

0385

**DECRETO
PADRE LAS CASAS**

02 FEB. 2012

VISTOS:

- 1.-El programa de Permiso de Circulación, año 2012.-
- 2.-El Decreto Ley N° 3.063/79, sobre Rentas Municipales.-
- 3.-La Ley N° 19.391, que crea la Comuna de Padre Las Casas.-
- 4.-La Ley N° 20.237 del 11/12/2007 que modifica el decreto Ley 3.063/79 sobre Rentas Municipales; la Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de municipalidades y otros cuerpos legales, en relación con el fondo Municipal y otras materias municipales.
- 5.-El Decreto Alcaldicio N° 3500 del 14.12.2011, que aprueba las estimaciones de ingreso y gastos de presupuesto de la Municipalidad para el año 2012.-
- 6.-Las facultades contenidas en la Ley N° 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades.-

DECRETO:

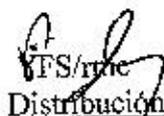
1.-Apruebes el **"PROGRAMA DE PERMISO DE CIRCULACION, año 2012"** conforme programa adjunto que se entiende formar parte integrante del presente Decreto Alcaldicio.-

2.-Imputese el gasto que demande la aplicación del presente Decreto, a los ítems detallados en el programa que se adjunta.-

ANOTESE, COMUNIQUE Y ARCHIVASE


MUNICIPALIDAD
SECRETARÍA MUNICIPAL
LORENA PALAVECINOS TAPIA
SECRETARIO MUNICIPAL (S)


MUNICIPALIDAD
ALCALDÍA
JUAN EDUARDO DELGADO CASTRO
ALCALDE


VFS/rmc
Distribución

- ✓ Adquisiciones
- ✓ Permiso de circulación
- ✓ Of. Partes
- ✓ Id 93287

PROGRAMA DE PERMISOS DE CIRCULACION AÑO 2012

I. ANTECEDENTES GENERALES.

Como es una constante, la Municipalidad de Padre Las Casas centra su quehacer en la satisfacción del usuario, por ende, durante el proceso de renovación de permisos de circulación de automóviles particulares en el mes de marzo, como también en el mes de agosto, se conforma un equipo de trabajo cuyo objetivo es brindar una atención amable, expedita y eficiente a todos los clientes que se acercan a la Municipalidad a cumplir con una obligación legal, como lo es el pago de sus permisos de circulación. Por otro lado, la recaudación de por concepto de permisos de circulación constituye una de las fuentes importantes de Ingreso propias del municipio, por lo tanto es un proceso transversal a todo el quehacer municipal.

OBJETIVO GENERALES.

Incrementar las arcas municipales a través de la mayor recaudación por concepto de pago de permisos de circulación de vehículos particulares, para ello es objetivo principal brindar una atención expedita y eficiente a todos nuestros clientes, quienes por sus características propias (heterogéneas) exigen un servicio que les asegure: **Rapidez, Confiabilidad, Responsabilidad, Seguridad, Empatía.**

RESULTADOS ESPERADOS.

Captar mayores ingresos a los obtenidos el año 2011, en un monto aprox. a los M\$900 para todo el año 2012, y por ende incrementar el cargo de vehículos inscritos en la Municipalidad

DIFUSION.

Se contempla difusión radial, escrita, lienzos, TV, entre otros.

II. ETAPAS DEL TRABAJO.

• ENERO 2012.

Elaborar el programa de "Renovación de Permisos de Circulación" y hacer contactos con los proveedores de los servicios requeridos durante el proceso.

• FEBRERO 2012.

Entre el 01 al Sábado 11, revisión de código informado por el SII, y tasaciones a vehículos nuevos.

La Unidad de Permisos de Circulación incorpora manualmente las tasaciones de los modelos nuevos, año 2012 o vehículos importados que no se encuentran con tasación fiscal.

Terminada la fase anterior, se realiza el cargo a Tesorería Municipal.

Entre el Lunes 13 al miércoles 29, impresión de los avisos de vencimiento y contratación de la Empresa encargada de la distribución.

Durante este mes se contratarán los distintos servicios requeridos para la ejecución del proceso.

III. RECEPCIÓN DEL PAGO DE PERMISO DE CIRCULACIÓN.

• MARZO 2012

Tesorería Municipal es la responsable de la recaudación de los pagos, para fortalecer el equipo de cajeras, se habilitarán 5 cajas adicionales, las 6 cajas recaudadores estarán a cargo de cajeros provistos por el Banco del Estado, con un supervisor, y bajo el control del Tesorero Municipal

Se habilitará cada caja con sistema de TBK para pagar vía tarjetas de crédito, tarjetas bancarias, debito, presto (Líder), tarjeta Paris, tarjeta Ripley, Visa Falabella e Hites, además de potenciar el pago vía internet.

La Oficina de Permisos de Circulación, es la encargada del proceso en general, para ello se habilitarán módulos de atención al público en el hall del edificio, destinados a la digitación de nuevos vehículos, modificación de datos e información del contribuyente.

En la Oficina Licencia de Conducir se habilitarán equipos e Impresoras para apoyo al equipo de digitadores.

Se conformará un equipo de asesoría y atención directa como de derivación a los usuarios, que estarán a cargo de la recepción y orientación respecto a las consultas y proceder durante el trámite, provistos de corcheteras.

Se contactará además, con una empresa de Revisión Técnica, para que se instalen con un módulo para asistir a los contribuyentes que no tengan su revisión técnica otorgándoles un duplicado.

Durante la 1ª quincena de marzo se realizará reunión de coordinación de todos los funcionarios que participarán en el proceso, a objeto uniformar criterios y procedimientos.

• ABRIL 2011

Se realizará Jornada de trabajo, para analizar las fortalezas y debilidades del proceso del mes de Marzo, para aplicar cambios de ser necesarios en Agosto 2012, periodo de pago 2das. Cuotas.-

IV. EQUIPOS DE TRABAJO.

Encargado del programa:	René Meléndrez C.
Equipo de Apoyo:	Jeremías Méndez Angélica Carrasco C. Yeny Fonseca S. Luis Ulloa S. Jorge Bayo T. Luis Riquelme Angélica Burgos D. Verónica Rival A. Javier Nempu Ch. Ingrid Aranjuez Sch. Cesar Aguilera
Equipo de recaudación:	Patricio Alarcón L. Raira Rivas S. Omar Carrillo G.
Apoyo Telefónico:	Gloria Pincheira Marcia Ercoli S.
Apoyo Computacional:	Verónica Bravo. Victor Pérez
Apoyo atención Empresas:	Virginia Jara

V.- MODULOS GIRADORES

- ♦ **MARZO Y Agosto 2012**
Se habilitaran módulos en el hall del edificio, para la modificación de datos e información al contribuyente, con apoyo de giradores habilitados en el área de la Oficina de Licencias de Conducir.
- ♦ **SOPORTE COMPUTACIONAL.**
La instalación de las cajas será efectuada por el departamento de informática, se habilitaran las cajas con equipos e impresoras, para el tipo de diseño del formato de permiso de circulación.
Habrá un funcionario en horario exclusivo de P. C. V., que será proporcionado por el Departamento de Informática con dedicación exclusiva y en el horario requerido, para el normal funcionamiento del proceso.
- ♦ **SOPORTE DE FUNCIONAMIENTOS INTERNOS.**
 1. **Señalización:** Colocación de letreros o personas que indiquen claramente la necesidad del contribuyente, con el fin de evitar demora en la atención de los clientes.
 2. **Verificación de Documentos:** Personal capacitado, para verificar que los documentos para la renovación del permiso de circulación sean la requerida. (revisión técnica, emisión de gases, seguro obligatorio vigentes), en caso; que se deba hacer alguna modificación se le derivara a los módulos, para su regularización. (cambio de nombre, dirección o el registro de vehículos provenientes de otros municipios.
 3. **Atención telefónica:** dar respuesta vía teléfono a inquietudes que el contribuyente tenga relacionado con renovación del permiso de circulación.
 4. **Prevención y priorización de filas:** Esta persona deberá preocuparse de orientar al contribuyente, a fin de evitar que se produzcan aglomeraciones, producto de que este no tenga la documentación necesaria o no se encuentren al día.

VI.- SOPORTES EXTERNOS DE FUNCIONAMIENTO

1. **Señalética y otros.**

- ♦ **Indicación de letreros en calles:** Esta parte juega un rol importante ya que el contribuyente necesita una indicación clara y precisa de cómo llegar al municipio, sobre a personas que no son de la comuna y buscan en este municipio una atención rápida y expedita; sobre todo en lo que se refiere a cajas.
- ♦ **Estacionamiento para los contribuyentes:** Este lugar debe estar disponible de fácil acceso, cómodo para estacionar evitando con esto cualquier daño que pueda sufrir algún vehículo; sobre todo los que vienen de otra comuna.
- ♦ **Lienzos en los accesos a la comuna:** La publicidad juega un papel importante en este tipo de situaciones, sobre todo si esta orientada a cumplimientos de metas. (puente viejo, cruzada y la virgen).
- ♦ **Ornato y limpieza de accesos:** la mantención de los accesos en especial aquellos que indican el cómo llegar al municipio y en general de toda la comuna, en coordinación con operaciones o servicios a la comunidad.

2. **Seguridad:**

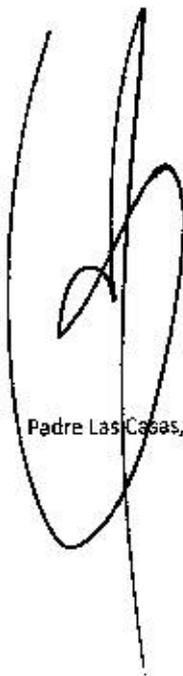
- Coordinación con Carabineros
- Pago electrónico mediante tarjetas. (débito/ créditos)
- Cámaras de video en las cajas
- Guardias de seguridad
- Retiro de recaudación en camión de seguridad
- Estacionamiento exterior
- Cierre de puerta lateral
- Apoyo de personal de la empresa de aseo, para mantener el aseo en las áreas de atención de público.

VII.- HORARIOS DE ATENCION.

- 19 al 23 de Marzo 08:30 hasta 20:00 hrs.
- 24 al 25 de Marzo 09:00 hasta 13:00 hrs.
- 26 al 30 de Marzo 08:30 hasta 21:00 hrs.
- 31 de Marzo 09:00 hasta 13:00 hrs.
- 02 de Abril 08:30 hasta 20:00 hrs.

VIII.- COSTOS ASOCIADOS.

CODIGO CUENTA	CONCEPTO	COSTO ESTIMADO	EXTRAS PLANTA
2101-004-005	HORAS EXTRAS PLANTA	\$	500.000.-
2102-004-005	HORAS EXTRAS CONTRATA	\$	300.000.-
2212-002	GASTOS MENORES	\$	150.000.-
2208-001	ASEO EXTRAORDINARIO	\$	1.100.000.-
2207-001	SERVICIO DE PUBLICIDAD	\$	8.000.000.-
2205-004	CORREOS	\$	700.000.-
2204-001	SERVICIOS DE IMPRESION DE FORMULARIOS P.C.V.	\$	1.000.000.-



Padre Las Casas, 30 de Enero de 2012



YENY FONSECA SUAZO
JEFE DE FINANZAS