversidad de vehículos, para facilitar la gestión de las solicitudes, se han definido tres grandes grupos:

- Grupo N°1: Vehículos livianos, como autos, motos y carros de arrastre, y vehículos de carga hasta 3.500 kg.
- Grupo N°2: Vehículos utilizados para transportar pasajeros o carga entre 3.500 kg hasta 12.000 kg.
- Grupo N°3: Vehículos utilizados para transportar pasajeros o carga sobre 12.000 kg.



Solicitud de placa e inscripción REMUCAR modalidad presencial

1. Descripción General

El siguiente proceso corresponde a la gestión que realiza el Departamento de Permisos de Circulación cuando recibe de forma presencial una solicitud de inscripción y primera placa patente para un carro de arrastre.

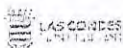
El proceso de inscripción de Carros de Arrastre es un trámite obligatorio que deben efectuar los propietarios de vehículos no motorizados (remolques y carros de arrastre) para su circulación legal por las vías públicas.

Al concluir este proceso, la municipalidad provee la primera placa patente de identificación y el padrón respectivo al remolque, permitiéndole circular conforme a la normativa vigente. La omisión de este registro impide la identificación legal del carro, exponiendo al propietario a sanciones y a la imposibilidad de obtener documentos esenciales como el Permiso de Circulación o el Seguro Obligatorio (SOAP) en el futuro.

Es importante destacar que, durante el proceso, una vez ingresados los documentos y la información requerida, el sistema asignará automáticamente un número de caso (ID). Este identificador permitirá a los contribuyentes realizar el seguimiento del estado de su trámite. Independiente de si fue iniciado de manera presencial u online. En todo momento podrán consultar el avance del caso utilizando dicho ID, especialmente a través del [Portal Vecinos](#), donde la información siempre se encontrará disponible y actualizada.

Cabe resaltar, que al igual que otros trámites vehiculares, la gestión es responsabilidad de la Dirección de Tránsito de cada municipalidad.

Para la solicitud de inscripción y placa REMUCAR presencial el CRM deberá integrarse vía API's con sistemas internos (ERP Municipal, Maestro Vecinos, Portal Vecino, etc.).



Solicitud de placa exhibición modalidad presencial

1. Descripción General

El siguiente proceso corresponde a la gestión que realiza el Departamento de Permisos de Circulación cuando recibe de forma presencial una solicitud de placa patente y permiso de circulación para un vehículo de exhibición.

El proceso de solicitud de placas y permisos de circulación para vehículos de exhibición es un trámite obligatorio que deben realizar los propietarios o representantes de empresas automotrices que requieren trasladar o exhibir vehículos nuevos sin inscripción definitiva. Este procedimiento permite que dichos vehículos circulen temporalmente por la vía pública únicamente para fines de exhibición, demostración, pruebas técnicas o traslados autorizados por la normativa vigente.

Al finalizar el proceso, la municipalidad emitirá la placa de exhibición y su permiso de circulación correspondiente, la cual habilita de manera temporal y regulada la circulación del vehículo dentro de la comuna. La omisión de este trámite impide el uso legal del vehículo en actividades de demostración o traslado, exponiendo al propietario o representante a sanciones e impidiendo la correcta gestión comercial del automóvil.

Durante el proceso, una vez ingresados los antecedentes y la documentación requerida, el sistema asignará automáticamente un número único de caso (ID). Este identificador permitirá realizar el seguimiento del estado del trámite tanto para solicitudes presenciales como online. En todo momento, los contribuyentes podrán consultar el avance utilizando este ID, especialmente a través del [Portal Vecinos](#), donde la información se mantendrá actualizada y disponible.

Al igual que otros trámites vehiculares a vehículos, la gestión y control del proceso es responsabilidad de la Dirección de Tránsito de cada municipalidad.

Para la tramitación presencial, el CRM deberá integrarse mediante API's con los sistemas internos municipales (ERP Municipal, Maestro de Vecinos, Portal Vecino, entre otros) y externos (Asociación Chilena de Aseguradoras de Chile (Aach) para la validación de información y verificación de vigencia de documentos obligatorios).



Renovación de Permiso de Circulación modalidad Online

1. Descripción General

El siguiente proceso corresponde a la gestión que realiza el Departamento de Permisos de Circulación cuando recibe de forma online una solicitud de renovación de permiso de circulación (PCI).

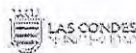
El Permiso de circulación es un impuesto anual y obligatorio que deben pagarlo los dueños de vehículos motorizados (incluyendo carros de arrastre) para poder circular libremente por las vías públicas. Esta recaudación de impuestos, es gestionada y recaudada por las distintas municipalidades, con el objetivo de financiar obras de vialidad, seguridad vial y proyectos comunales. Este trámite es obligatorio para poder circular, y su incumplimiento puede ser sancionado y multado.

El objetivo principal del proceso es permitir que los contribuyentes puedan renovar su permiso de circulación de forma eficiente y segura. Para ello, se han establecido dos tipos de solicitudes según el historial del contribuyente:

- Renovación con PCI de la M. Las Condes: Solicitud realizada por un contribuyente cuyo permiso anterior fue gestionado en esta comuna.
- Renovación con PCI anterior de otra comuna: Solicitud realizada por un contribuyente que nunca ha obtenido el permiso de circulación en la comuna, es decir, su PCI anterior proviene de otra comuna y es su primera vez realizando este trámite en Las Condes.

Dada a la diversidad de vehículos, para facilitar la gestión de las solicitudes, se han definido tres grandes grupos:

- Grupo N°1: Vehículos livianos, como autos, motos y carros de arrastre.
- Grupo N°2: Vehículos utilizados para transportar pasajeros o carga entre 3.500 kg.
- Grupo N°3: Vehículos utilizados para transportar pasajeros o carga mayor a 3.500 kg.



Solicitud de placa e inscripción REMUCAR modalidad online

1. Descripción General

El siguiente proceso corresponde a la gestión que realiza el Departamento de Permisos de Circulación cuando recibe de forma online una solicitud de inscripción y primera placa patente para un carro de arrastre.

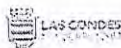
El proceso de inscripción de Carros de Arrastre es un trámite obligatorio que deben efectuar los propietarios de vehículos no motorizados (remolques y carros de arrastre) para su circulación legal por las vías públicas.

Al concluir este proceso, la municipalidad provee la primera placa patente de identificación y el padrón respectivo al remolque, permitiéndole circular conforme a la normativa vigente. La omisión de este registro impide la identificación legal del carro, exponiendo al propietario a sanciones y a la imposibilidad de obtener documentos esenciales como el Permiso de Circulación o el Seguro Obligatorio (SOAP) en el futuro.

Es importante destacar que, durante el proceso, una vez ingresados los documentos y la información requerida, el sistema asignará automáticamente un número de caso (ID). Este identificador permitirá a los contribuyentes realizar el seguimiento del estado de su trámite. Independiente de si fue iniciado de manera presencial u online. En todo momento podrán consultar el avance del caso utilizando dicho ID, especialmente a través del [Portal Vecinos](#), donde la información siempre se encontrará disponible y actualizada.

Cabe destacar, que al igual que otros trámites vehiculares, la gestión es responsabilidad de la Dirección de Tránsito de cada municipalidad.

Para la solicitud de inscripción y placa REMUCAR online el CRM deberá integrarse vía API's con sistemas internos (ERP Municipal, Maestro Vecinos, Portal Vecino, etc.) y externos (Clave Única, Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCI)).



Solicitud de placa exhibición modalidad online

1. Descripción General

El siguiente proceso corresponde a la gestión que realiza el Departamento de Permisos de Circulación cuando recibe de forma online una solicitud de placa patente y permiso de circulación para un vehículo de exhibición.

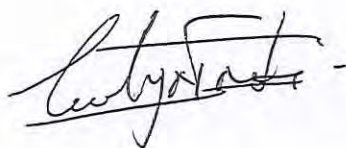
El proceso de solicitud de placas y permisos de circulación para vehículos de exhibición es un trámite obligatorio que deben realizar los propietarios o representantes de empresas automotrices que requieren trasladar o exhibir vehículos nuevos sin inscripción definitiva. Este procedimiento permite que dichos vehículos circulen temporalmente por la vía pública únicamente para fines de exhibición, demostración, pruebas técnicas o traslados autorizados por la normativa vigente.

Al finalizar el proceso, la municipalidad emitirá la placa de exhibición y su permiso de circulación correspondiente, la cual habilita de manera temporal y regulada la circulación del vehículo dentro de la comuna. La omisión de este trámite impide el uso legal del vehículo en actividades de demostración o traslado, exponiendo al propietario o representante a sanciones e impidiendo la correcta gestión comercial del automóvil.

Durante el proceso, una vez ingresados los antecedentes y la documentación requerida, el sistema asignará automáticamente un número único de caso (ID). Este identificador permitirá realizar el seguimiento del estado del trámite tanto para solicitudes presenciales como online. En todo momento, los contribuyentes podrán consultar el avance utilizando este ID, especialmente a través del [Portal Vecinos](#), donde la información se mantendrá actualizada y disponible.

Al igual que otros trámites vehiculares a vehículos, la gestión y control del proceso es responsabilidad de la Dirección de Tránsito de cada municipalidad.

Para la tramitación presencial, el CRM deberá integrarse mediante API's con los sistemas internos municipales (ERP Municipal, Maestro de Vecinos, Portal Vecino, entre otros) y externos (Asociación Chilena de Aseguradoras de Chile (Aach) para la validación de información y verificación de vigencia de documentos obligatorios).



Solicitud de Duplicados

1. Descripción General

Este proceso corresponde a la gestión realizada por el Departamento de Permiso de Circulación cuando se recibe, de forma presencial, una solicitud de duplicado de:

- Sello Verde
- Permiso de Circulación
- Padrón REMUCAR
- Placa REMUCAR
- Placa de Exhibición

El Municipio actúa como facilitador en la entrega de estos duplicados, ya que son emitidos por la circulación de los vehículos.

Para obtener los duplicados, se deben cumplir las siguientes condiciones:

- **Sello Verde:** Haber obtenido el sello verde en la comuna. En caso contrario, solo se aceptarán excepciones si el vehículo obtuvo el sello verde a más de 150 km de su comuna de origen. Este trámite se realiza exclusivamente de forma presencial.
- **Permiso de Circulación:** Haber obtenido el permiso que se solicita en la comuna.
- **Padrón REMUCAR:** Haber tramitado el padrón en la comuna.
- **Placa REMUCAR:** Haber gestionado la placa en la comuna.
- **Placa de Exhibición:** Haber obtenido la placa en la comuna.

Obtención de certificados

1. Descripción General

El siguiente proceso corresponde a la gestión que se realiza en el Departamento de Permiso de Circulación cuando recibe de forma presencial una solicitud de obtención de un certificado de deuda de permiso de circulación (PCI) o de tasación vehicular.

La emisión de certificados de deuda y tasación es un trámite indispensable para diferentes gestiones asociadas al Permiso de Circulación y a otros procesos administrativos en los que interviene la municipalidad.

Este proceso contempla dos tipos de solicitudes:

- **Certificados de deuda de PCI:** Documento emitido por la municipalidad que acredita si un vehículo matriculado mantiene sellos impagos o multas asociadas a períodos anteriores del Permiso de Circulación.
- **Certificados de tasación:** Documento emitido por la municipalidad que basado en la tasación fiscal oficial definida por el Servicio de Impuestos Internos (SII), certifica el valor fiscal actual del vehículo según los registros comunales y con el objetivo de establecer la base imponible del impuesto del Permiso de Circulación.

Durante el proceso, una vez ingresados los antecedentes y la documentación requerida, el sistema asignará automáticamente un número de caso (ID), que permitirá al contribuyente realizar el seguimiento del estado de su solicitud, ya sea que la haya iniciado de manera presencial u online. En todo momento podrá consultar el avance del caso mediante dicho ID, especialmente a través del [Portal Vecino](#), donde la información se encontrará disponible y actualizada.

Para la correcta tramitación de estas solicitudes, el CRM deberá integrarse vía APIs con los sistemas internos municipales (ERP Municipal, Maestro Vecinos, Portal Vecino, Sistema de Gestión documental, entre otros) y externos (Servicio de Impuestos Internos - SII) para acceder al avalúo fiscal actualizado que la Municipalidad utiliza como referencia.

Pagos PCI

1. Descripción General

El siguiente proceso corresponde a la gestión automatizada que deberá realizar el Sistema del Departamento de Permiso de Circulación para ejecutar el cobro del PCI a los distintos grupos de contribuyentes en las fechas establecidas por la normativa vigente.

Dada a la diversidad de vehículos, para facilitar la gestión de las solicitudes, se han definido tres grandes grupos:

- Grupo N°1: Vehículos livianos, como autos, motos y carros de estradas.
- Grupo N°2: Vehículos utilizados para transportar pasajeros o carga menor a 200 kg.
- Grupo N°3: Vehículos utilizados para transportar pasajeros o carga mayor a 200 kg.

Esta automatización permitirá que el sistema gestione de manera proactiva los cobros según el calendario definido para cada grupo, emitiendo notificaciones previas, generando el cálculo correspondiente y ejecutando el pago de forma segura a través de la integración con el ERP Municipal.

Al igual que en otros procedimientos asociados a la gestión vehicular, la responsabilidad y supervisión del proceso recae en la Dirección de Tránsito, mientras que la correcta operación automatizada dependerá de la integración del CRM con los sistemas internos municipales (ERP Municipal, Maestro de Vecinos, Portal Vecino) y externos (Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCI), Servicio de Impuestos Internos (SII), etc.).

Solicitud de Devolución de Cobros de PCI

1. Descripción General

Este proceso corresponde a la gestión realizada por el Departamento de Permisos de Circulación cuando se recibe, de forma online y presencial, una solicitud para la devolución de cobros asociados al Permiso de Circulación (PCI).

Las principales situaciones que pueden originar esta solicitud son:

- Pago duplicado del PCI: Se produce cuando el contribuyente paga la primera cuota en la comuna de Las Condes y, posteriormente, en otra comuna, realiza el pago total del Permiso de Circulación (incluyendo primera y segunda cuota), sin advertir que ya había efectuado el pago parcial.
- Error en la asociación del Código SII: Se produce cuando la información del padrón del vehículo no coincide con los datos del Servicio de Impuestos Internos (SII) para asignar el código correspondiente. Esta asociación se realiza manualmente, por lo que, cuando ingresa un vehículo nuevo, puede no existir el modelo exacto en la base del SII. Si el SII incorpora el modelo correcto en el año siguiente, la asociación previa no se actualiza automáticamente, generando cobros indebidos.

Solicitud de modificación PCI modalidad presencial

1. Descripción General

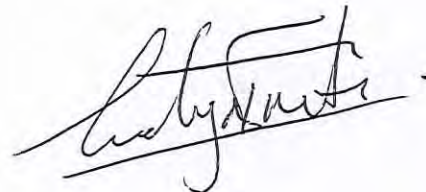
El siguiente proceso corresponde a la gestión que realiza el Departamento de Permiso de Circulación cuando recibe de forma presencial una solicitud de modificación asociada a un permiso vigente. Estas modificaciones pueden incluir cambios de características del vehículo, actualización de información del propietario o ajustes necesarios para mantener el registro vehicular actualizado conforme a la normativa municipal.

Al finalizar este proceso, la municipalidad emitirá el permiso de circulación con las modificaciones correspondientes. La correcta tramitación de estas solicitudes es fundamental para asegurar la validez del permiso y evitar inconsistencias que puedan impedir la circulación del vehículo o generar inconvenientes en futuros procesos, como la renovación del Permiso de Circulación o la contratación del Seguro Obligatorio de Accidentes Personales (SOAP).

Durante el proceso, una vez ingresados los antecedentes y la documentación requerida, el sistema asignará automáticamente un número de caso (ID), que permitirá al contribuyente realizar el seguimiento del estado de su solicitud, ya sea que la haya iniciado de manera presencial u online. En todo momento podrá consultar el avance del caso mediante dicho ID, especialmente a través del [Portal Vecino](#), donde la información se encontrará disponible y actualizada.

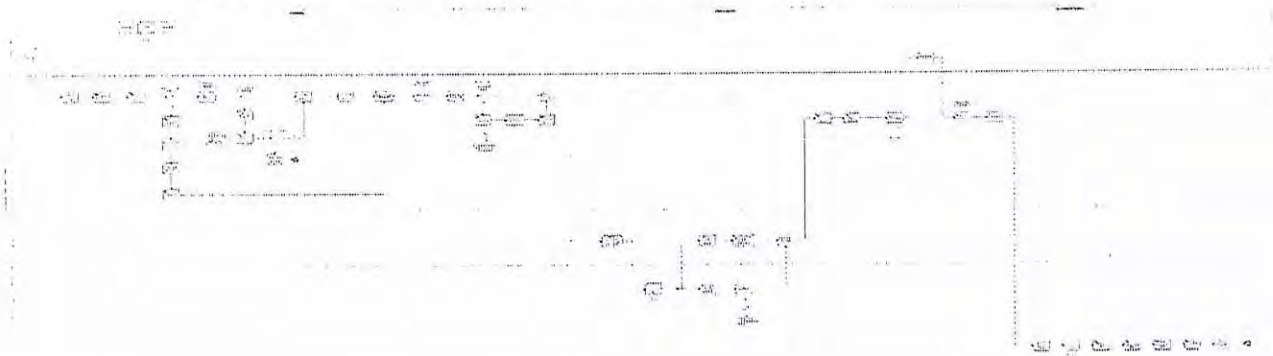
Al igual que en otros trámites asociados a vehículos, esta gestión es responsabilidad de la Dirección de Tránsito de cada municipalidad.

Para la correcta tramitación de estas solicitudes, el CRM deberá integrarse vía APIs con los sistemas internos municipales (ERP Municipal, Maestro Vecinos, Portal Vecino, entre otros) y externos (Sistema de Registro Civil e Identificación (SRCI)).

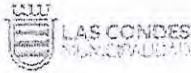


4.3 Veterinaria municipal

- Diagrama de flujos atención veterinaria.



- Descripción detallada de flujo.



Atención presencial, móvil y a domicilio de Veterinaria Municipal

1. Descripción General

La Veterinaria Municipal de Las Condes tiene como objetivo principal entregar atención veterinaria oportuna y controlada a las mascotas de la comuna, promoviendo la tenencia responsable y el bienestar animal. Para ello, el servicio se organiza en tres modalidades de atención: presencial, móvil y a domicilio, permitiendo dar cobertura a distintos sectores y necesidades de la comunidad.

Los servicios que se ofrecen incluyen:

- Vacunas: Antirrábica, traqueo bronquitis, polivalentes (óctuple o séxtuple y triple felina).
- Desparasitación: Externa, interna o ambas.
- Implante de microchip.
- Control médico básico.
- Consultas generales de baja complejidad: Medicación básica inyectable, procedimientos menores (Extracción de puntos postcirugía, limpieza de heridas, etc.)
- Eutanasia.
- Certificados de viaje o salud.
- Chequeo preoperatorio.

Cada servicio está limitado al tipo de atención veterinaria escogida, en este sentido lo que se ofrece por cada una es:

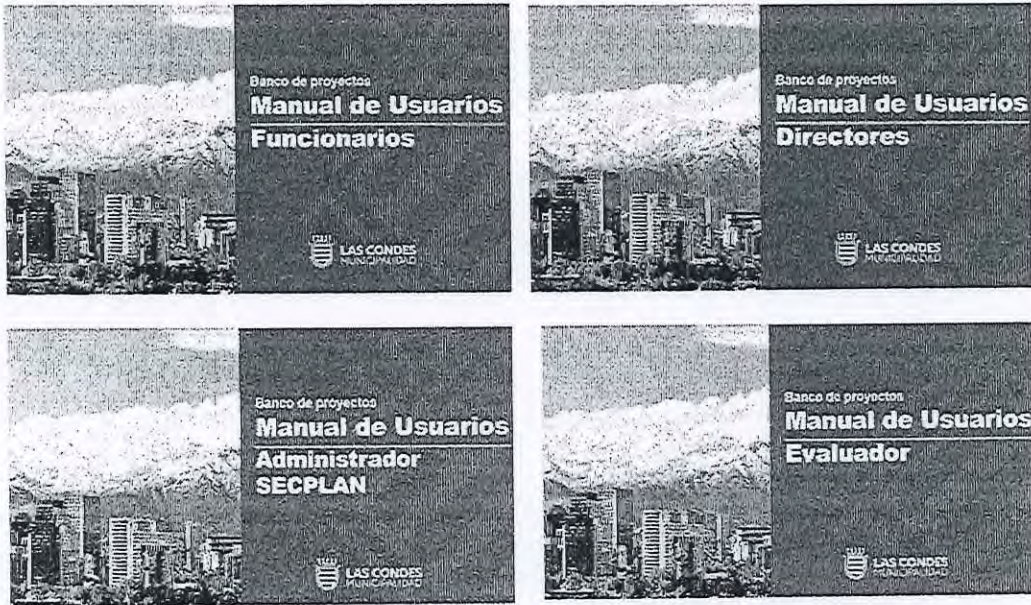
Servicio	Vet. Presencial	Vet. A domicilio	Vet. Móvil
Control básico	✓	✓	✓
Consultas de baja complejidad	✓	✓	✓
Vacunas	✓	✓	✓
Desparasitación interna y externa	✓	✓	✓
Implante de microchip	✓	✓	✓
Eutanasia	✓	✓	X
Certificado de viaje o salud	✓	X	X
Chequeo preoperatorio	✓	X	X

Los requisitos obligatorios para poder agendar una cita veterinaria son los siguientes:

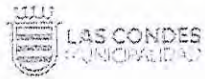
- Ser mayor de 18 años.
- No ser funcionario municipal.
- Tener tarjeta vecino residente vigente.
- Tener la misma dirección de residencia que la mascota.

4.4 Tareas adicionales

- Manual de usuarios Banco Proyectos.



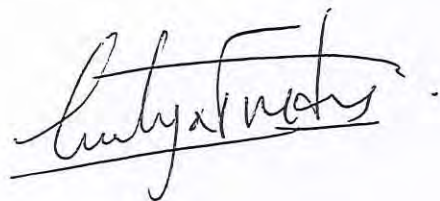
- Guía de estandarización de levantamiento de procesos.



GUÍA DE LEVANTAMIENTO DE PROCESOS

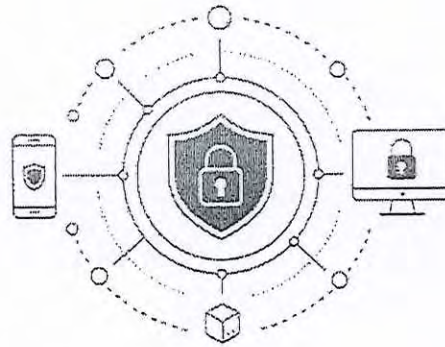
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y
COMUNICACIONES

Agosto 2025



Guía de Uso

Autenticación Multifactor (MFA)
Las Condes



Departamento de Tecnologías de la Información y las
Comunicaciones

1

Luchoyavesta

Graciela Galdames Luna

De: Christian Hurtado
Enviado el: jueves, 18 de diciembre de 2025 18:13
Para: Graciela Galdames Luna
Asunto: RV: Personas en Tecnologías de la Información

PSI



Christian Hurtado
Jefe de Departamento
Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

 lascondes.cl

De: Karin Luck Urban
Fecha: miércoles, 17 de diciembre de 2025, 11:30 a.m.
Para: Christian Hurtado
Asunto: Personas en Tecnologías de la Información

Estimado Christian:

Estas son las personas que tengo asociadas a tu Dirección, de acuerdo con lo conversado ayer.

Te recuerdo que hay que pedirles la boleta con fecha 20 y sus informes final. El único de ese listado que no hace informe final es Paul Cook.

Núñez	Gutiérrez	Máximo		Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Núñez	Grahmann	Marialina		Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Fredes	Barria	Constanza		Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Cook	Moyano	Paul Alexander	Adm Municipal	Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Saludos,



Karin Luck Urban

 lascondes.cl