

DECRETO N° 3961 / 

TEMUCO, **14 NOV. 2022**

VISTOS:

- 1.- El Reglamento Interno N° 004 de fecha 27.05.2021, sobre estructuras, funciones y coordinación del Municipio de Temuco y sus modificaciones posteriores.
- 2.- La Ley 18.883, Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales.
- 3.- Las facultades contenidas en la Ley 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.

CONSIDERANDO:

- 1.- Que el Municipio de Temuco, está preocupado de mejorar su gestión interna, como así también aquella que permita mejorar la calidad de los servicios que se entregan a la comunidad. -
- 2.- Que existe la necesidad de sistematizar, contextualizar y formalizar el Proceso de "Envío Carta Morosidad a través de Correo Electrónico", de la Municipalidad de Temuco, para contribuir al mejoramiento de los procesos internos institucionales.

DECRETO:

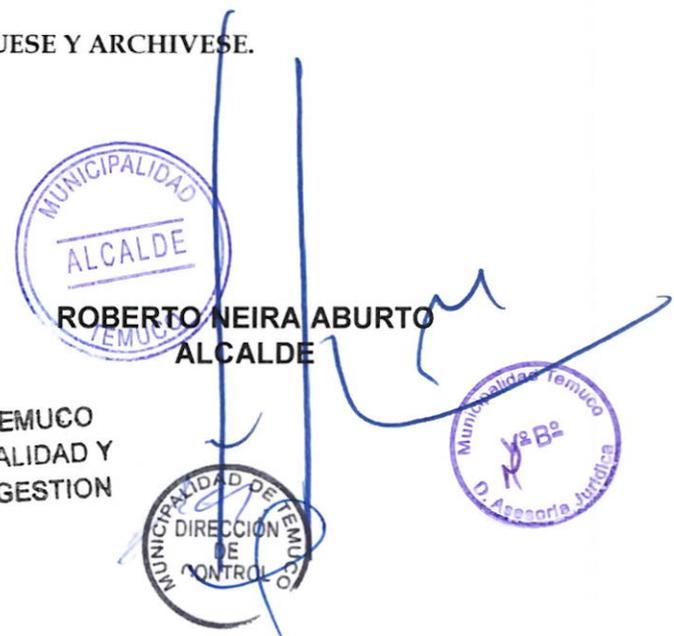
1.- Apruébese el Manual de Proceso que a continuación se indica:

NOMBRE DEL MANUAL	"Envío de carta de morosidad a través de correo electrónico."
OBJETIVO DEL MANUAL	El objetivo es realizar en forma eficaz y eficiente una nueva modalidad de entrega de información que llegue a los usuarios en forma rápida, en este caso a través de correo electrónico, informando a todos los contribuyentes que mantengan morosidad de Permiso de Circulación en la Municipalidad de Temuco.
ÁMBITO DE ACCIÓN	Toda persona natural o jurídica que mantiene morosidad con la Municipalidad de Temuco, por concepto de impuesto por uso de calles y caminos del país de uno o más vehículos motorizados.

2.- Se hace presente que el referido manual, debidamente refrendado por el Sr. Secretario Municipal, se entiende formando parte integrante del presente decreto, el cual está compuesto de 09 hojas.

ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVESE.


JUAN ARANEDA NAVARRO
SECRETARIO MUNICIPAL


ROBERTO NEIRA ABURTO
ALCALDE

MUNICIPALIDAD DE TEMUCO
DEPARTAMENTO DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO A LA GESTION






JCBP/lmr



MANUAL DE PROCESOS

“ENVÍO CARTA DE MOROSIDAD A TRAVÉS DE CORREO ELECTRONICO”

Elaboró	Revisó	Aprobó
Paola Riquelme Jequier Sandra Palma Parra	Oriana Castro Dubrenil Encargada depto. Calidad y PMG	Leonel Muñoz Jefe depto. Permiso de Circulación

	CONTENIDOS	PAGINA
I	ANTECEDENTES	3
II	FUNCIONES DE LA UNIDAD	4
III	OBJETIVO DEL MANUAL	4
IV	OBJETIVO DEL PROCESO	4
V	ALCANCE DEL MANUAL	5
VI	CONTROL DEL MANUAL	5
VII	REFERENCIA NORMATIVA	5
VIII	DOCUMENTACIÓN	5
IX	PRODUCTOS	6
X	USUARIOS	6
XI	PROVEEDORES	6
XII	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	7
XIII	DIAGRAMA	8
XIV	ANEXOS Y FORMULARIOS	9

	MANUAL DE PROCESOS ENVIO CARTA DE MOROSIDAD ELECTRONICA DEPARTAMENTO DE PERMISO DE CIRCULACIÓN	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 3 de 9
		Fecha: Octubre 2022

I. ANTECEDENTES

El manual de procedimientos, es de la Dirección de Tránsito, a través de su Departamento de Permisos de Circulación, corresponde a realizar el envío de una carta certificada de morosidad a través de correo electrónico al domicilio comercial y/o particular del contribuyente.

Estableciendo un estándar de procesos de notificación, por morosidad, en forma rápida segura y con respuestas a corto plazo, evitando pérdida de contacto con el contribuyente, de esta forma se ahorra los costos de despacho y seguridad de entrega de la información, regularizando el estado de la deuda y actualizando nuestra base de datos.

I.1. DEFINICIONES

1. **Permiso de Circulación (PCV):** Impuesto que deben pagar todos los propietarios de vehículos motorizados y de arrastre liviano que va en beneficio de las Municipalidades, permitiendo su circulación por todas las vías públicas del país.
2. **Seguro Obligatorio (SOAP):** El Seguro Obligatorio de Accidentes Personales, es un seguro exigido por Ley para transitar por las vías públicas del territorio nacional, que debe ser contratado por todo propietario de un vehículo motorizado, remolque, acoplados, casas rodantes u otros similares, al momento de adquirir su Permiso de Circulación.
3. **Revisión Técnica y Emisión de Contaminantes:** La revisión Técnica es el control periódico a automóviles para verificar su buen funcionamiento, con el objetivo de evitar accidentes y disminuir la emisión de contaminantes a la atmósfera, certificado que debe estar al día antes de obtener su Permiso de Circulación.
4. **Homologado (CHI):** El Certificado de Homologación Individual de un vehículo, es un documento que emite el Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones a través del Centro de Control y Certificación Vehicular, en el que se acredita que el vehículo cumple con normas de emisiones y seguridad vigentes.

	MANUAL DE PROCESOS ENVIO CARTA DE MOROSIDAD ELECTRONICA DEPARTAMENTO DE PERMISO DE CIRCULACIÓN	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 4 de 9
		Fecha: Octubre 2022

- 5. Aclaración de Multas:** Proceso que deja sin efecto el cobro de las Multas de Tránsito informadas en el sistema de Permisos de Circulación de la Municipalidad de Temuco, en el que debe presentar: Certificado de pago, orden de ingreso del pago de la multa, certificado de Juzgado de Policía Local en caso de prescripción y certificado de Registro Civil.

II. FUNCIONES DE LA UNIDAD

El Departamento de Permisos de Circulación, le corresponde las siguientes funciones generales, tendientes a tramitar de la forma más eficiente y expedita el otorgamiento de los Permisos de Circulación de acuerdo a las normas vigentes.

- a) Otorgar y renovar los Permisos de Circulación
- b) Mantener un registro comunal de Permisos de Circulación.
- c) Girar los Permisos de Circulación y derechos municipales en general atinente a sus funciones y efectuar la cobranza administrativa de contribuyentes morosos.
- d) Llevar el control administrativo de los formularios y documentos usados en el proceso de otorgamiento y renovación de Permisos de Circulación.
- e) Proceso de Cobranza Administrativa por morosidad en pago de impuesto de Permiso de Circulación, correspondiente a los vencimientos de Marzo, Mayo, Agosto, Septiembre.

III. OBJETIVO DEL MANUAL

El objetivo es realizar en forma eficaz y eficiente una nueva modalidad de entrega de información que llegue a los usuarios en forma rápida, en este caso a través de correo electrónico, informando a todos los contribuyentes que mantengan morosidad de Permiso de Circulación en la Municipalidad de Temuco.

IV. OBJETIVO DEL PROCESO

Es reemplazar carta administrativa en formato papel por carta en formato digital despachada a través de correo electrónico; detallando la deuda impaga, para lo cual tendrá un plazo establecido de 5 a 10 días corridos para su regularización o para informar del cambio de propietario o comuna donde obtuvo su permiso, para realizar traslado correspondiente, y de esta forma evitar morosidad.

	MANUAL DE PROCESOS ENVIO CARTA DE MOROSIDAD ELECTRONICA DEPARTAMENTO DE PERMISO DE CIRCULACIÓN	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 5 de 9
		Fecha: Octubre 2022

1. Ahorro de costos en:
 - a) Despacho a través de empresa de reparto de correspondencia.
 - b) insumos (papel, tinta, etc.)
2. Rapidez en el proceso de entrega de información.
3. Seguridad en la recepción.
4. Rápida respuesta del contribuyente.
5. Regularización de deuda.
6. Actualización de base de datos más eficiente a corto plazo.

V. ALCANCE DEL MANUAL

Propietarios de vehículos que se encuentran morosos en el pago de Permisos de Circulación, independiente del plazo de vencimiento, Marzo, Mayo, Agosto, Septiembre.

VI. CONTROL DEL MANUAL

El resguardo y control de este manual estará bajo la responsabilidad del jefe del Departamento de Permisos de Circulación.

VII. REFERENCIA NORMATIVA

Se ajusta al manual de Cobranzas Administrativas Decreto N ° 2789 de fecha 28.10.2021, en su N° XX PROCESO DE COBRANZA DE DERECHOS MUNICIPALES PERMISOS DE CIRCULACIÓN, letra B Acciones de Cobranza.

VIII. DOCUMENTACIÓN

- Recopilación de listado de propietarios con deuda.
- Carta administrativa actualizada en valores de último año pendiente.

	MANUAL DE PROCESOS ENVIO CARTA DE MOROSIDAD ELECTRONICA DEPARTAMENTO DE PERMISO DE CIRCULACIÓN	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 6 de 9
		Fecha: Octubre 2022

IX. PRODUCTOS

- Correo electrónico institucional de Departamento de Permisos de Circulación.
- Carta administrativa digital.
- Certificado dominio vigente digital (Registro Civil e Identificación), para actualización de datos e información.
- Traslado en el evento que haya cancelado en otra Municipalidad.

X. USUARIOS

Todos los dueños de vehículos del registro comunal de la Municipalidad de Temuco, que presentan deuda por concepto del impuesto de Permisos de Circulación.

XI. PROVEEDORES

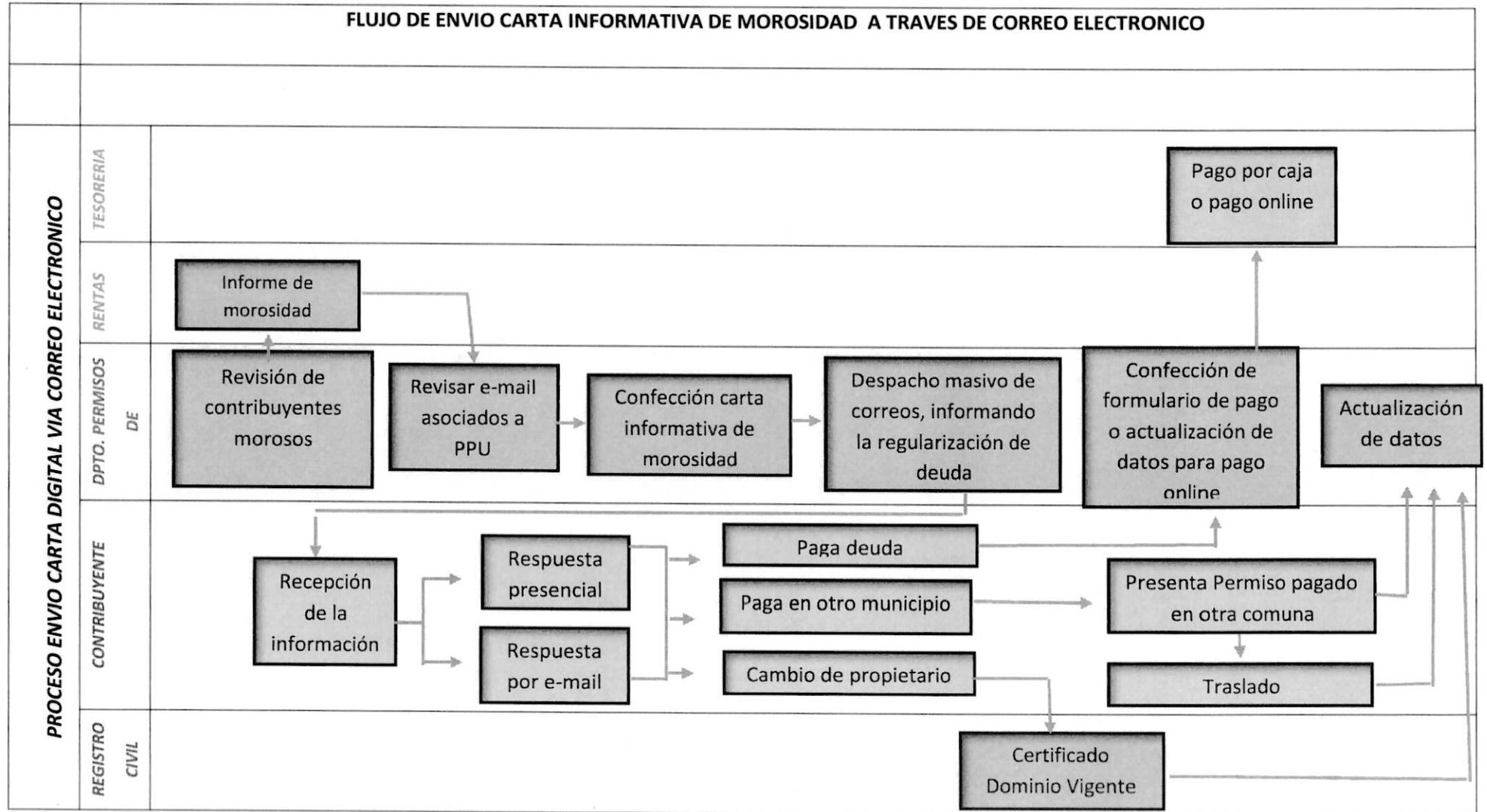
- Departamento de informática.
- Tesorería.
- Rentas y Patentes.
- Registro Civil e Identificación.
- Sistemas Municipales Computacionales (SMC).

XII. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

GENERACIÓN Y ENVÍO CARTA ADMINISTRATIVA DE MOROSIDAD

RESPONSABLE	N°	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
Jefe Departamento. Secretario	1	Validación de Datos y Visto bueno Confección de Informe de Moroso	
Jefe Departamento. Secretario	2	Revisión de Informe SMC y validación de correos.	Archivo SMC
Secretario	3	Confección Carta Administrativa Morosidad Digital (plantilla).	Hoja Word
Secretario	4	Realizar combinación de correspondencia con archivo SMC de morosidad.	
Secretario	5	Despacho masivo de Carta Administrativa a través de correo Outlook institucional permisosdecirculacion@temuco.cl De forma individual a cada contribuyente ,utilizando la base de datos de SMC.	
Jefe Departamento.	6	Feddback del contribuyente. A través de correo electrónico y contacto telefónico.	
Jefe Departamento.	7	Derivación a funcionario para aclarar situación de deuda, de acuerdo a respuesta de contribuyente. Regularizando la deuda o actualizando datos del vehículo con Certificado de Inscripción o dominio vigente actualizado.	

XIII. DIAGRAMA



XIV. ANEXOS Y FORMULARIOS.

MUNICIPALIDAD DE TEMUCO
DIRECCIÓN DE TRÁNSITO

TEMUCO, diciembre 20...

INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA SOBRE PERMISOS DE CIRCULACIÓN

Sr.(a):

Dirección:

Ciudad:

Mail:

Placa:Tipo Vehículo: Año FAB:..... Marca: Modelo:

En atención a la cancelación del Permiso de Circulación de su vehículo correspondiente al presente año, nos permitimos informar a Ud.:

1.- En el caso de haber hecho efectiva esta cancelación en otro Municipio, solicitamos tenga a bien , enviar al correo electrónico permisosdecirculación@temuco.cl, el permiso correspondiente, con el fin de actualizar la información computacional de nuestros registros y evitar que aparezca como deudor.

Hacemos presente que no existe un sistema en línea entre municipalidades del país que permita tener una información actualizada.

Aclaración hasta el día .. de **Diciembre de 20...**

3.- Si existe transferencia de su vehículo, se solicita informar mediante correo electrónico (permisosdecirculación@temuco.cl) o al **fono 452973618**, con el fin de registrar el nuevo propietario.

4.-Si su vehículo registra alguna multa de tránsito impaga, esta deberá ser cancelada antes o conjuntamente con la renovación de su Permiso de Circulación, ya que esta unidad no se encuentra en línea con el Servicio Registro Civil e Identificación.

Estado de cuenta al 01/12/20..

Folio	PPU	Emisión	Vencimiento	Valor	Multa	Reajuste	Total
.....	XX1234	2/3/20...	3/31/20...

TOTAL: \$

En caso que su Permiso de Circulación se encuentre cancelado y regularizado, dejar sin efecto esta información administrativa.

Esta información corresponde sólo a la deuda año 20.., no incluye morosidad de años anteriores.

Esta dirección agradece desde ya su comprensión y buena disposición para regularizar con nosotros la situación de su vehículo.

PD. Trámite que puede realizar en forma presencial (nuestras oficinas se encuentran ubicadas en Antonio Varas 755 , horario de 9.00 a 13.30 horas de Lunes a Viernes)

Saluda atentamente a Ud.,

DIRECCION DE TRANSITO
Departamento Permisos de Circulación