

## ACTA SESION EXTRAORDINARIA DEL CONCEJO MUNICIPAL

Siendo las diez horas con treinta y seis minutos del día Viernes trece de Mayo del año dos mil cinco, el Presidente (s) del Concejo Municipal, concejal don Eduardo Borgoño Bustos, en nombre de Dios, abre la **VIGÉSIMA PRIMERA SESION EXTRAORDINARIA** del Concejo Municipal, con la asistencia de los concejales señores: Ismael Rioseco Larenas, Gustavo Seguel Núñez, Julio Stark Ortega y Gerson San Martín Jara. Se excusa la concejal señora Myriam Quezada Pérez y el concejal don Conrado Pérez Rebolledo. Se encuentra presente además don Juan Marchant Peñas, Director de Administración y Finanzas, don Carlos Moreno Chuecas, Director de la Secplan y Secretario Técnico del Concejo Municipal. Actúa como Secretario y Ministro de Fe, don Juan de la Cruz Jara Jara, Secretario Municipal.

### TRATAMIENTO DEL TEMARIO:

#### 1. PROPUESTA DE PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTION MUNICIPAL 2005 Y RESOLUCIÓN SOBRE LA MISMA.

- El Presidente (s) del Concejo Municipal ofrece la palabra a don Julio Stark Ortega, para que informe.
- El concejal Stark, pasa a dar lectura al informe de la comisión Finanzas, que se transcribe como sigue:

#### ACTA COMISION FINANZAS

*Atendida la convocatoria de fecha 11 de Mayo del año 2005 y siendo las 10:02 Hrs. del día Jueves 12 de Mayo del 2005, se reúne la Comisión Finanzas del Concejo Municipal de Los Ángeles, la que en esta ocasión será **Presidida por el Concejal Sr. Julio Stark Ortega**, con la asistencia del **Concejal integrante de la Comisión Finanzas, Sr. Gerson San Martín Jara**; y de los **Concejales**, **Sra. Miriam Quezada Pérez, Sr. Gustavo Seguel Núñez, Sr. Conrado Pérez Rebolledo**; actúa como **Secretario Técnico, el Director de Administración y Finanzas Sr. Juan Iván Marchant Peñas**; se encuentran presentes además, **los integrantes del Comité Técnico del Programa de Mejoramiento de la Gestión Municipal Año 2005 integrada por:***

#### **Representantes del Sr. Alcalde:**

***Sr. Carlos Moreno Chuecas**, Director de la Dirección de Secplan,  
**Sr. Juan Carlos Muñoz Gajardo**, Encargado Control de Gestión*

#### **Representantes de la Asociación de Funcionarios Municipales:**

***Sr. René Delgado Rebolledo**, Profesional Encargado Control de Gestión DEPS.  
**Srta. Jessica Salazar Altamirano**, Administrativo Dirección de Administración y Finanzas.*

#### **Representante de la Asociación de Profesionales:**

***Sra. Margarita Jiménez Jiménez**, Profesional Tesorero Municipal de la Dirección de Administración y Finanzas.*

#### **Secretaria Técnica del Comité:**

***Sra. Gladys González Figueroa**, Director del Departamento de Administración.*

*Se encuentra presente además, el Sr. Secretario – Administrador Municipal, **Sr. Juan de la Cruz Jara Jara**.*

#### TEMAS:

**1. PROPUESTA DE REGLAMENTO QUE REGULA PARA LA MUNICIPALIDAD DE LOS ANGELES LA APLICACIÓN DEL SISTEMA DE INCENTIVOS ESTABLECIDO EN LA LEY N° 20.008 DE FECHA 22 DE MARZO DE 2005.**

## **2. PROPUESTA PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTION MUNICIPAL 2005.**

*El Presidente de la Comisión Finanzas Concejal Sr. Julio Stark Ortega , da la palabra al Sr. Director de Administración y Finanzas , Sr. Juan Marchant Peñas, quien actúa como Secretario Técnico, para que proceda a materializar exposición sobre los puntos en tabla.*

*Al respecto el Sr. Marchant, manifiesta la necesidad de exponer brevemente el origen histórico que ha generado en la actualidad la aplicabilidad de la Ley inherente a los Incentivos ligados a la Gestión Municipal, cuyo origen se remonta a la Ley N° 19.803 publicada con fecha 27 de Abril del año 2002 y que fue aplicable hasta el año 2004.*

*Plantea que la nueva normativa legal , contemplada en la Ley N° 20.008 publicada con fecha 22 de Marzo de 2005, viene a establecer en todas las municipalidades del país , una Asignación de Mejoramiento de la Gestión Municipal a otorgarse a los funcionarios municipales, la que se regirá por las disposiciones permanentes de la Ley N° 19.803 antes enunciada, explicando en detalle los alcances de esta misma. Previamente se ha procedido a hacer entrega a cada uno de los Sres. Concejales el material respaldatorio con los antecedentes de los temas a tratar , los cuales forman parte íntegra de la presente acta . A saber: Ley N° 20.008, Reglamento y Programa respectivo.*

*El Presidente de la Comisión sugiere dejar para un estudio más personal de cada uno de los Concejales, el Reglamento presentado, dado que éste se encuentra regulado por la Ley N° 19.803 , conocida y aplicada con anterioridad en la Municipalidad de Los Angeles sin mayores inconvenientes, dejando su aprobación pendiente para la Reunión Extraordinaria convocada para tales efectos. Se aprueba.*

*El Sr. Marchant procede entonces , a exponer el Programa de Mejoramiento de la Gestión 2005 in extenso, el que considera como Objetivo Institucional el “ **Mejoramiento en la atención de Público en la Municipalidad de Los Angeles** ”, a través del desarrollo de cuatro proyectos que son vinculantes entre sí y que refuerzan principalmente la atención de casos sociales y la orientación del público en las distintas áreas municipales.*

*Estos proyectos apuntan a adaptar los servicios a las necesidades de los usuarios procurando lograr empatía y capacidad de respuesta.*

*Así , entonces se ha dispuesto la implementación de cuatro proyectos :*

*1. Habilitación de oficinas municipales de atención social permanente en dos sectores poblacionales, a saber, Paillihue y Santiago Bueras, que se caracterizan por la gran demanda por ese tipo de atención con que sus habitantes llegan al municipio. Esto, como una forma de facilitar el acceso de los usuarios a los servicios que éste presta, por una parte y en la idea de poder llegar a accionar y no seguir reaccionando en esa área.*

*2. Creación de la figura del “Ejecutivo de Atención de Público”, consistente en personal dedicado exclusivamente a servir al usuario, orientándolo, ayudándolo en sus trámites y agilizando su búsqueda de respuestas.*

*3. Desarrollo de un plan de capacitación que permita reconvertir el personal municipal en funcionarios orientados a la atención de público, con conocimiento pleno de su organización y de las atribuciones con que se cuentan para abordar determinados temas.*

*4. Optimización otorgamiento de Licencias de Conducir.*

El Sr. Marchant plantea los Objetivos Generales del Programa , según se señala a continuación :

a) Lograr que la comunidad recobre el sentimiento de seguridad y pertenencia respecto del municipio.

Que cuando el público usuario ponga sus problemas en manos del municipio, confíe en que los esfuerzos por solucionarlos se harán de la mejor manera posible. La seguridad implica también credibilidad, lo que a su vez se relaciona con sentimientos de confiabilidad y honestidad.

b) Mejorar la capacidad de respuesta

Dice relación con evitar la tramitación excesiva, con el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como también, la accesibilidad de la organización para el usuario y la posibilidad de entrar en contacto.

c) Lograr empatía

Significa la disposición de la municipalidad para ofrecer a los usuarios cuidado y atención personalizada. No se trata solamente de ser cortés, sino que también de evidenciar un compromiso con la solución de los problemas.

Finalizada la exposición, el Concejal Sr. Conrado Pérez plantea su inquietud , en relación a que en lo expuesto por el Secretario Técnico , no ve una orientación enfocada a los procesos y por ende a los resultados; los que debieran considerar una sinergia en forma global . No obstante ello el Proyecto N° 4 de Optimización en la entrega de Licencias de Conducir , sí es un claro mejoramiento en la Gestión Municipal. Como Concejal percibe la necesidad de mejorar la atención al usuario, lo que conlleva a una capacitación adecuada para mejorar efectivamente en este aspecto, dándosele mayor énfasis a los procesos que a la “ Atención ”.

Echa de menos , por ejemplo, la ausencia de Informativos apropiados (Organigramas, Apoyo Audiovisual , etc. ). Plantea su disconformidad, dado que en la misma recepción de las Oficinas de Concejales no se ha orientado adecuadamente este tipo de apoyo, lo que es claramente una muestra no menor de lo observado; la que debe ser considerada y abordada como una problemática institucional.

Para aclarar lo indicado por el Concejal Sr. Pérez , el Secretario –Administrador Municipal Sr. Juan de la Cruz Jara Jara, plantea que se trata de un Plan de Mejoramiento de la Gestión Municipal para la consecución de un incentivo para todos los funcionarios municipales contemplados en la Ley, y si bien es cierto los proyectos involucrados tienen un poco de “maquillaje”, éste es no menos importante. La atención que se pretende materializar a través de la figura del Ejecutivo de Atención , implica una capacitación adecuada para estar en condiciones de dar soluciones integrales, el cual no surtirá el efecto deseado si no va acompañado de un proceso de reconversión de los funcionarios que día a día atienden público en las distintas unidades municipales. Lo que se presenta el día de hoy, es la partida para un proceso más ambicioso , en donde se pretende cambiar la mentalidad y la cultura municipal, a través de un cambio en el esquema de funcionamiento.

La concejal Sra. Miriam Quezada, manifiesta que está claro y es obvio que este tipo de problemática que hoy en día es habitual y conocido por todos debe ser considerado. Cualquiera se da cuenta de la falta de calidez y calidad de la atención en la Municipalidad. Hay que ver modo de que se obtenga una respuesta efectiva a los requerimientos y soluciones a los problemas que se plantean. Lo más importante es el verdadero compromiso de quienes trabajan en el Municipio, para lo cual se debe enfatizar en la capacitación. Plantea además, que es habitual que los Concejales en general sirvan como intermediarios para llegar a dar soluciones en donde no se ha tenido, ni la atención , ni la disposición adecuada por parte de los funcionarios encargados, razón por la cual comparte lo planteado en el Programa expuesto.

*El Concejal Sr. Gustavo Seguel, considera que la Municipalidad debe enfocarse como una Empresa, por lo que comparte la ejecución de este Programa, debiendo propiciarse las condiciones para crear un ambiente grato; pero observa, que para poder contar con Personal idóneo, éste debe ser muy bien calificado desde el punto de vista de formación, por lo que considera que las Remuneraciones asociadas no están al nivel de lo que se pretende materializar. Por otra parte, estima que se ha hecho una intervención en la Dirección de Tránsito, unidad que funciona adecuadamente, no considerándose dos de las unidades municipales, que a su juicio presentan falencias críticas en la atención y respuesta a los usuarios, como son la Dirección de Obras Municipales y el Departamento de Aseo y Ornato.*

*El Concejal Sr. Gerson San Martín considera que el gran cuello de botella está en el área Social. No resulta novedoso que al ingresar a diario en el Municipio, se aprecien largas filas a la espera de atención Social. Su inquietud apunta que para dar solución a los problemas, generalmente se requiere de una autorización, de una firma del Director titular, situación que no estaría siendo abordada con la materialización de los dos Centros de atención en los Sectores de Paillihue y Santiago Bueras.*

*El Presidente de la Comisión plantea que estos proyectos consideran acciones de apoyo y no de carácter resolutivo.*

*Nuevamente el Secretario – Administrador Municipal Sr. Jara, aclara que la idea es que en los dos sectores poblacionales antes indicados, se cumpla con exactamente la misma función realizada actualmente en el Edificio Consistorial, función que será abordada por Profesionales del Área de la Asistencia Social, la idea es poder accionar antes que reaccionar.*

*El Sr. Carlos Moreno, Director de Secplan expone que lo planteado pasa por:*

- 1. La atención de Público en términos de calidez*
- 2. La solución de los problemas, y*
- 3. La Minimización del tiempo.*

*El primer paso es el que se está dando ahora, lo segundo es un tema de Recursos y lo tercero es Proceso. El año 2006 seguramente se va a apuntar a los procesos en cuestión. Los problemas detectados por los Sres. Concejales en términos de la mala atención de un funcionario en particular, reviste carácter de gravedad, por lo que estima debe ser canalizado directamente a su superior jerárquico, para dar solución y evitar que este tipo de situaciones se vuelva a repetir.*

*El Concejal Sr. Conrado Pérez, expresa que las explicaciones lo han dejado bastante satisfecho, sólo que en lo personal ha planteado problemas serios en reiteradas ocasiones y que hasta la hora no se han solucionado. Cree que hay criterios no técnicos que están influyendo para que así sea.*

*Luego de algunos debates al respecto, el Presidente de la Comisión, somete a votación de la Comisión de Finanzas, voto que en lo personal es a favor, contando además, con el voto favorable del Concejal Sr. Gerson San Martín. Aprovechando la ocasión pasa a dar las excusas del Concejal Sr. Eduardo Borgoño, quien por razones profesionales no ha podido estar presente en esta ocasión.*

*No habiendo mas comentarios y puntos que tratar se da por terminada la reunión siendo las 11:21 hrs.*

*Para constancia firman: don Julio Stark Ortega, Presidente; don Gerson San Martín Jara, Concejal y don Juan Ivan Marchant Peñas, Secretario Técnico.*

- Una vez concluida la lectura del informe de la comisión Finanzas, por parte del concejal Stark, el Presidente (s) del Concejo Municipal, ofrece la palabra a don Juan Marchant Peñas, Director de Administración y Finanzas, para que exponga.
- El Sr. Marchant indica que en el mes de Marzo del 2005, se publicó una ley, que revive otra antigua del año 2002, que tenía por objeto incentivar a los funcionarios municipales a través del pago de una bonificación especial, pero contra el cumplimiento de ciertos programas y objetivos que debían previamente estipularse. La Ley de Marzo de este año salió en los mismos términos que la anterior y recoge gran parte de lo establecido en ella, es decir, que debe haber un reglamento que regule la composición de un comité que debe preparar los programas, definir el curso que seguirían los programas hasta llegar finalmente al Concejo, que tiene que tomar debido conocimiento de ellos y aprobarlos. Ese reglamento como ya existía, en el fondo también se revive ahora y lo único que se le cambió es la fecha de aplicación, pero en el texto y la forma recoge todo lo que tenía el antiguo reglamento. Por otra parte se creó el comité, el que sesionó y preparó un programa de mejoramiento de la gestión municipal, que son ciertos proyectos que deben ejecutarse en el transcurso de lo que resta el año 2005 y que de ser ejecutados entre un 90% y 100%, darían origen a que los funcionarios el próximo año 2006 reciban un incentivo económico adicional en forma de una bonificación. Es decir el incentivo está condicionado a que se cumplan o ejecuten los siguientes proyectos:

		Nº Proyecto	1
<b>Nombre del Proyecto</b>	<b>HABILITACIÓN CENTROS DE ATENCIÓN SOCIAL</b>		
<b>Objetivo General</b>	Descentralizar la atención generada a través de la demanda social, acercando el servicio a los beneficiarios y creando instancias para entregar apoyo para abordar los complejos problema sociales de manera integral y productiva.		
<b>Objetivos Específicos</b>	1.- Centrar el funcionamiento del municipio acorde a las necesidades del usuario. 2.- Descentralizar la prestación de los servicios municipales. 3.- Mejorar la capacidad de respuesta del municipio. 4.- Accionar en el ámbito de la asistencia social, detectando y previniendo situaciones, en lugar de reaccionar ante la demanda espontánea.		
<b>Descripción</b>	<p>Se pretende generar centros de atención al público en dos sectores poblaciones de alta demanda por atención social, a fin de acercar la resolución de las ayudas sociales y los beneficios municipales, a la gente que requiere de ellos, formando equipos específicos para esa función, integrados por una asistente social y dos técnicos en atención social.</p> <p>La idea es que estos equipos de atención que trabajen en estos centros estén capacitados y posean una alta sensibilidad social, que les permita dar solución a la demanda e incluso invertir los roles hasta ahora manejados en la distribución de las ayudas; cambiando la tendencia de reacción por petición de los usuarios, a decisión institucional de la distribución en atención a la realidad que presente cada uno de los sectores.</p> <p>En estos centros además se pueden entregar otros servicios a la comunidad como el ingreso de solicitudes (conexión Oficina de Partes e Información), orientación referente a la función municipal y la de otros servicios públicos y privados que puedan incidir en la solución de los problemas que aquejan a los grupos familiares.</p>		
<b>Recursos requeridos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Una asistente social</li> <li>• Dos técnicos en atención social</li> <li>• Un administrativo</li> <li>• Lugar físico de trabajo</li> <li>• Vehículo</li> <li>• Mobiliario, equipamiento computacional en línea con la municipalidad</li> </ul>		
<b>Costos por centro</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal : M\$ 1.050 (mensual) x 6 = M\$ 6.300</li> <li>• Local : M\$ 4.000 = M\$ 4.000</li> <li>• Costos de implementación : (una vez) M\$ 2.500</li> <li>• Vehículo : M\$ 500 (mensual) x 6 = M\$ 3.000</li> <li>• Otros : M\$ 100 (mensual) x 6 = M\$ 600</li> </ul> <p><b>TOTAL M\$ 16.400</b></p>		
<b>COSTO TOTAL PROYECTO AÑO 2005</b>	<b>M\$ 32.800 Recursos Municipales 2005</b>		

<b>UNIDADES RESPONSABLES DE SU IMPLEMENTACION Y OPERACION</b>	- ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL - DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS - DIRECCIÓN DE DESARROLLO COMUNITARIO
<b>Año de Ejecución</b>	2005
<b>Indicador de Gestión</b>	Centros de Atención Funcionando
<b>Meta de indicador de Gestión</b>	Centros de Atención funcionando: 100 % : Al 31 de Agosto de 2005 90% : Después del 31 de Agosto y antes del 30 de Noviembre de 2005.
<b>Emisor de la Información</b>	ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

	Nº Programa	2
<b>Nombre del Proyecto</b>	<b>EJECUTIVOS DE ATENCIÓN DE PÚBLICO</b>	
<b>Objetivo General</b>	Generar un contacto directo entre el municipio y sus usuarios a través de personal que tenga como función la orientación y apoyo de los usuarios; resolviendo consultas de dónde ir, que buscar, cómo hacer, etc.e incluso responsabilizándose de los trámites internos ante los usuarios, cuando el caso lo amerite.	
<b>Objetivos Específicos</b>	1.- Mejora en la capacidad de respuesta del municipio. 2.- Funcionamiento basado en las necesidades del usuario 3.- Descentralización de la atención 4.- Apoyo al personal municipal que debe atender gran demanda de público una y otra vez.	
<b>Descripción</b>	Se considera la contratación de cuatro personas para la atención de los usuarios, se ubicará una en cada piso en un módulo menor de atención. Este personal estará bajo la supervisión y coordinación de la Jefa de la Oficina de Partes, Informaciones y Sugerencias, será capacitado con pasantías por cada unidad municipal de gestión y entrenado para entregar orientación y ayuda a los usuarios que llegan al municipio, que transitan en busca de orientación por los pasillos del edificio municipal para abordar sus problemas. La idea de este personal es precisamente dar movilidad y cercanía a un servicio de atención de público centrado en la demanda que se presente, mostrando a los usuarios que ingresen al municipio que son bienvenidos y que nos preocupamos y hacemos parte de sus demandas. En esa tarea el usuario será acogido y orientado, incluso a niveles en que el personal tendrá que estar disponible para ayudar a los usuarios a llenar formularios, revisar la documentación exigida para cada trámite a fin de que cuando sea atendida por el personal de la oficina especializada, sólo deba oficializar el trámite.	
<b>Costos del proyecto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal : M\$ 1.000 (mensuales ) x 7 = M\$ 7.000</li> <li>• Uniforme personal M\$ 1.200</li> <li>• Habilitación de módulos (una vez) M\$ 1.000</li> </ul> <p><b>COSTO TOTAL M\$ 9.200</b> <b>Recursos Municipales 2005</b></p>	
<b>UNIDADES RESPONSABLES DE SU IMPLEMENTACION Y OPERACION</b>	- ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL - DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS - SECRETARIA MUNICIPAL	
<b>Año de Ejecución</b>	2005	
<b>Indicador de Gestión</b>	Proyecto funcionando	
<b>Meta de indicador de Gestión</b>	Proyecto de Atención funcionando: 100 % : Al 31 de Agosto de 2005 90% : Después del 31 de Agosto y antes del 30 de Noviembre de 2005.	
<b>Emisor de la inf.</b>	ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL	

		N° del proyecto	3
<b>Nombre del Proyecto</b>	<b>CAPACITACIÓN INTERNA</b>		
<b>Objetivo General</b>	Reforzar el conocimiento del personal respecto de las funciones del municipio, lo que permitirá generar un mayor compromiso organizacional y le entregará al personal las herramientas para poder dar respuesta ante las consultas de los usuarios.		
<b>Objetivos Específicos</b>	1.- Mejorar en la capacidad de respuesta del municipio. 2.- Aportar uniformidad respecto de las respuestas 3.- Generar sensación de seguridad respecto de la labor del municipio 3.- Lograr mayor empatía entre los usuarios y la organización 4.- Mejorar la imagen de la organización y de los propios funcionarios en la comunidad.		
<b>Descripción</b>	Para mejorar sustancialmente la atención al público es necesario implementar un sistema de formación para reconvertir a los funcionarios, adecuándolos a los nuevos procesos y enseñándoles sobre su organización (roles, organigrama, legislación, servicios, etc), lo que les permitirá responder adecuadamente ante los requerimientos de la comunidad que llega al municipio día a día. Los funcionarios debieran ser capacitados y entrenados varias veces a lo largo de su carrera laboral, sin embargo, el énfasis debe darse en el personal que mantiene atención de público. La idea es que se mantenga una tasa directamente proporcional entre la frecuencia de la capacitación y la regularidad en la atención de público en su trabajo cotidiano.		
<b>Estrategia a implementar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasantías de los funcionarios que atienden público por las diversas unidades de gestión municipal, para que conozcan, entiendan y aquilaten los alcances y la importancia de los procesos que se desarrollan en las diversas unidades del municipio.</li> <li>• Realizar talleres de intercambio de experiencias en relación a la atención al usuario, para posicionar a esta actividad como una herramienta estratégica de comunicación y cercanía con la gente.</li> <li>• Realizar talleres de trabajo para repasar los roles y funciones de la municipalidad en su labor de servicio a la comunidad.</li> </ul>		
<b>Costos involucrados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taller de trabajo sobre roles y funciones de la municipalidad contratado con consultora externa M\$ 1.500</li> <li>• Talleres de intercambio de experiencias diseñado y ejecutado por personal municipal M\$ 1.000.</li> </ul>		
<b>Costo total</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>M\$ 2.500</b></li> <li>• <b>Recursos Municipales 2005</b></li> </ul>		
<b>RESPONSABLES DE SU IMPLEMENTACION Y OPERACION</b>	- ADMINISTRACION MUNICIPAL - DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		
<b>Año de Ejecución</b>	2005		
<b>Indicador de Gestión</b>	( Número de funcionarios que atienden público capacitados mediante pasantías realizadas y participación en talleres v/s N° total de funcionarios que atienden público) x 100.		
<b>Meta de indicador de Gestión</b>	100 % : 70% del Indicador de gestión cumplido 90% : Entre el 50 y el 70 % del indicador de gestión cumplido.		
<b>Emisor de la Información</b>	ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL		

		N° del proyecto	4
<b>Nombre del Proyecto</b>	<b>OPTIMIZACION OTORGAMIENTO LICENCIAS DE CONDUCIR</b>		
<b>Objetivo General</b>	Optimizar los tiempos en la entrega de Licencias de Conducir , dando respuesta efectiva y oportuna a los usuarios del sistema.		
<b>Descripción</b>	Con este sistema y contando con los equipos y personal descrito, sería posible reducir los tiempos de entrega de documentos en los siguientes trámites: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Primeras Licencias de Conductor y Otras Autorizaciones:</b> Actualmente el trámite se efectúa en aproximadamente una semana. Se inicia con tres a cuatro días de antelación, donde se cita al interesado para un día y hora determinado y llegado el día, se efectúan los exámenes; durante la mañana (exámenes Teórico, entrevista médica y psicotécnico), culminando con el examen práctico de</li> </ol>		

	<p>conducción. Los documentos se entregan, en el mejor de los casos, al día siguiente. Estos plazos se reducirían a una citación al interesado el día que él convenga y la entrega del documento en el mismo día.</p> <p>2. <b>Controles de Licencia de Conductor:</b> Actualmente este trámite se efectúa en un lapso no inferior a cuatro días. Con el nuevo sistema podría entregarse en un plazo máximo de dos (2) horas y en el mejor de los casos en una (1) hora.</p> <p>3. <b>Duplicados, cambios de domicilio de Licencia de Conductor y otros trámites:</b> Actualmente este trámite se efectúa en aproximadamente tres a cuatro días, dependiendo de la demora en los Informes que entrega el Servicio de Registro Civil e Identificación. Con el Convenio a firmar con dicho servicio, este trámite sería inmediato para los que tienen documento en la comuna, con una demora máxima de una (1) hora (toma de datos, registros y confección facsímil) y de un día para los que tengan licencia de conductor de otra comuna (considerando el nivel de respuesta de la otra comuna), lo que se deberá verificar vía fax y telefónicamente en la comuna de origen de la misma.</p>
<p><b>Estrategia a implementar</b></p>	<p><b>Necesidades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Firma de Convenio de Prestación de Servicios, con el Servicio de Registro Civil e Identificaciones, según modelo adjunto y previamente visado por el Asesor Jurídico.</li> </ul> <p><b>La Unidad Licencias de Conductor cuenta con:</b></p> <p><b>a) Personal Actual.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un (1) encargado</li> <li>• Dos (2) administrativo de planta, para atención de público, confección de licencias y toma de fotografías.</li> <li>• Dos (2) administrativos a contrata, para atención de público, uno de los cuales apoya a la unidad de Permisos de Circulación en horas de la tarde.</li> <li>• Un (1) Inspector, para toma de exámenes prácticos, corrección exámenes teóricos y apoyo a evaluación psicométrica.</li> <li>• Un (1) médico de planta, por 11 hr. semanales, al cual se requiere autorizar horas extraordinarias para cubrir las ausencias de los otros facultativos (permisos, vacaciones, etc.).</li> <li>• Dos (2) médico contratado por el Código del Trabajo, por 11 hrs. semanales.</li> </ul> <p><b>b) Personal Necesario :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un (1) encargado de la Unidad.</li> <li>• Tres (3) administrativos polifuncionales, atención de público.</li> <li>• Tres (3) evaluadores polifuncionales.</li> <li>• Dos (2) administrativos polifuncionales, para confección licencias, toma de fotografías y manejo de archivo.</li> <li>• Tres (3) médicos, para la atención psico y sensométrica. Uno de los cuales con la posibilidad de extender horario, sobre la base de horas extraordinarias, para cubrir las ausencias.</li> </ul> <p><b>c) Personal Necesario Adicional al actualmente existente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dos (2) administrativos polifuncionales, atención de público. Con un costo asociado de M\$ 400 mensuales, absorbido por reasignación de funciones.</li> </ul> <p><b>d) Equipos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cinco (5) equipos Touch Screen, para toma de exámenes teóricos (actualmente se cuenta con tres).</li> <li>• Un equipo TURNO MATIC (número de llegada y atención), para adecuar el sistema de atención de público.</li> <li>• <b>Opcionalmente:</b> instalación de un Circuito Cerrado de TV a instalarse en la sala de espera, donde se explica el sistema de exámenes y se muestra su forma de aplicación, con lo que se optimiza el tiempo de atención; fotocopiadora y fax para uso de esta unidad, o que permitiría mejorar la capacidad de respuesta a la correspondencia requerida de otras comunas y Tribunales, entre otros.</li> </ul>
<p><b>Costos involucrados</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Materialización Convenio con Registro Civil e Identificación M\$ 100 mensuales y 20 UF Inicial Total Anual M\$1.100</li> <li>• Equipo Turno Matic e insumos M\$ 400</li> <li>• Equipo Circuito Cerrado de Televisión ..... M\$ 500</li> <li>• Dos (2) equipos Touch Screen M\$ 1.200</li> </ul>
<p><b>Costo total</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>M\$ 3.200.-</b></li> </ul>

	• <b>Recursos Municipales 2005</b>
<b>RESPONSABLES DE SU IMPLEMENTACION Y OPERACION</b>	DIRECCIÓN DE TRANSITO Y TRANSPORTE PÚBLICO DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS UNIDAD DE COMUNICACIONES
<b>Año de Ejecución</b>	2005
<b>Indicador de Gestión</b>	Proyecto funcionando
<b>Meta de indicador de Gestión</b>	Proyecto de Atención funcionando: 100 % : Al 31 de Agosto de 2005 90% : Después del 31 de Agosto y antes del 30 de Noviembre de 2005.
<b>Emisor de la Información</b>	DIRECCIÓN DE TRANSITO Y TRANSPORTE PUBLICO

#### V RECURSOS FINANCIEROS TOTALES:

1. HABILITACION CENTROS DE ATENCIÓN SOCIAL	:	M\$ 32.800
2. PROYECTO EJECUTIVOS ATENCIÓN DE PUBLICO	:	M\$ 9.200
3. CAPACITACION INTERNA	:	M\$ 2.500
4. OPTIMIZACION OTORGAMIENTO DE LICENCIA DE CONDUCIR	:	M\$ 3.200
<b>COSTO TOTAL DEL PROGRAMA</b>	:	<b>M\$ 47.700</b>

#### VI IMPUTACIÓN PRESUPUESTARIA :

- Los Proyectos 1, 2 y 3 , se imputarán al ITEM 31.68.036.002 , “ATENCIÓN DE PUBLICO ”
- El Proyecto 4 , se imputará a las partidas presupuestarias que en cada caso amerite , dependiendo de la naturaleza del costo involucrado.

#### VII PONDERACIÓN DE OBJETIVOS ESPECIFICOS DE CADA PROYECTO :

Nº	Nombre del Proyecto	Prioridad	% Asignado
1	Habilitación Centros de Atención Social	Alta	25 %
2	Ejecutivos de Atención de Público	Media	25 %
3	Capacitación Interna	Media	20 %
4	Optimización otorgamiento Licencias de Conducir	Alta	30 %
<b>PORCENTAJE TOTAL ASIGNADO</b>			<b>100 %</b>

- Concluida la exposición por parte del Director de Administración y Finanzas, el concejal Seguel hace notar que en el caso del proyecto de las licencias de conducir se puede producir un interés de parte de personas de otras comunas, por lo beneficioso del proyecto, por lo que por un lado van a obtener un aumento de ingresos y por otro lado un aumento de la demanda, lo que significará más personal para atender esa demanda.
- El Sr. Marchant le responde que esa situación está prevista.
- El concejal Rioseco se refiere al proyecto de capacitación, señalando que quizás debiera incluirse una capacitación de sensibilidad, para poder despertar en los funcionarios un verdadero compromiso y comprensión de que su labor y función depende fundamentalmente de eso, la calidad de la atención al público. Crear conciencia, porque no se saca nada con hacer capacitación en un montón de áreas, si realmente no están comprometidos. Cree que es importante hacer una capacitación en relaciones humanas, muy intensa, para llegar a tener un trato bueno con la gente. En lo personal también le gustaría participar en esos programas. Otro tema importante es saber elegir perfectamente bien a la persona que va a dictar las charlas, quien debe ser una persona con sensibilidad y compromiso. Cree fehacientemente que preocupándose de las relaciones interpersonales, es indudable lograr un alza en el rendimiento del funcionario, que siendo bueno, va a ser mucho mejor aún. Otro tema que le preocupa, es el trámite

que siguen los documentos, no tienen claridad en esa materia porque cuando llegan a la Oficina de Partes, según le parece que llegan al Secretario Municipal y luego la derivan, por ejemplo, un documento a Finanzas, en circunstancias de que antes debe existir un pronunciamiento de DIDECO, etc. El ha constatado esa situación personalmente, se pierde mucha documentación y la gente busca y después nadie sabe donde está. Es por ello que le gustaría que ya que se está haciendo ese programa, poder ordenar esa situación. Finalmente señala que también le preocupan esas oficinas que se instalarán en los sectores de Paillihue, Santiago Bueras y Santa Fe, aunque concuerda con su instalación por lo que apoya la iniciativa, pero si no tienen algún grado de resolución, es como si nacieran muertas y no tendrían ninguna razón de ser. Por éso, si se van a instalar oficinas, las personas que trabajen allí deben tener poder resolutivo, de lo contrario es igual que si no se hiciera nada.

- No habiendo más intervenciones y requerido el pronunciamiento correspondiente, se aprueba por la unanimidad de los señores concejales el Reglamento que regula para la municipalidad de Los Angeles la aplicación del sistema de incentivos establecido en la ley n° 20.008 de fecha 22 de marzo de 2005 y los proyectos del Programa de Mejoramiento de la Gestión Municipal 2005. **(ACUERDO N° 152 – 05)**.
- Tras adoptarse el acuerdo anterior, interviene el concejal Stark, solicitando adoptar un acuerdo para autoconvocarse a una sesión extraordinaria de carácter secreta, a continuación de la presente sesión, para dar lectura a un informe de la comisión Finanzas.
- Solicitado el pronunciamiento, se aprueba por la unanimidad de los señores concejales presentes, constituirse en sesión extraordinaria de carácter secreta, a continuación de la presente reunión, para tomar conocimiento y resolver sobre un informe de la comisión Finanzas. **(ACUERDO N° 153 – 05)**.
- No habiendo más puntos que tratar, se pone término a la sesión, siendo las once horas con quince minutos.

Doy fe.

**JUAN DE LA CRUZ JARA JARA  
SECRETARIO MUNICIPAL**

ajm.