I. MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
SECRETARIA MUNICIPAL

000086

DECRETO EXENTO N°202/ /2026

Cerrillos, 23 ENE 2026

V I S T O S:

La Providencia N°PV-103-00-00114-2026 del Administrador Municipal; la Obligación Comprobante N°41352/2026 de la Secretaría Comunal de Planificación; los Decretos Exentos N°202/1041/2024, N°202/0864/2025, N°202/2221/2025, N°202/2222/2025; la Ley N°19.880 Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; la Ley N°18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades; las facultades que me confieren los Decretos Exentos N°202/1566/2014 y sus modificaciones posteriores.

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

Que, mediante Decreto Exento N°202/1041/2024 se aprobó el Reglamento y Manual de Procedimientos de Programas Municipales y Contrataciones a Honorarios, modificado por Decreto Exento N°202/0864/2025.

Que, mediante Decreto Exento N°202/2221/2025, se aprobaron las Orientaciones Globales de la Municipalidad de Cerrillos, año 2026.

Que, por Decreto Exento N°202/2222/2025 se aprobó el Presupuesto Municipal año 2026.

D E C R E T O:

1. Apruébase el programa denominado **"MEJORAMIENTO DE ATENCION MUNICIPAL",** cuyo objetivo general es fortalecer y optimizar la atención municipal entregada a la comunidad de Cerrillos por la Dirección de Rentas Municipales, mediante el reforzamiento de recursos humanos especializados, con el fin de mejorar la oportunidad, calidad, eficiencia y cobertura de los procesos de atención presencial, digital y administrativa, reduciendo tiempos de respuesta y aumentando la satisfacción usuaria durante el período 2026.s y por objetivos específicos, los siguientes:

1. Reforzar la capacidad operativa de atención a contribuyentes de la Dirección de Rentas Municipales, disminuyendo los tiempos de espera y descongestionando los puntos de atención presencial y remota asociados a trámites tributarios y de patentes municipales.

2. Mejorar la eficiencia en la gestión y tramitación interna de procesos administrativos y financieros, asegurando continuidad operativa, control de flujos de trabajo y cumplimiento oportuno de plazos legales, especialmente en períodos de alta demanda.

3. Fortalecer la calidad de la atención municipal y la experiencia usuaria, mediante apoyo especializado en orientación, información y seguimiento de casos, contribuyendo a una atención más clara, ordenada y trazable.

2. La unidad responsable del programa será la Dirección de Rentas Municipales.

3. Las actividades del programa serán las que se señalan a continuación:

N1 Objetivo Específico	Actividades	Metas	Indicador	Medio de Verificación
Reforzar la capacidad operativa de atención de público de la Dirección de Rentas Municipales.	Atención presencial directa a contribuyentes	Atender oportunamente al 90% de los usuarios que concurren a Rentas Municipales	(N° de atenciones realizadas / N° de atenciones proyectadas) × 100	Registro diario de atención
	Atención remota (consultas telefónicas y digitales)	Responder al menos el 90% de las consultas recibidas	(N° de consultas respondidas / N° total de consultas recibidas) × 100	Registro de consultas

N2 Objetivo Específico	Actividades	Metas	Indicador	Medio de Verificación
Mejorar la eficiencia en la gestión y tramitación interna de procesos administrativos y financieros.	Control y ordenamiento de expedientes administrativos	Mantener 90% expedientes actualizados y ordenados	(N° de expedientes regularizados / N° total de expedientes) × 100	Registros internos
	Apoyo en tramitación interna de patentes y derechos municipales	Procesar el 90% de los expedientes dentro de plazos establecidos	(N° de trámites dentro de plazo / N° total de trámites) × 100	Sistemas de gestión

N3 Objetivo Específico	Actividades	Metas	Indicador	Medio de Verificación
Fortalecer la calidad de la atención municipal y la experiencia usuaria.	Orientación clara y personalizada a contribuyentes	Entregar información completa en el 100% de las atenciones	(N° de atenciones sin reclamo / N° total de atenciones) × 100	Libro/correo de reclamos
	Apoyo en mejora continua de atención	Generar reportes mensuales de atención	(N° de informes realizados / N° de informes programados) × 100	Informes mensuales
	Seguimiento de casos complejos	Resolver el 90% de los casos derivados	(N° de casos cerrados / N° de casos ingresados) × 100	Informes mensuales

4. Autorizase las contrataciones a honorarios correspondientes a la ejecución del presente programa, quienes cumplirán las funciones en el período que se indica:

Cargo 1	**Apoyo Administrativo**
Duración Contrato:	01 de enero al 30 de junio de 2026
Monto Bruto Mensual:	$958.407.- bruto mensual
Monto Liquido Mensual:	$812.250.-
Monto Total Bruto Programa:	$5.750.442.-

Funciones:	Apoyo en la ejecución de acciones administrativas que permitan mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos municipales, colaborando en la organización y optimización de las tareas administrativas, y contribuyendo a la mejora continua de los procedimientos internos para una gestión más ágil y eficiente.

Cargo 2	**Apoyo Administrativo**
Duración Contrato:	01 de enero al 30 de junio de 2026
Monto Bruto Mensual:	$996.245.-
Monto Liquido Mensual:	$844.318.-
Monto Total Bruto Programa:	$5.977.470.-
Funciones:	Responsable de Apoyo en la ejecución de acciones administrativas que permitan mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos municipales, colaborando en la organización y optimización de las tareas administrativas, y contribuyendo a la mejora continua de los procedimientos internos para una gestión más ágil y eficiente.

Cargo 3	**Inspector Ferias**
Duración Contrato:	01 de enero al 30 de junio de 2026
Monto Bruto Mensual:	$1.483.009.-
Monto Liquido Mensual:	$1.256.850.-
Monto Total Bruto Programa:	$8.898.054.-
Funciones:	Responsable de inspeccionar, atender y gestionar a los contribuyentes comerciales de Ferias Libres de la comuna. Además, de inspeccionar zonas de comercio irregular en inicios y cierres de ferias.

Cargo 4	**Coordinadora del D. Atención Contribuyente**
Duración Contrato:	01 de enero al 30 de junio de 2026
Monto Bruto Mensual:	$1.715.044.-
Monto Liquido Mensual:	$1.453.500.-
Monto Total Bruto Programa:	$10.290.264.-
Funciones:	Responsable de coordinar y dirigir las cuatro unidades que componen el área: Atención a Público, Vinculación, Coordinación Interna y Ferias. Su labor principal será garantizar un modelo de fiscalización con sentido y enfoque preventivo, asegurando un trabajo cercano, profesional y eficiente con los contribuyentes y actores del territorio.

Cargo 5	**Control de Gestión Interno**
Duración Contrato:	01 al 30 de junio de 2026
Monto Bruto Mensual:	$1.120.598.-
Monto Liquido Mensual:	$949.707.-
Monto Total Bruto Programa:	$1.120.598.-.
Funciones:	Responsable de apoyar la toma de decisiones estratégicas mediante el análisis, seguimiento y evaluación de la gestión financiera y operativa de la Dirección. Es responsable de monitorear el cumplimiento de metas, indicadores y planes de trabajo, resguardando la eficiencia en la recaudación de ingresos municipales y la correcta aplicación de la normativa vigente.

4.1. El Departamento de Personal elaborará los Contratos a Honorarios respectivos.

5. El costo total del programa asciende a la suma de **$32.036.828.-**, cuyos gastos se imputarán a la cuenta presupuestaria 215.21.04.004.005 "Prestaciones de Servicios Comunitarios-Alcaldia - Administración Municipal" del Presupuesto Municipal. (Área de Gestión 4-135-2).

DECRETO EXENTO Nº202/ 000086 /2026

6. El programa que en la oportunidad se aprueba, se adjunta y forma parte integrante del presente decreto.

ANÓTESE, PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

ANA AVENDAÑO AVENDAÑO
Secretaria Municipal (s)

MARCOS RIQUELME MERINO
Administrador Municipal (s)
"Por Orden del Alcalde"

MRM/ aaa**
Distribución:
Archivo Virtual "Decretos Correlativos"
Dirección de Rentas Municipales
Depto. de Personal
Página Web.

Municipalidad

PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE ATENCIÓN MUNICIPAL

1.- IDENTIFICACIÓN DEL PROGRAMA

Nombre del Programa	MEJORAMIENTO DE ATENCIÓN MUNICIPAL
Dirección Responsable	DIREM
Periodo	01 de enero al 30 de junio 2026
Costo Total del Programa:	**$32.036.828.- bruto**

2.- FUNDAMENTACIÓN DEL PROGRAMA Y COBERTURA

La Dirección de Rentas Municipales de la Ilustre Municipalidad de Cerrillos cumple un rol estratégico en la gestión de ingresos municipales y en la atención permanente de contribuyentes y vecinos que realizan trámites asociados a patentes comerciales, derechos municipales, cobros y consultas tributarias. Durante los últimos períodos, se ha evidenciado un aumento sostenido en la demanda de atención, tanto presencial como remota, lo que ha generado una mayor carga operativa y administrativa para el equipo existente.

En este contexto, se hace necesario implementar el Programa de Mejoramiento de Atención Municipal, orientado a fortalecer la capacidad operativa de la Dirección de Rentas Municipales mediante el refuerzo de recursos humanos, permitiendo asegurar la continuidad del servicio, mejorar los tiempos de respuesta, optimizar los procesos internos y elevar los estándares de calidad en la atención a la comunidad.

El programa se fundamenta en la necesidad de dar cumplimiento oportuno a las funciones propias de la unidad, especialmente en períodos de alta demanda, resguardando el adecuado funcionamiento de los procesos administrativos y financieros, y contribuyendo a una gestión municipal más eficiente, transparente y centrada en el usuario.

La cobertura del programa considera, de manera directa, a los contribuyentes, comerciantes, empresarios y vecinos de la comuna de Cerrillos que realizan trámites ante la Dirección de Rentas Municipales, y de manera indirecta, a la comunidad en general, mediante una mejora sustantiva en la atención municipal y en la gestión de los ingresos comunales.

2.1 OBJETIVO GENERAL

Fortalecer y optimizar la atención municipal entregada a la comunidad de Cerrillos por la Dirección de Rentas Municipales, mediante el reforzamiento de recursos humanos especializados, con el fin de mejorar la oportunidad, calidad, eficiencia y cobertura de los procesos de atención presencial, digital y administrativa, reduciendo tiempos de respuesta y aumentando la satisfacción usuaria durante el período 2026.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Reforzar la capacidad operativa de atención a contribuyentes de la Dirección de Rentas Municipales, disminuyendo los tiempos de espera y descongestionando los puntos de atención presencial y remota asociados a trámites tributarios y de patentes municipales.
2. Mejorar la eficiencia en la gestión y tramitación interna de procesos administrativos y financieros, asegurando continuidad operativa, control de

flujos de trabajo y cumplimiento oportuno de plazos legales, especialmente en períodos de alta demanda.

3. Fortalecer la calidad de la atención municipal y la experiencia usuaria, mediante apoyo especializado en orientación, información y seguimiento de casos, contribuyendo a una atención más clara, ordenada y trazable.

3.- ACTIVIDADES

Las actividades del programa según cada uno de los objetivos específicos son las siguientes: (DE SER NECESARIO AGREGAR CARTA GANTT PARA DETALLAR FECHA DE EJECUCION)

N1 Objetivo Específico	Actividades	Metas	Indicador	Medio de Verificación
Reforzar la capacidad operativa de atención de público de la Dirección de Rentas Municipales.	Atención presencial directa a contribuyentes	Atender oportunamente al 90% de los usuarios que concurren a Rentas Municipales	(N° de atenciones realizadas / N° de atenciones proyectadas) × 100	Registro diario de atención
	Atención remota (consultas telefónicas y digitales)	Responder al menos el 90% de las consultas recibidas	(N° de consultas respondidas / N° total de consultas recibidas) × 100	Registro de consultas

N2 Objetivo Específico	Actividades	Metas	Indicador	Medio de Verificación
Mejorar la eficiencia en la gestión y tramitación interna de procesos administrativos y financieros.	Control y ordenamiento de expedientes administrativos	Mantener 90% expedientes actualizados y ordenados	(N° de expedientes regularizados / N° total de expedientes) × 100	Registros internos
	Apoyo en tramitación interna de patentes y derechos municipales	Procesar el 90% de los expedientes dentro de plazos establecidos	(N° de trámites dentro de plazo / N° total de trámites) × 100	Sistemas de gestión

N3 Objetivo Específico	Actividades	Metas	Indicador	Medio de Verificación
Fortalecer la calidad de la atención municipal y la experiencia usuaria.	Orientación clara y personalizada a contribuyentes	Entregar información completa en el 100% de las atenciones	(N° de atenciones sin reclamo / N° total de atenciones) × 100	Libro/correo de reclamos
	Apoyo en mejora continua de atención	Generar reportes mensuales de atención	(N° de informes realizados / N° de informes programados) × 100	Informes mensuales
	Seguimiento de casos complejos	Resolver el 90% de los casos derivados	(N° de casos cerrados / N° de casos ingresados) × 100	Informes mensuales

4.- RECURSOS HUMANOS A CONTRATAR

Cargo 1	Apoyo Administrativo
Duración Contrato:	01 de enero al 30 de junio 2026
Monto Bruto Mensual:	$958.407.- bruto mensual
Monto Liquido Mensual:	$812.250.-
Monto Total Bruto Programa:	$5.750.442.-
Funciones:	Apoyo en la ejecución de acciones administrativas que permitan mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos municipales, colaborando en la organización y optimización de las tareas administrativas, y contribuyendo a la mejora continua de los procedimientos internos para una gestión más ágil y eficiente.

Cargo 2	Apoyo Administrativo
Duración Contrato:	01 de enero al 30 de junio 2026
Monto Bruto Mensual:	$996.245.-
Monto Liquido Mensual:	$844.318.-
Monto Total Bruto Programa:	$5.977.470.-
Funciones:	Responsable de Apoyo en la ejecución de acciones administrativas que permitan mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos municipales, colaborando en la organización y optimización de las tareas administrativas, y contribuyendo a la mejora continua de los procedimientos internos para una gestión más ágil y eficiente.

Cargo 3	Inspector Ferias
Duración Contrato:	01 de enero al 30 de junio 2026
Monto Bruto Mensual:	$1.483.009.-
Monto Liquido Mensual:	$1.256.850.-
Monto Total Bruto Programa:	$8.898.054.-
Funciones:	Responsable de inspeccionar, atender y gestionar a los contribuyentes comerciales de Ferias Libres de la comuna. Además, de inspeccionar zonas de comercio irregular en inicios y cierres de ferias

En Terreno Cerrillos
Municipalidad

Cargo 4	Coordinadora del D. Atención Contribuyente
Duración Contrato:	01 de enero al 30 de junio 2026
Monto Bruto Mensual:	$1.715.044.-
Monto Liquido Mensual:	$1.453.500.-
Monto Total Bruto Programa:	$10.290.264.-
Funciones:	Responsable de coordinar y dirigir las cuatro unidades que componen el área: Atención a Público, Vinculación, Coordinación Interna y Ferias. Su labor principal será garantizar un modelo de fiscalización con sentido y enfoque preventivo, asegurando un trabajo cercano, profesional y eficiente con los contribuyentes y actores del territorio.

Cargo 5	Control de Gestión Interno
Duración Contrato:	01 de junio al 30 de junio.
Monto Bruto Mensual:	$1.120.598.-
Monto Liquido Mensual:	$949.707.-
Monto Total Bruto Programa:	$1.120.598.-
Funciones:	Responsable de apoyar la toma de decisiones estratégicas mediante el análisis, seguimiento y evaluación de la gestión financiera y operativa de la Dirección. Es responsable de monitorear el cumplimiento de metas, indicadores y planes de trabajo, resguardando la eficiencia en la recaudación de ingresos municipales y la correcta aplicación de la normativa vigente.

MAXIMILIANO DUHALDE ADARO
DIRECTOR (S) DE RENTAS MUNICIPALES
DIRECCION DE RENTAS MUNICIPALES

En Terreno Cerrillos
Municipalidad

V°B° Depto. Planificación, Control de Gestión y Evaluación - SECPLAN	
Memo N°:	Timbre y firma: 
Fecha	21/01/2026.
Área de Gestión	4-135-2

Cerrillos, Enero 2026

I. MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
D.A.F.
Depto. de Contab. y Depto. de Ppto.
AREA MUNICIPAL

Fecha 21/01/2026

OBLIGACION

Comprobante	80	Fecha	21/01/2026	Resolución	
Rut		Nombre			
Tipo Doc.	CERT. DISP. PPTO.	Numero Doc.	41352	Departamento	DIDECO
Banco	SCOTIABANK FONDOS GENERALES	Centro Costo	DIDECO		
Chile Compra		Pre-Obligacion	0		
Glosa	PROGRAMA MEJORAMIENTO DE ATENCION MUNICIPAL - RENTAS 2026				

Listado de Cuentas					
Código Cuenta	Descripción	Monto	Presupuesto	Obligaciones	Saldo Pres.
215-21-04-004-005-000	ALCALDIA - ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL	32,036,828	624,035,840	199,750,002	392,249,010

Total	32,036,828			

Cuenta Contable	Area Gestion	Programa	SubPrograma	Monto	Pres.Vigente	Ob. Acumulada	Saldo
215-21-04-004-005-000	(4) PROGRAMA SOCIALES	(135) Atención al Contribuyente	(2) Prog. Mejoramiento de Atención Contribuyentes	32,036,828	41,251,931	0	9,215,103

PREPARADO POR

V° B°