

Centro de Servicios Intercomunales del Gran Valparaíso

HORIZONTE 2**Centro de Servicios Intercomunales del Gran Valparaíso**

Las ventajas comparativas de la ciudad asociada a la centralidad y accesibilidad de su posicionamiento geográfico en la principal conurbación de la V región, el Gran Valparaíso, ha gravitado significativamente en la decisión de radicación preferencial del sector terciario en su territorio, consolidando de esta manera su rol preponderante en el ámbito de los servicios de mayor crecimiento, diversificación y demanda a escala intercomunal.

Por otra parte, la dimensión de los desafíos que interpela al Municipio, dadas sus actuales atribuciones así como la complejidad creciente de la demanda de servicios que pretende afectar, ha llevado al Municipio consistentemente a emprender una serie de iniciativas de modernización de su gestión.

Iniciativas orientadas al desarrollo de competencias individuales y colectivas que permitan la generación y gestión de ofertas de servicios apropiadas y oportunas a los residentes, inversionistas y emprendedores de la ciudad.

En este campo de acción la aplicación de tecnología a su quehacer así como la inserción en diversas redes técnico-políticas de ciudades, nacionales e internacionales, que permitan producir y/o capitalizar experiencias exitosas de gestión de desarrollo local, se constituyen en iniciativas de carácter estratégico.

Junto a este capital humano en desarrollo, otro de los modos de reforzar y consolidar las condiciones de centralidad, accesibilidad y conectividad de nuestra ciudad en el contexto del Gran Valparaíso, atributos básicos que considera el sector de servicios en sus decisiones de localización, es

optimizar nuestro capital físico en donde la red vial estructurante y local, es de suyo relevante.

En el escenario de un incremento significativo del capital de redes en la ciudad para enfrentar su desarrollo económico, como ya se indicaba en la Cuenta Pública del año anterior, un desafío aún pendiente es resolver el sistema vial de conectividad norte-sur, ya que los mayores problemas de saturación vial al interior de la trama de Viña del Mar se producen por la demanda interna y de las comunas costeras del Norte ante la deficiente capacidad de acogida de este tránsito en el sistema vial actual.

Desafío no sólo que ha reconocido esta administración sino que ha asumido a través de la materialización de obras viales con financiamiento de las distintas fuentes disponibles a nivel regional para este efecto.

Desde luego, el desarrollo y consolidación de estos capitales urbanos reforzará adicionalmente el atractivo residencial y turístico que caracteriza la base económica local.

2.1. Viña del Mar Ciudad Universitaria

Viña del Mar, junto a Valparaíso, conforman la principal oferta universitaria de Chile, destacando la existencia de más de 15 Centros de Educación Superior y alrededor de 73.000 personas directamente vinculadas a esta actividad.

El carácter universitario de Viña del Mar implica una ciudad ligada al conocimiento y la investigación, la tecnología, el arte y la cultura.

Una de las áreas de acción conjunta del Convenio General de Cooperación “Alianza Estratégica entre las municipalidades de Viña del Mar y Valparaíso”,

dice relación, precisamente, con el carácter universitario de ambas ciudades. Viña del Mar y Valparaíso cuentan con una importante presencia universitaria que se expresa no sólo en la existencia de Universidades Tradicionales y Privadas, como se reseñaba, sino que también en tanto lugar de estudio y de residencia de alumnos y profesores. En este escenario, el incorporar este valioso atributo en la imagen corporativa de esta alianza de ciudades, mediante el desarrollo de iniciativas orientadas a su fortalecimiento y proyección, es un imperativo.

El ligar la investigación y el estudio de las Universidades con los requerimientos y necesidades comunales, tanto de los municipios como de los diferentes agentes económicos, no sólo se traducirá en un mejoramiento de la eficacia y eficiencia de las intervenciones municipales, sino que también en la creación de valor agregado a la actividad económica de ambas ciudades.

La concentración de universidades otorga valor a la ciudad, no sólo al ser éstas un factor de atracción de alumnos y profesores de otras zonas del país y del exterior, sino que también en cuanto le aporta un atributo a su imagen urbana que atrae turistas ligados al conocimiento, la tecnología, el arte y la cultura.

El sector universitario está ligado necesariamente al presente y futuro no sólo de ambas ciudades sino que también de la región en su conjunto, por cuanto los desafíos y tareas a enfrentar, por unos y otros, son de carácter complementario e interdependientes entre sí.

Sobre esta materia se destacan los casos de: aprobación de Anteproyecto de edificación de obra nueva para la Universidad Adolfo Ibáñez ubicada en Avenida Padre Hurtado N° 750 en el sector del Sporting Miraflores Bajo.

Complementando esta inversión en infraestructura educacional universitaria, destacan los emprendimientos en ampliación y normalización de infraestructura

educacional de nivel básico y medio que contribuyen de manera sistémica a consolidar esta impronta educacional de la ciudad, destacando: LICEO A-32 VICUÑA MACKENA Rol de Avalúo N° 957-11 ubicado en calle J.J. Latore N° 297 sector Recreo, autorizado por Permiso de Obra Nueva N° 354-09 acogido a las disposiciones de la Ley N° 19.532 para 1 edificio de un piso con una superficie de 2.889,11 m²; ESCUELA D-371 LORD COCHRANE Rol de Avalúo N° 978-129 ubicada en calle Madre de Dios sector Recreo, autorizada por Permiso de Obra Nueva N° 331-09 acogido a las disposiciones de la Ley N° 19.532 para 1 edificio de dos pisos con destino local de educación básica con una superficie de 1.609,68 m²; ESCUELA D-318 UNESCO Rol de Avalúo N° 2462-438 ubicada en calle Escuela N° 250, autorizado por Permiso de Obra Nueva N° 330-09 acogido a las disposiciones de la Ley N° 19.532, para regularización de 1 edificio de un piso con destino local de educación básica con una superficie total de 2.188,98 m²

La consolidación de este carácter universitario no se limita exclusivamente al emplazamiento en la ciudad de edificios para este nivel educacional. La impronta universitaria de la urbe requiere además de la existencia de un sistema de servicios urbanos que considera, servicios de alojamiento orientado al público universitario, servicios de alimentación, servicios tecnológicos de soporte público a la actividad académica, servicios de ocupación del tiempo libre adecuados al capital cultural y socioeconómico de los universitarios, entre otras dimensiones relevantes.

Desde luego su desarrollo no será resultado de una sumatoria de gestiones individuales, sino que requerirá del establecimiento de un marco ordenador al menos de carácter indicativo en un primer momento. El generar esta estrategia de ordenamiento territorial estamos ciertos que será también una de las tareas prioritarias a emprender por la sociedad viñamarina, dado su alto impacto en el desarrollo urbano de nuestra ciudad.

2.2. Desarrollo Económico y Fomento Productivo Local

El sector Financiero es el de mayor importancia relativa dentro del conjunto Servicios, desde el punto de vista del capital declarado, ocupa un 12,3% de la población y genera un 20% del ingreso. Es un sector de alta productividad, observándose en él también el fenómeno de la concentración de empresas en el tramo de venta menor a 2400 UF anuales (80 por ciento).

El sector Transporte y Comunicaciones que presenta un fuerte crecimiento está ligado al sector turismo y a la incorporación de tecnología, particularmente en comunicaciones. También se observa una fuerte concentración, 80% en torno a pequeñas empresas.

Por otra parte de acuerdo al estudio prospectivo de la región al año 2010 y el Plan de Desarrollo Urbano Metropolitano, se estima que la población de la V Región y de Viña del Mar experimentará un fuerte incremento durante la presente década, producto principalmente de flujos migratorios de la Región Metropolitana y del mejoramiento de la accesibilidad vial, esto último con un efecto relevante en la actividad turística.

En este contexto aparece apropiado identificar y decidir sobre las acciones necesarias de implementar para hacer más competitivas las ofertas turísticas a nivel local y que amplíen la estacionalidad, factor relevante si se considera que la oferta nacional e internacional se ha expandido fuertemente.

Un tema clave para la gestión municipal en el ámbito de la economía local, es la alta incidencia de las micro y pequeña empresa en los distintos sectores de la actividad económica local (aproximadamente un 80 por ciento según el estudio de Hábitat ya citado). Ello, porque traen asociados bajos niveles de ingreso y de productividad.

Una característica limitante que presentan estas micro y pequeñas empresas es su escaso nivel de ventas, con lo cual las remuneraciones que pueden pagar a sus trabajadores son relativamente bajas, y los ingresos de los empresarios también.

Esta evidencia hace pensar en la pertinencia de desarrollar actividades en dos grandes campos: capacitación y gestión.

Disponer de personal con mejores niveles de Capacitación puede permitir mejorar la productividad y como consecuencia mejorar los niveles de ingreso de los trabajadores, no obstante, ello puede transformarse en un problema en la micro y pequeña empresa en el sentido que pueden perder dichos trabajadores por no poder pagar remuneraciones mayores. Esta situación puede superarse por mejoramiento de la capacidad de Gestión.

Pero la capacitación es sólo una parte del problema de formación, la calidad y pertinencia de la manera en que se imparte la educación básica y media en los establecimientos municipalizados es un tema susceptible de analizar para adaptarlas a los requerimientos de una sociedad moderna. Áreas como fomento de habilidades orientadas a la producción, desarrollo de la capacidad emprendedora y fomento de la tecnología son temas en los cuales la Municipalidad puede actuar con visión de largo plazo.

Desde luego en este ámbito se insertan el desarrollo de los vínculos con las universidades no sólo para optimizar la base productiva existente, sino también para ampliarla, aplicando el conocimiento científico tecnológico disponible.

El fuerte incremento de la inversión privada y del número de empresas en las distintas ramas de la actividad económica local pone en evidencia un creciente

interés por parte de las personas de incursionar en el mundo empresarial. En esta perspectiva ha sido el norte de la gestión municipal, facilitar la creación de empresas haciendo más expedito todo el proceso de requerimientos para su constitución, como se hace explícito más adelante en la gestión del Departamento de Rentas Municipales en relación a las patentes municipales, así como promover y desarrollar la capacidad emprendedora.

En este contexto, resulta indispensable favorecer el desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa, tanto manufacturera como de servicios, teniendo como norte el mejoramiento de su productividad y competitividad, a través de la aplicación de programas que pongan el acento en las variables claves que condicionan su desarrollo.

El interés del municipio en este campo descrito, se traduce en la implementación de diversos programas que afectan las variables claves que condicionan el desarrollo de este tipo de emprendimientos, particularmente, en la gestión del negocio, el mejoramiento de los estándares de calidad y la innovación en los procesos y diseños de productos.

Entre los ejes de acción propuestos por la **Dirección de Desarrollo Económico** se encuentran el convertirse en una entidad coordinadora de los esfuerzos municipales tendientes a potenciar y dar cabida dentro, de la actividad económica de la comuna, a los emprendedores y microempresarios. Por otro lado, se trata de centralizar y canalizar los distintos instrumentos de Fomento Productivo que conforman la oferta actual en el mercado. Además, de vincular y generar actividades que lleven a un aumento de la actividad productiva que den como resultado un incremento en los ingresos de los emprendedores y microempresarios de la comuna.

Programa Asistencia Microempresas

Este programa contempla la orientación, asesoría y diagnóstico inicial de las necesidades y demandas del segmento microempresarial de la comuna. Esta actividad es ejecutada por los funcionarios del Departamento de Desarrollo Económico.

El objetivo de este programa es el de responder a los requerimientos de la comuna para el desarrollo turístico relacionado con el Programa Valparaíso, Viña del Mar, ciudad Universitaria, orientado a las micros y pequeñas empresas generadoras de empleo e ingreso familiar de la comuna.

Durante el año 2009 se realizaron 155 asesorías y visitas en el ámbito de orientación, capacitación, formalización y acceso tecnológico.

Programa de Capacitación

El municipio, el Servicio de Salud Viña del Mar-Quillota y la Agencia de Desarrollo, propició la iniciativa y ejecución de un Seminario de Formalización, de modo de apoyar y desarrollar las microempresas relacionadas con la actividad de la ciudad Universitaria.

La capacitación fue realizada por personal del Servicio de Salud Viña del Mar-Quillota, profesionales de la Agencia de Desarrollo Productivo y profesionales del Área de Desarrollo Turístico y Económico.

Feria de Trabajo Turismo Talento y Trabajo

Esta Feria consiste en poner a disposición de los Empresarios del sector Turístico de la comuna, un espacio físico donde pudieran levantar un banco de datos con la oferta y demanda laboral del sector.

El objetivo de esta actividad es entregar a los empresarios del sector turístico de la comuna un espacio donde puedan generar oportunidades de negocio y trabajo, desarrollar la asociatividad, fomentando el trabajo en equipo y proyección económica.

Esta Feria se realizó en el mes de agosto de 2009 en conjunto con CFT UCEVALPO de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, resultando beneficiados los empresarios del sector turístico de Viña del Mar.

2.3. Modernización de la Institucionalidad Pública Local

El municipio tiene la responsabilidad de ejercer un importante rol en términos de la conducción y coordinación de los diversos actores involucrados en el desarrollo de la ciudad. Asumir con legitimidad este rol de liderazgo requiere alcanzar en los servicios de su competencia altos estándares de calidad, lo que necesariamente está asociado a hacerse cargo de la mayor complejidad de los procesos de gestión y de toma de decisiones en la ciudad.

En esta perspectiva estamos comprometidos a profundizar tanto la adopción de nuevos sistemas de trabajo informatizados como el desarrollo de una política de personal orientada a generar nuevas competencias, reconociendo que los recursos humanos se constituyen en el principal activo de una organización moderna.

2.3.1. La Gestión de los Recursos Humanos Municipales

Las actividades realizadas por el Departamento de Personal a través de sus diferentes Secciones de Bienestar, Prevención de Riesgos, Capacitación y Control de Personal se enmarcan en el eje “Principal Centro de Servicios Intercomunales del Gran Valparaíso” establecido en la Estrategia de Desarrollo de Viña del Mar. El municipio, al formar parte de los servicios brindados a los ciudadanos, debe también alcanzar los estándares de calidad, eficiencia y eficacia que se contemplan para el sector privado.

Los desafíos de la ciudad, y el cumplimiento de las metas establecidas en su estrategia de desarrollo, sin duda, requieren de un municipio moderno, concebido no solo como un espacio para la participación, la promoción y

gestión del desarrollo, propiamente tal, sino como una entidad proactiva frente a la demanda social, eficiente y oportuna en su respuesta en cada de las funciones asignadas, tanto privativa como compartida.

Lo anterior está estrechamente ligado con los recursos humanos, que se constituyen en el principal activo de una organización moderna, los cuales necesariamente deberán desarrollar nuevas competencias y sistemas de trabajo que le permitan al municipio hacerse cargo de la mayor complejidad de los procesos de gestión y de toma de decisiones, en el marco de las actuales y futuras dinámicas de la ciudad (Modernización de la Gestión Pública).

Producto del aumento de las responsabilidades y atribuciones traspasadas al ámbito municipal, se torna cada vez más urgente la necesidad de readecuar y perfeccionar la estructura organizacional del municipio, mejorar sus procedimientos administrativos internos y de gestión del territorio, acompañados de una efectiva gestión y desarrollo de sus recursos humanos. Este proceso de cambio y reforma deberá tener en cuenta los objetivos y metas de la institución, tanto las de alcance inmediato, como las permanentes y de largo plazo, al mismo tiempo que se generan sistemas de gratificaciones que vayan más allá del factor económico, propiciando oportunidades de desarrollo personal, técnico y profesional a sus funcionarios, conjuntamente con prestaciones y servicios que velen por el bienestar y seguridad laboral, en un marco de una dignificación y revalorización de la función pública.

Es en este marco, a continuación se informa respecto de las principales acciones desarrolladas por el Departamento de Personal durante el año 2009.

2.3.1.1. Capacitación, Formación y Desarrollo del Recurso Humano

La capacitación del personal municipal en Viña del Mar está orientada de manera permanente por las siguientes consideraciones:

- Es un componente fundamental en la gestión – administración del Recurso Humano Municipal.
- Es un instrumento permanente de apoyo para los procesos de modernización y mejoramiento integral de la función municipal.
- Permite alcanzar una mayor optimización, tanto de las potencialidades y capacidades de los funcionarios del Municipio, como de los recursos económicos-financieros, tecnológicos y materiales con que se cuenta.
- Colabora con el desarrollo y fortalecimiento de la vocación de servicio público de los funcionarios.
- Se articula con las Políticas, Objetivos y Planes existentes en el Municipio.
- Es un medio para el desarrollo personal de los funcionarios del Municipio.

Programa de Capacitación año 2009

Para la elaboración de los Programas anuales de Capacitación y hasta el año 2007, la sección de Capacitación del Municipio de Viña del Mar, utilizaba una metodología que, primeramente, consideraba estimar los requerimientos que podrían resultar de la aplicación de la DNC (para ello se tomaba como referencia lo informado en los años anteriores); segundo, se solicitaba el Presupuesto a la Autoridad; tercero, con el Presupuesto aprobado se aplicaba la DNC; y en cuarto término, se ejecutaba el Programa atendiendo las tres primeras prioridades señaladas por la unidad, puesto que hasta allí alcanzaban – regularmente - los recursos económicos.

Para estructurar el Programa de Capacitación año 2009 se realizó el siguiente proceso:

- Durante los meses de julio del año 2008 se realizó una Detección de Necesidades de Capacitación (DNC) mediante consulta al conjunto de las Direcciones y Departamentos.
- En el mes de agosto de 2008 se preparó un consolidado de necesidades de capacitación de acuerdo a los requerimientos de las Unidades, estableciéndose las prioridades 2009.
- Finalmente se presentó un Programa Anual de Capacitación 2009 para su aprobación por parte de la Autoridad Municipal, aprobándose por el Concejo Municipal un Presupuesto de \$ 36.000.000.

Características del Programa de Capacitación 2009

Sus principales objetivos fueron los siguientes:

- Proporcionar a los funcionarios de la I. Municipalidad de Viña del Mar una capacitación que sea respuesta a sus demandas para ser más eficientes en su trabajo, de acuerdo a los recursos disponibles y a las normas y políticas vigentes.
- Promover en los funcionarios municipales una participación responsable en el proceso de capacitación y asumir el desafío de reciclar sus conocimientos, a fin de mejorar la competitividad del servicio.
- Desarrollar una formación integral, que considere el aprendizaje, la adquisición de nuevos conocimientos y el desarrollo de habilidades y actitudes para un mejor desempeño laboral.

Resultados de las Capacitaciones Realizadas Según Áreas Temáticas

El Plan Anual de Capacitación año 2009 se estructuró considerando las áreas temáticas siguientes:

- Cultura Organizacional y Gestión: Políticas Municipales
- Capacitación y Perfeccionamiento por Unidad
- Calidad de vida en el ámbito laboral y personal

Los contenidos fueron entregados a través de diferentes acciones de Capacitación, tales como; Cursos, Talleres, Seminarios, proporcionados por Institutos, Universidades, Centros de Formación Técnica y Organismos Técnicos de Capacitación.

Durante el año 2009, se ejecutaron 21 acciones de Capacitación, con un total de 213 funcionarios capacitados y una inversión de \$ 5.027.500,- (cinco millones 27 mil quinientos pesos)

Número de Acciones de Capacitación según Área Temática:

AREAS			
Cultura Organizacional y Gestión: Políticas Municipales	Capacitación y Perfeccionamiento Especifico de cada unidad.	Mejoramiento de la calidad de vida y otros programas y proyectos	Número Total de acciones de Capacitación
5	12	4	21

Número de funcionarios capacitados, según Área Temática:

AREAS			
Políticas Municipales	Capacitación y Perfeccionamiento Específico de cada unidad.	Mejoramiento de la calidad de vida y otros programas y proyectos	Número Total de funcionarios Capacitados
44	82	87	213

Área Cultura Organizacional y Gestión: Políticas Municipales

Nº	NOMBRE CURSO	Nº participantes	Costo (\$)
1	SEMINARIO DE SEGURIDAD SOCIAL PARA EL TRABAJADOR MUNICIPAL	01	45.000
2	DESARROLLANDO COMPETENCIAS PARA LA ADMINISTRACIÓN Y EL FORTALECIMIENTO DEL CAPITAL HUMANO.	03	225.000
3	LEY 20.285 TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.	13	0
4	JORNADAS DE VERANO. MUNICIPIOS HACIA EL BICENTENARIO.	02	880.000
5	COMPUTACIÓN. (VÍA E-LEARNING / MONITORES INTERNOS)	25	Sin Costo
SUB TOTAL		44	1.150.000

Área Capacitación y Perfeccionamiento Específico por Unidad

Nº	NOMBRE CURSO	Nº participantes	Costo (\$)
1	TALLER PLATAFORMA DE COMPRAS DE MERCADO PÚBLICO	1	159.500
2	CURSO DE SEGURIDAD PARA PATRULLEROS DE SEGURIDAD CIUDADANA.-	30	990.000
3	CURSO PRACTICO DE ACTUALIZACIÓN EN RENTAS Y PATENTES.-	3	405.000
4	PRIMERAS JORNADAS NACIONALES DE CAPACITACIÓN PARA LOS JUZGADOS DE POLICIA LOCAL.	10	450.000
5	LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PARA ACTUARIOS DE LOS JUZGADOS DE POLICIA LOCAL.	18	0
6	GESTOR PERFILES OCUPACIONALES (RR.HH y Des. Social).-	5	0
7	CONTABILIDAD GENERAL DE LA NACIÓN.-	3	0
8	SEMINARIO SOBRE LICENCIAS MÉDICAS.	2	276.000
9	NORMAS SOBRE PROBIDAD TRANSPARENCIA ACCESO A LA INFORMACIÓN Y FISCALIZACIÓN EN EL CONTROL MUNICIPAL	2	600.000
10	II VERSIÓN SEMINARIO DE PROBIDAD Y TRANSPARENCIA PARA LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL.-	4	0.-
11	NORMAS SOBRE PROBIDAD Y TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y FISCALIZACIÓN EN EL CONTROL INTERNO MUNICIPAL	2	600.000.-
12	XI SEMINARIO NACIONAL DE TRANSITO PÚBLICO.	2	397.000.-
SUB TOTAL		82	3.877.500

Área Mejoramiento de la Calidad de Vida y otros Programas y Proyectos

Nº	NOMBRE DEL CURSO	Nº participantes	Costo (\$)
1	TALLERES DE MEJORAMIENTO DE CALIDAD DE VIDA PARA VIGILANTES.	18	0
2	MANTENCION Y ACONDICIONAMIENTO FISICO PARA VIGILANTES.	32	0
3	CURSOS DE COMPUTACIÓN VIA E-LEARNING (CON MONITORES INTERNOS)	25	0
4	TALLER DE CONTROL DE STRESS Y CRECIMIENTO PERSONAL A TRAVES DEL CINE PARA FUNCIONARIOS DE LA DOM.-	12	0
SUB TOTAL		87	
TOTAL		213	5.027.500

Programa manejo de stress y técnicas de relajación

Considerando el acelerado ritmo de la vida moderna y los cambios de todo orden que hacen que la capacidad natural de adaptación del ser humano se vea a diario sobrepasada desencadenando conflictos y desequilibrios, tanto a nivel individual (trastornos físicos, psíquicos, cognitivos, emocionales y conductuales) como a nivel organizacional (ausentismo, rotación, conflictos, pobres relaciones interpersonales) y para dar respuesta a las necesidades de la Institución y contar con personal productivo, calificado, competente y equilibrado. La unidad de Capacitación se encuentra desarrollando el programa Control de Stress, a cargo de monitores internos, personal previamente preparado en el manejo y aplicación de técnicas y herramientas de relajación y auto cuidado.

Durante el año 2009 un monitor perteneciente a la unidad de Obras Municipales se encuentra desarrollando con funcionarios de la misma unidad, el taller “Desarrollo personal y control de stress a través del Cine”, taller que mediante la exhibición de películas de Cine Arte con temáticas alusivas a la vida cotidiana y posterior análisis, brinda una instancia para reflexionar y compartir experiencias de vida.

Programa de mantención y acondicionamiento físico

La realización de ejercicios físicos – con la orientación de un profesional de Educación Física - repercute de una forma positiva en la salud de los funcionarios, lo que finalmente los hace sentirse sanos, valorados y más comprometidos con su trabajo.

Así mismo, en el ámbito de la empresa dedicada a la Seguridad, el esquema es similar, pues con la aplicación de ejercicio físicos – aunque sea - en un momento fuera de la jornada laboral, el organismo del trabajador se va fortaleciendo, lo que ocasiona como consecuencia una reducción en los accidentes laborales, un aumento de la capacidad de trabajo, de la productividad y los estados de alerta; así como se reduce la incidencia de ausencias por enfermedades y errores en los procedimientos.

El Programa de mantención y acondicionamiento físico año 2009, consideró como actividad central la realización de un curso de mantención física orientado al grupo de Vigilantes de la Municipalidad. Esta actividad se realizó en el Gimnasio del Estadio Sausalito y se ejecutó entre los meses de marzo a diciembre de 2009, en los días lunes, miércoles y viernes de cada semana y en horario de 18:00 a 20:00 horas.

Este Programa contó con la participación y atención rotatoria de 32 personas, con una media de asistencia de 15 funcionarios por horario, considerando para ello los sistemas de turnos de los Vigilantes.

Pensando en ampliar el campo de desarrollo en esta área, se incorporó el trabajo en piscina temperada, considerando la disponibilidad existente de las dependencias del Complejo Deportivo de Forestal.

Se estima necesario destacar que todo este proceso es conducente a mejorar tanto en los aspectos sico-físicos como también preparatorios a enfrentar las evaluaciones y controles bianuales que hace el OS – 10 de Carabineros de Chile, a fin de cumplir con la Ley y Reglamento que rige la actividad de Vigilante

Programa de capacitación en computación usando la herramienta de E – Learning dirigida por una monitora interna.

Las instituciones y entre ellas los Municipios no pueden ni deben sustraerse de aplicar, para la formación y desarrollo de su personal, los nuevos métodos de enseñanza-aprendizaje que – fruto del avance del conocimiento, de la tecnología y de la globalización – están hoy disponibles.

En este escenario se instala "E-Learning", modalidad de formación que permite la interactividad instantánea entre el encargado de entregar conocimientos y quién los recibe, además de un dinamismo en los cursos, fomentando así la autonomía en el aprendizaje.

La aplicación de esta herramienta y modalidad de capacitación plantea como requerimiento, por una parte, contar con el personal idóneo y competente para administrar el sistema y por otro, disponer de adecuados equipos computacionales (en cuanto a capacidad y equipamiento) y con Programas computacionales (Flash, Photoshop, etc.) con sus correspondientes licencias.

Y durante el año 2009, se capacitaron 25 nuevos funcionarios en "computación"; de ellos, una funcionaria ha asumido la responsabilidad de capacitar – utilizando esta herramienta – a los funcionarios de las unidades de

Tránsito y Transporte Público, Infraestructura de Recursos Materiales y de Bienestar, en el uso y manejo de Internet y también “Excel avanzado”.

2.3.1.2. Administración del Personal Municipal

Entre las funciones del Departamento de Personal, desarrolladas a través de su Sección Control de Personal, se encuentra la mantención actualizada de registros y estadísticas, tales como hojas de vida, plantas y escalafones, asistencia y puntualidad, dotaciones, permisos, licencias, la coordinación del proceso de calificaciones, la ejecución de procesos de trabajo relativos a traslados, suplencias, promociones, licencias, permisos administrativos, vacaciones, comisiones de servicio y su control, pago de viáticos, renunciaciones, jubilaciones, etc., con observancia de la normativa vigente.

Licencias Médicas

El Departamento de Personal, a través de la Sección de Control de Personal procede con el trámite de recuperación de subsidios de incapacidad laboral, acción que se realiza oficiosamente mediante notas de cobranzas a las instituciones previsionales correspondientes, FONASA, COMPIN, ISAPRES. Esta gestión ha permitido llegar a estándares de casi el 100 % de los valores generados a favor del servicio, lo que se demuestra en el siguiente cuadro:

Licencias Médicas tramitadas 2009

Nº DE LICENCIAS MEDICAS CURSADAS	Nº DE SUBSIDIOS RECUPERADOS	RECUPERACIÓN EN MILES DE (\$) DESDE ISAPRES	RECUPERACIÓN EN MILES DE (\$) DESDE FONASA
1731	481	1º SEMESTRE \$ 20.288.018	1º SEMESTRE \$ 70.304.561
		2º SEMESTRE \$ 38.661.389	2º SEMESTRE \$ 84.080.581
		\$ 58.949.407	\$ 154.385.142

Nota: Licencias Médicas cursadas corresponden a funcionarios de Planta – Contrata – Vigilantes y Código del Trabajo, desde enero a diciembre de 2009.

Licencias Médicas recuperadas al 31 de diciembre de 2009

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Servicio Salud	1.315	100% Licencias Cursadas
	191	14 % Subsidios Recuperados
ISAPRES	416	100% Licencias Cursadas
	290	69% Subsidios Recuperados

Cabe señalar que el total de los subsidios de incapacidad laboral son reclamados en conformidad a las normas vigentes a la fecha y los atrasos en su cancelación se realizan en conformidad a la Ley 19.717, sobre cobros de reajustes e intereses por el atraso en su cancelación por parte de las instituciones previsionales.

En el caso de Fonasa su atraso corresponde a las debilidades del sistema de control que el Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota arrastra por años.

2.3.1.3. Programa de Mejoramiento de la Gestión Municipal

El Comité Técnico Municipal encargado de elaborar y gestionar el Programa de Mejoramiento de la Gestión Municipal para el año 2009 contempló la continuidad del Programa realizado durante el año 2008, en términos de formular los Objetivos Específicos Institucionales y las Metas de Desempeño Colectivo teniendo como base los resultados alcanzados por las Unidades Municipales en el año anterior (Planes de Mejora para cada una de las Unidades).

Cabe señalar que el **PMGM ejecutado el año 2008** consistió en la realización de un Autodiagnóstico participativo en cada una de las Unidades Municipales con el objeto de identificar brechas de gestión (Debilidades) que permitieran el diseño de un Plan de Mejoras para el mejoramiento de la eficacia y/o eficiencia de sus respectivos procesos. Cabe señalar que para la ejecución de este Programa el Comité Técnico contó con el apoyo y capacitación de la

Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo y el Centro Nacional de la Productividad y la Calidad (ChileCalidad), en el marco del Sistema de Acreditación de la Calidad de los Servicios Municipales.

Como resultado de este trabajo, las diferentes Unidades Municipales presentaron un Plan de Mejoras que contenía dos (2) Oportunidades de Mejora y una (1) Acción de Mejora Inmediata con sus correspondientes plazos, responsables, actividades y productos. En donde el Objetivo Institucional que orientó este trabajo fue ***“Iniciar y desarrollar un proceso de mejoramiento continuo de la gestión municipal durante el año 2008, mediante la identificación de debilidades de gestión y el diseño de un Plan de Mejoras de los servicios municipales”***

De acuerdo a Informe de Evaluación referido a la verificación de cumplimiento de los Objetivos Específicos de Gestión Institucional y Metas de Desempeño Colectivo, presentado en el mes de marzo de 2009 por la Dirección de Control, el Concejo Municipal aprobó cancelar el incentivo correspondiente al PMGM 2008 considerando que se dio cumplimiento en un 99% a los Objetivos de Gestión Institucional, correspondiéndole a los funcionarios de planta y contrata una bonificación equivalente al 6% de sus remuneraciones.

Respecto al cumplimiento de la Metas de Desempeño Colectivo se estableció que las unidades alcanzaron un porcentaje de logro superior al 90% correspondiéndoles a los funcionarios de planta y contrata una bonificación equivalente al 4 de sus remuneraciones, con excepción del Departamento de Gestión e Imagen Corporativa que alcanzó un porcentaje de logro del 88 %, correspondiéndoles a sus funcionarios una bonificación equivalente al 2% de sus remuneraciones.

Programa de Mejoramiento de la Gestión Municipal 2009 (PMGM)

El Programa de Mejoramiento de la Gestión Municipal fue aprobado mediante Decreto Alcaldicio N° 15.789 de fecha 31 de diciembre de 2008, el cual resume la participación de 103 unidades municipales, cada una de ellas con su respectivo Plan de Mejoras.

Los Planes de Mejora de las Unidades Municipales estuvieron conformados por un Objetivo Específico Institucional (Oportunidad de Mejora) y una Meta de Desempeño Colectivo (Acción de Mejora Inmediata).

El eje que orientó la formulación de los Objetivos Específicos y las Metas de Desempeño Colectivo fue la relación de los servicios municipales con sus respectivos usuarios y usuarias, en términos del grado de conocimiento de los requerimientos y expectativas de estos últimos, así como el mejoramiento de los servicios de acuerdo a sus grados de satisfacción e insatisfacción.

El Objetivo Institucional que orientó la formulación de los Objetivos Específicos de Gestión Institucional, así como las Metas de Desempeño Colectivo fue el siguiente:

“Desarrollar una mayor y mejor relación de los diferentes servicios municipales con sus usuarios y usuarias con el objeto de mejorar la eficacia y/o eficiencia de los procesos de conocimiento, consulta y satisfacción de sus expectativas y requerimientos.”

Objetivos Específicos de Gestión Institucional PMGM 2009

1. Lograr un mayor grado de conocimiento de los requerimientos y expectativas de los usuarios y usuarias de los servicios municipales.
2. Alcanzar mejores y mayores relaciones con los usuarios y usuarias de los servicios municipales para asegurar el cumplimiento de las expectativas de éstos.

3. Producir mejoramientos de los servicios municipales de acuerdo los grados de satisfacción e insatisfacción de usuarios y usuarias.

Criterios para el Cumplimiento de los Objetivos Específicos Institucionales y de las Metas de Desempeño Colectivo

- Adaptando, de manera eficiente y permanente, la gestión municipal a los procesos de modernización del Estado.
- Conociendo mediante diferentes instrumentos las necesidades, expectativas y requerimientos de los usuarios y usuarias de los servicios municipales
- Reduciendo los tiempos de respuesta a los usuarios internos y/o externos asociados a procesos administrativos y/u operacionales.
- Mejorando la coordinación entre las diferentes unidades municipales para alcanzar una mayor rapidez y calidad de respuesta a las necesidades y demandas de la comunidad.
- Revisando, actualizando y mejorando procedimientos y procesos administrativos, operativos y de gestión.
- Mejorando la coordinación con organismos públicos y privados que actúan en la comuna.

Metas de Desempeño Colectivo

De acuerdo a la Oportunidades de Mejora Inmediata presentadas por las Unidades Municipales se establecieron Metas de Desempeño Colectivo para cada una de ellas.

Evaluación de logro

La evaluación del grado de cumplimiento de los objetivos y metas de desempeño colectivo le corresponderá a la Dirección de Control cuyo informe deberá ser presentado al Concejo Municipal en el mes de marzo de 2010.

2.3.1.3. Prevención de Riesgos

En virtud de las normativas legales vigentes compiladas en los texto de la Ley 16.744 “Sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales” y sus decretos anexos principales como el D.S. N°594 “Sobre Condiciones Sanitarias y Ambientales Básicas en los Lugares de Trabajo”, D.S. N°54 “Reglamento para la Constitución y Funcionamiento de los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad” y el D.S. N°40 “Reglamento sobre Prevención de Riesgos Profesionales”, la Sección de Prevención de Riesgos de este Municipio, cada año realiza su programa enfocado en dar un cumplimiento cabal a las disposiciones legales vigentes, incorporando elementos nuevos y otros tendientes al control de las condiciones de riesgos existentes en la ejecución de los diferentes servicios.

Salud Ocupacional

Las principales actividades desarrolladas durante el año 2009 fueron las siguientes:

Programa Vigilantes Privados: Realizar el chequeo anual al grupo de Vigilantes Privados Municipales, cuyos exámenes contemplan la aplicación de chequeos médicos y psicológicos. Esta es una exigencia contenida en la Ley. Los exámenes específicos aplicados fueron los siguientes:

Pericias Psicológicas: Entrevista personal, pruebas psicométricas y pruebas proyectivas.

Pericias Físicas: Examen médico (presión arterial, IMC), test visual, audiometría.

Programa control de expuestos a pesticidas: Controlar los indicadores biológicos del personal expuesto a pesticidas, resguardando así el correcto uso de los elementos de protección personal y dosis de aplicación, descartando enfermedades producto de la exposición a productos tóxicos.

El control es realizado por el Instituto de Seguridad del Trabajo SIN COSTO para el Municipio, cuyo examen consta de la toma de una muestra de sangre y el análisis de:

Actividad de colinesterasa

Tiempo protombina

Programa de Evaluación Ocupacional: Determinar sobre una base científica la idoneidad de funcionarios para la ejecución de un trabajo determinado, evaluando sus capacidades físicas en contraste con la exigencia mecánica de la labor. Esto, cuando exista evidencia médica que así lo requiera.

Durante el año 2009, fueron enviados al Instituto de Seguridad del Trabajo 2 funcionarios para ser evaluados, y según los resultados fueron confirmados en sus puestos de trabajo.

Programa vacunación antitífica: prevenir la aparición de enfermedades en personal expuesto a agentes biológicos, específicamente en el personal que labora en los camiones limpiafosas, alcantarillas y gasfitería.

Esta actividad es llevada a cabo a través de la adquisición de la vacuna oral VIVOTIF de 3 cápsulas cada una, cuya dosis es suministrada por Prevención de Riesgos días por medio a cada beneficiario. Posee una duración de 2 años.

Programa de Fumigación y Sanitización

Programa consistente en la adquisición de productos fumigantes, sanitizantes y rodenticidas, para ser aplicados en la totalidad de las dependencias municipales según programa anual de trabajo, con una rotación de 45 a 60 días entre aplicaciones.

La inversión por este concepto fue la siguiente:

TOTAL PESTICIDAS 2009	
Equipamiento	228.240
Productos	627.129
Total Fumigación 2009	\$855.369

La inversión fue llevada a cabo según el siguiente desglose:

Productos 2009		
Cantidad	Material	Valor (\$)
96	Trampa rata bandeja	127.149
34	Bloques 3 Kg	499.980
Total		\$627.129

Equipamiento 2008		
Cantidad	Material	Valor (\$)
5	Buzo fumigación	118.666
6	Overol tela	49.266
3	Botas	28.203
1000	Etiquetas	32.105
Total		\$228.240

Con estos productos se realizaron 355 aplicaciones, realizadas en más de 70 dependencias municipales.

La inversión efectuada disminuyó respecto del año 2008 en función de la adquisición de la máquina pulverizadora eléctrica, la que permitió lograr un mejor rendimiento de los productos aplicados, utilizándose para estos efectos, el stock del año 2008.

Adquisición y Entrega de Elementos de Protección Personal

Programa de continuidad que implica la realización de un estudio de necesidades de protección personal determinado según la exposición de los funcionarios a los diferentes tipos de riesgo, tales como los físicos, químicos y biológicos, de acuerdo a las diversas tareas que se realizan.

Esto, de acuerdo a lo establecido en el D.S. N° 594 “Sobre Condiciones Ambientales y Sanitarias Básicas en los Lugares de Trabajo”, en donde indica la obligación que tiene el empleador de entregar de manera gratuita, la implementación de seguridad necesaria para proteger la vida y salud de los trabajadores.

Respecto de este tema, se considera la incorporación de la protección solar según la disposición legal vigente.

Elementos de Protección Personal 2009

Cant.	Material	Valor \$
15	Antiparra Oxiginista	12.852
500	Antiparras Amarillas	1.160.250
30	Antiparras Claras	85.680
400	Antiparras In - Out	456.960
500	Antiparras Oscuras	1.130.500
30	Antiparras ciclistas	460.530
30	Antiparras Google	72.000
30	Antiparras soldadura	21.600
20	Cascos amarillo	28.560
40	Cascos Blancos	57.120
30	Cascos ciclistas	35.3430
15	Casquete	16.957
300	Chalecos Reflectante	710.430
10	Chaleco salvavidas	136.850
50	Chaqueta Soldar	431.375
50	Coletos Descarne	116.025
50	Filtros Vapores Orgánicos	231.455
50	Filtros Mascara r/c	760.200
15	Canister	271.391
39	Protector Auditivo Cin.	83.538

40	Gorro de Soldar	133.280
80	Guante anticorte amarillo	80.920
25	Guante Antivibración	594.702
350	Guante Nitrilo	262.395
600	Guante cabritilla chofer	1.277.937
26	Guantes ciclistas	386.453
60	Guantes ciclistas	635.460
800	Guantes cuero flor	1.513.680
250	Guantes de Algodón	133.997
50	Guantes electricistas	100.555
60	Guantes soldador	171.360
600	Guante palma nitrilo	1.035.300
30	Mascara de Soldar	74.898
250	Mascara Moldex Humos	500.000
250	Mascarillas desechables	7.140
34	Polainas soldador	101.150
230	Tapón 3M	235.025
20	Vidrio claro máscara soldar	3.808
20	Vidrios máscara de soldar	904
Total EPP 2009		\$13.846.667

La inversión del año 2008 fue de \$14.995.485, la diferencia de \$1.148.818 corresponde a que durante el año 2009 se adquirieron 2 partidas de 1000 buzos tyvek cada una, por lo que se contaba con un stock para el 2008.

La protección solar considerada para 2009 fue adquirida con presupuesto 2008.

Adquisición y Entrega Calzado de Seguridad 2009

El llamado a Licitación Pública para adquisición del Calzado Operativo fue realizado a través del Portal Mercado público, siendo la apertura el día 9 de

Septiembre de 2008 y finalmente adjudicada en el mes de Diciembre del mismo año, por lo que la entrega de los elementos se realizó parcialmente en 2009.

El Calzado cuenta con las especificaciones técnicas exigidas por la Norma Chilena vigente.

Esto, de acuerdo a lo establecido en el D.S. N°594 “Sobre Condiciones Ambientales y sanitarias Básicas en los Lugares de Trabajo”, en donde indica la obligación que tiene el empleador de entregar de manera gratuita, la implementación de seguridad necesaria para proteger la vida y salud de los trabajadores.

Financiamiento:

Monto
\$17.891.207

En la citada Licitación, fueron adquiridos 528 pares de calzado, los que fueran adjudicados parcialmente a las empresas Rizzoli, Garmendia y Gacel.

El detalle de la adquisición fue el siguiente:

Módulo	Cant.	Valor Unitario	Total \$ S/IVA
Calzado Operativo	27	\$32.071	865.917
Calzado de Supervisión	177	\$29.143	5.158.311
Calzado de Vigilantes	29	\$21.729	630.141
Calzado Chofer Camión	76	\$22.241	1.690.316
Chofer Veh. Menor	41	\$25.454	1.043.614
Calzado Auxiliar Dama	26	\$20.650	536.900
Calzado Auxiliar Varón	63	\$32.725	2.061.675
Botas	33	\$43.427	1.433.091

Operativo Dieléctrico	15	\$32.071	481.065
Op. Maq. Pesada	18	\$29.595	532.710
Calzado Rebajado Ejecutivo	20	\$25.764	515.280
Rebajado Dieléctrico	3	\$28.536	85.608

Control de Accidentes del Trabajo con Tiempo Perdido 2009

Despliegue de actividades de distinta índole (capacitación, inspecciones en terreno, observaciones de trabajo, difusión, elaboración de guías, etc.), cuyo objetivo es alcanzar un grado de control aceptable sobre la siniestralidad generada en la masa de funcionarios cubiertos por el seguro de la Ley 16.744 “Sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales”

Beneficiarios:

Tipo	Cantidad
Dotación Municipal sujeta a cotización	1.100 funcionarios

Durante 2009 se registraron las siguientes atenciones:

Atenciones Ley 16.744 2009					
	Con Tiempo Perdido	Sin Tiempo Perdido	Rechazos	Cantidad	Días Perdidos
Accidentes del Trabajo	47	39	32	118	449
Accidentes del Trayecto	9	14	0	23	150
Enfermedad Profesional	3	2	4	9	7

Analizando los datos obtenidos específicamente de los accidentes del trabajo con tiempo perdido (criterio que se contabiliza para efectos de la determinación de la Tasa de Cotización Adicional), se han obtenido las siguientes disminuciones:

CRITERIO	2007	2008	2009
Accidentes CTP	54	47	38
Días Perdidos	584	456	555

Las disminuciones de cada criterio respecto a su punto más alto del período estudiado son los siguientes:

Accidentes del Trabajo con tiempo perdido: 27,32%

Días perdidos por accidente del trabajo: 31.93%

Primeros Auxilios

Adquisición y entrega de elementos de primeros auxilios (insumos médicos) para abastecer botiquines básicos instalados en 70 dependencias municipales, las enfermerías (Gimnasio Polideportivo, Parque Urbano Forestal, Teatro Municipal, Quinta Vergara.), playas y piscinas, flota de vehículos, móviles de Seguridad Ciudadana y Módulos Verano Seguro.

Financiamiento Municipal:

Fuente	Monto
Adquisición de insumos	\$3.093.206

Sistemas de Evacuación

Este programa contempló para el 2009 sólo la mantención de la señalética y demarcaciones del Anfiteatro de la Quinta Vergara.

Financiamiento Municipal

Señaléticas 2009		
Cant	Material	Valor (\$)
15	Latas pintura alto tráfico amarillo	92.784
3	Tinetas pintura alto tráfico negro	98.878
50	cinta de enmascarar	20.646
20	Brochas	6.235
20	Rodillos	11.233
1	Servicio pintura Quinta Vergara	1.011.500
Total		\$1.241.276

Sistemas de protección contra incendio

Programa regular de mantención anual e inspección mensual (según lo ordenado por el D.S. N°369 del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción) a los 516 equipos extintores dispuestos en 70 dependencias municipales.

Este servicio es prestado por la empresa Eduardo Elgueta Edmonton, la que cuenta con contrato vigente con el Municipio.

La inversión en el año 2009 por este concepto fue de **\$ 11.401.936.-**

Demarcadores de Seguridad

Durante el año 2009 se adquirieron demarcadores de seguridad para trabajos viales y para las distintas dependencias.

Los demarcadores conos y cinta de peligro fueron dispuestos para camiones recolectores municipales (conos) y móviles pertenecientes a Seguridad Ciudadana (conos y cintas)

Las señaléticas de piso resbaladizo fueron entregadas a distintas dependencias para ser utilizadas en lluvias y mantenciones.

Demarcadores 2009		
Cant.	Material	Valor \$
160	Conos reflectantes 18"	552.160
250	Kilos cinta peligro	403.112
100	Conos reflectantes 18"	345.100
Total		1.300.372

Vestuario Operativo 2009

Este programa comprende la adquisición y entrega de vestuario al personal que realiza funciones operativas y de supervisión dentro del Municipio.

El diseño del vestuario, sus materiales y confección, obedecen a principios de seguridad y de funcionalidad establecidos por la Sección de Prevención de Riesgos, atendiendo además la institucionalidad de sus colores y la identificación de los funcionarios con las labores que realizan.

Se consideró adicionalmente la entrega de chaquetas al personal de DIDECO, salvavidas y Permisos de Circulación.

RESUMEN VESTUARIO OPERATIVO 2009	
Concepto	Valor \$
Vestuario Operativo	18.414.154
Otras Prendas	808.676
Vestuario Vigilantes Privados	2.892.626
Vestuario Seguridad Ciudadana	344.9178
Chaquetas DIDECO	2.465.680
TOTAL	28.030.314

2.3.1.4. Bienestar del Personal

El objetivo de la sección es contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores y proporcionar atención integral a los funcionarios y sus cargas familiares.

Para el logro de estos objetivos, la I. Municipalidad de Viña del Mar cuenta con una Unidad de Bienestar consolidada, la cual ha implementado programas de atención y beneficios, manteniendo una línea pro-activa que se orienta a la promoción del desarrollo integral de los funcionarios y sus familias.

El presupuesto para el año 2009 fue de \$ 271.898.013, del cual el municipio aportó \$ 136.012.224.-

Atención Médica Psico – Social

La atención médica psico-social es un servicio que está a disposición de los funcionarios socios del Bienestar y de sus respectivos grupos familiares, quienes pueden acceder a este tipo de servicios, en una infraestructura especialmente habilitada para ello.

El señalado Centro de Salud se encuentra ubicado en dependencias de la Asociación de Funcionarios Municipales (AFUMUVI), sin embargo la administración depende exclusivamente del Bienestar.

Este Centro de Salud cuenta con un equipo profesional conformado por un médico, un psicólogo, un paramédico y una Secretaria.

La atención médica que se otorga, se la califica como de urgencia, y está a disposición de todos los funcionarios socios del Bienestar y de sus respectivos grupos familiares. Es así como en este período se realizaron 2.542 atenciones, de las cuales 1.110 son horas médicas

Además de la atención médica, también está disponible la atención de un psicólogo, quien atiende 2 veces por semana. Durante el período recién pasado, el profesional efectuó 115 atenciones.

Atención	N° atenciones
Médica	1.110
Paramédico	409
Psicólogo	115
Total	2.542

Así mismo como el período anterior, en el año 2009 se contó con una alumna en práctica de la Carrera de psicología de la Universidad Andrés Bello, quién focalizó su atención en los hijos de los funcionarios que se encuentran en el periodo prepuber y adolescencia. Este recurso fue de gran impacto para los beneficiarios dada la necesidad y el alto costo que tienen las psicoterapias.

Enfermedades de Alto Riesgo

Del total de atenciones médicas entregadas en el período 2009, el 8.5% de ellas se focalizó en la atención al grupo de alto riesgo, conformado por 206 funcionarios que presentan patologías como: hipertensión, diabetes y/o dislipidemia.

La atención para este grupo de funcionarios que presentan este tipo de patologías, se traduce en controles médicos en forma periódica, entrega de medicamentos y derivaciones a especialistas en los casos que se requiera. Además se orienta y se guía en el adecuado uso de la red Auge implementada por el Servicio de Salud o sus respectivas ISAPRES.

El costo del programa por concepto de entrega de medicamentos en el 2009 fue de \$2.543.478.

Ayudas por enfermedades catastróficas y/o de alto costo

Los últimos años, la alcaldesa y el Concejo Municipal, han aprobado un Fondo de Ayuda Social destinado exclusivamente a los funcionarios que han presentado enfermedades del tipo catastrófica o de alto costo. Es así como en

el período 2009 se otorgó ayuda social, a 3 funcionarios por un monto de \$5.600.000, que se destinó a cancelar tratamientos de alto costo.

Este fondo permitió a los mencionados funcionarios contar con los recursos necesarios y de modo oportuno para costear el tratamiento indicado a su patología, permitiéndole tanto a él como a su familia, focalizar su esfuerzo en la recuperación de su enfermedad.

Campañas Preventivas

Al igual que en años anteriores, la acción preventiva es una línea que siempre está presente, y es así como el Bienestar gestionó ante el Servicio de Salud la vacunación contra la influenza de los funcionarios de esta Municipalidad. El personal fue vacunado por funcionarios del Servicio de Salud y se llevó a efecto en las Unidades Municipales que concentran mayor cantidad de personas, como son el Edificio Consistorial, SECPLAC, DIDECO, SERCO, Aseo y Tránsito, alcanzando una cobertura de 450 funcionarios vacunados.

Por otra parte, en concordancia con la Política de Salud Pública, en coordinación con la Corporación de Salud de Viña del Mar, se realizaron exámenes de medicina preventiva de adultos (EMPA) a un total de 475 Funcionarios afiliados a Fonasa a quienes se les practicaron exámenes físicos, de laboratorio y del tipo radiológicos.

Bonificaciones y préstamos de Salud

El programa tiene como objetivo minimizar los costos económicos de las prestaciones de salud y consiste en proporcionar a los funcionarios municipales socios del Bienestar y a sus cargas familiares un aporte económico que permitan minimizar los gastos en salud, lo que además complementado préstamos médicos, se convierte en un recurso importante en

las emergencias de tipo médico o cuando los socios se han visto enfrentados a alguna enfermedad de tipo grave o de alto costo.

Los montos pagados por bonificaciones durante el 2009 corresponden a \$68.198.276, observándose un incremento del 12% en relación al período del 2008. El detalle de las bonificaciones otorgadas en el 2009 son las siguientes:

Tipo de Bonificación	Monto \$	Nº socios
Medicamentos	25.987.745	698
Exámenes	12.098.329	623
Hospitalizaciones	1.311.447	87
Tratamientos Especializados	6.380.236	464
Consultas médicas	4.200.562	716
Lentes ópticos	4.288.489	222
Atención dental	13.931.468	380

Los préstamos médicos se otorgan a los funcionarios socios para cancelar urgencias de tipo médica o dental, intervenciones quirúrgicas, hospitalizaciones o bien para financiar gastos de enfermedades del tipo catastrófica o alto costo. Estos préstamos, en un porcentaje mayor, se recuperaron en el transcurso del año.

Tipo de Préstamos	Nº socios	Monto (\$)
Préstamos Médicos	526	149.423.897
Préstamo Médico Enf. Catastróficas	7	948.829

Convenios con servicios médicos

La Unidad de Bienestar ofrece a los funcionarios la posibilidad de atenderse en servicios médicos y/o dentales públicos y privados, con los cuales mantiene convenio, recibiendo un trato preferencial en atención de urgencias,

tratamientos, exámenes de laboratorios, hospitalizaciones, entre otras, que posteriormente se regularizan de acuerdo al sistema de salud al que se encuentre afiliado cada funcionario.

Los convenios que actualmente están vigentes, considera a las principales clínicas y hospitales públicos y privados de la zona. Además de Centros Médicos de las diferentes especialidades:

Clínicas y Hospitales y Centros Médicos: Clínica Reñaca, Clínica Los Carrera, Clínica Miraflores, Hospital Clínico Viña del Mar, Clínica Ciudad del Mar, Hospital Gustavo Fricke, Hospital Del Salvador, Hospital Van Buren, Centromed, entre otros.

Ópticas: Viña del Mar, Centrovisión, Etchevers, Europtica, C. Hamley, Hammersley, Schultze, Rotter y Krauss, Shilling, entre otras

Médicos especialistas: Sergio Fajardo, Maritza Lazarraga, Moira Wiegand, Boris Aljaro, entre otros.

Seguro Complementario de salud

El Seguro Complementario de Salud se encuentra contratado con la Compañía de Seguros de Vida ING a través de un convenio Marco para el sector público.

A este Seguro de Salud se encuentran afiliados 724 funcionarios socios del Bienestar y considera a sus cargas familiares legales. Esta póliza cubre gastos de atención médica, hospitalaria, medicamentos, procedimientos, entre otros. El monto cancelado por concepto de prima del seguro en el período fue de \$90.435.701 el que fue co-financiado por los funcionarios (\$59.410.978) y fondos de Bienestar (\$ 31.024.723). Este Seguro además incluye cobertura por vida y enfermedades catastróficas o de alto costo.

Programas de Educación

El programa consiste en proporcionarles a los funcionarios y a su familia las condiciones que propicien e incentiven la continuidad de los estudios y la obtención de una preparación para el trabajo. Todo este proceso se ve fortalecido desde la etapa preescolar, en donde se estimula en forma precoz, ya que se considera de gran relevancia en el proceso de educación formal. Para ello se otorgaron los siguientes beneficios:

Ayuda Escolar: benefició a los alumnos de educación preescolar, Educación Básica, Media y Superior, tanto socios de Bienestar como a hijos de éstos. Consistió en un aporte en dinero por un monto de \$8.500 para los alumnos que cursaban hasta Enseñanza Media y de \$11.000 para los alumnos de educación superior. El costo del programa fue de \$ 7.857.000.

Premiación Rendimiento Escolar: En este período se efectuó la premiación de los alumnos que presentaron rendimientos sobresalientes en los años 2007 y 2008. La ceremonia de premiación se desarrolló en un desayuno en el Hotel O'Higgins, al cual asistieron 114 alumnos acompañados por su padre funcionario de este Municipio. Además de un premio de dinero en efectivo para los 3 primeros lugares, a todos ellos se les entregaron 2 entradas de cine. Esta actividad tuvo un costo de \$3.302.566.

Beca Jardín Infantil: se otorgó al 100% de los hijos de los funcionarios que postularon y cumplieron con los requisitos, y consistió en una ayuda monetaria de \$ 19.000 para los menores que asisten con jornada completa y de \$9.500 para aquellos que asisten en media jornada. Es así como los beneficiados fueron menores de entre 2 y 6 años de edad. El monto invertido en este programa fue de \$ 5.571.000.

Beca Educación Superior: este estímulo consiste en otorgar un incentivo económico de \$ 56.000 a cada hijo de socio que se encuentre cursando educación superior, el cual se canceló directamente a los jóvenes, en 2 cuotas durante los meses de mayo y septiembre. Benefició a estudiantes y el valor total fue de \$ 9.306.000.

Préstamos y Ayudas Sociales

Es frecuente que los funcionarios y sus familias se vean expuestas a situaciones de emergencia, producto de la contingencia que lo obligan a solventar gastos que no están considerados en el presupuesto mensual. Para ello se han creado los préstamos sociales que consideran cualquier tipo de emergencia, incluso las de tipo educacional.

Además en este tipo de ayudas se consideran las Ayudas Sociales, que son los bonos que se entregan por eventos tales como: nacimiento, matrimonio del socio y fallecimiento del socio o una de sus cargas.

ITEM	Nº socios	Monto \$
Bonos de ayuda	21	2.250.000.-
Préstamos sociales	149	11.600.000.-

Además los funcionarios cuentan con la posibilidad de solicitar préstamos sociales para cubrir emergencias de tipo habitacional, para cancelar aranceles de establecimientos educacionales, o imprevistos. Estos préstamos los funcionarios los cancelan en cuotas y se descuentan en su liquidación mensual.

Programas Recreativos y Culturales

Celebración de la Navidad: esta actividad consistió en la entrega de una canasta familiar a todos los socios del Bienestar, y una Gift Cards por \$12.000 de una Multitienda para cada carga menor a 12 años y de \$15.000 para aquellos socios con cargas mayores.

Beneficio	Nº Beneficiarios	Valor \$
Canasta Navideña		26.255.230
Tarjetas socios sin cargas menores 12 años	655	9.825.000
Tarjetas cargas menores a 12 años	317	3.804.000
Costo del Programa		42.472.000

Vacaciones Felices: El programa está dirigido a los hijos de los funcionarios menores de 15 años, cuyo objetivo es disponer de actividades recreativas y deportivas para el uso adecuado del tiempo libre en período de verano, mientras sus Padres trabajan.

El programa de actividades es diseñado conjuntamente con la Casa del Deporte, en la que se integran actividades de tipo recreativa, deportiva, turística y cultural, en una jornada de 9 a 14 horas de lunes a viernes.

En el período 2009 benefició a un promedio diario de 48 menores hijos de funcionarios de las distintas calidades jurídicas.

Entradas Festival de la Canción: en el mes de febrero de 2009 el Departamento de Personal se encargó de la organización y distribución de entradas para el Festival de la Canción, otorgadas como beneficio para los funcionarios con calidad contractual, planta, contrata, código del trabajo y

honorarios ítem 21, permitiéndoles acceder a este importante y tradicional espectáculo de la ciudad de Viña del Mar.

Si bien este tipo de programas se han dado en otros periodos, este año se ha trabajado como una de las variables relevantes del bienestar de los funcionarios utilizando los recursos que el municipio dispone para la comunidad y por otra parte disponiendo recursos del Sistema de Prestaciones de Bienestar.

Otros Beneficios

Bono Escolar

La unidad de Bienestar es la que realiza informa a la Dirección de Finanzas el cumplimiento por parte de los funcionarios, de los requisitos para la cancelación del Bono de Escolaridad señalado en la ley de reajustes.

Sala Cuna

En cumplimiento de la normativa legal vigente estipulada en el Código del Trabajo en su Título Segundo Artículos 203 al 208 se ha establecido un Programa que consiste en la atención de los menores lactantes hijos de funcionarias de planta, contrata y trabajadoras de los planes de generación de empleo.

En el año 2008, atendiendo los requerimientos de las funcionarias, se adoptó la modalidad de libre elección de la Sala Cuna, suscribiendo contrato con la empresa Sodexho Pass, la cual administró el servicio hasta el mes de julio de 2009, a través del cual las beneficiarias eligen el establecimiento que cumpla sus expectativas. En atención a que la señalada empresa terminó el contrato y Chile Proveedores declaró desierta la licitación, se mantuvo la modalidad de contrato directo con las Salas Cunas en convenio hasta el llamado a Licitación por parte del municipio.

El monto invertido por este concepto fue de \$ 22.201.283, que benefició a un promedio de 10 lactantes al mes.

Seguro Obligatorio Automotriz: a través de la unidad de Bienestar se gestionó un convenio con la Cía. de Seguros Penta Security, mediante la cual funcionarios pudieron adquirir la póliza del Seguro Obligatorio Automotriz a un valor inferior a las ofertas del mercado y con la facilidad de cancelación en dos cuotas.

Bono por familia

La Sección de Bienestar fue la encargada de confeccionar e informar a la Superintendencia de Seguridad Social las bases de datos para la cancelación del Bono Extraordinario de la Ley 20.326, que favoreció a 769 causantes de asignación familiar.

Pago Electrónico de Remuneraciones

Hasta el año 2002 existían en el Municipio dos modalidades de pago de remuneraciones: el Cheque municipal y el Depósito de la remuneración en Cuenta Corriente Bancaria. En el mes de septiembre de ese año, en coordinación con la sección de Remuneraciones, se implementó una tercera modalidad de pago de las remuneraciones: el Pago electrónico de remuneraciones.

El Pago electrónico consiste en que el Municipio le deposita la remuneración mensual al funcionario en una Cuenta bancaria a la Vista desde la que utilizando una Tarjeta y una clave puede retirar su remuneración desde cualquier Cajero automático de la REDBANC.

Desde el mes de noviembre del 2003, el Municipio mantiene un Contrato de Pago electrónico de remuneraciones con el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile (BBVA).

El Pago electrónico de remuneraciones, es administrado, controlado y de responsabilidad del Departamento de Personal.

En el período año 2009, se atendió a un total de 66 funcionarios, de acuerdo a la distribución siguiente:

Número de funcionarios atendidos año 2009 según gestión solicitada:		
1. Solicitudes de Modificar modalidad de pago:		
1.1	De Cheque municipal a depósito en Cta.Cte.	20
1.2	De Cuenta Vista a Cheque Municipal	1
2	De Cta. Vista a Cta. Corriente	15
3.	Nuevas solicitudes de Cuenta Vista	30
TOTAL		66

2.4. La Gestión en Infraestructura de Recursos Materiales y Seguridad Interna

El Departamento de Infraestructura, de Recursos Materiales y Seguridad Interna ha implementado una serie de medidas tendientes al mejoramiento continuo de la Infraestructura Municipal, debiendo cumplir las siguientes funciones principales:

- Programar y presupuestar anualmente, y dirigir y controlar la mantención, reparación y provisión de servicios de las dependencias municipales;
- Programar, dirigir y controlar los servicios de transporte y movilización que requieran las dependencias y actividades municipales, procurando su prestación en forma expedita y oportuna;
- Fiscalizar el correcto funcionamiento de los sistemas de calefacción, agua potable, gas, ventilación, eléctricos y de comunicaciones del Municipio;
- Preparar, presupuestar y coordinar el plan anual de reparaciones y mantención de las dependencias municipales;

- Coordinar, con las empresas pertinentes, la provisión de servicios telefónicos, eléctricos, de agua potable, alcantarillado y gas y
- Adquirir, registrar, almacenar y distribuir especies y servicios necesarios para el funcionamiento de las dependencias municipales y de sus programas, así como también la redistribución de los bienes que queden disponibles.

Reparación y Mantenimiento de Infraestructura Municipal

Esta sección principalmente se preocupa de reparar la infraestructura Municipal donde labora el personal Municipal, y de los lugares de atención de público.

Cabe señalar que en esta Sección se deposita la responsabilidad de administrar los recursos humanos destinados al aseo de las dependencias municipales junto con el servicio de estafetas.

El presupuesto destinado a la reparación y mantenimiento de las dependencias municipales en el 2009 ascendió a **\$873.000.000**, los cuales se invirtieron de acuerdo a la siguiente tabla:

Nº	Identificación	Cantidad de Intervenciones	Total Anual (M\$)
1	GASFITERIA, reparaciones varias, habilitación de oficinas, reparaciones de matrices, medidores llaves de paso, llaves de lavatorio, WC, estanques, válvulas, aguas lluvias, sistemas elevadores de aguas lluvias y Agua Potable y reparaciones varias de alcantarillado	892	385.000
2	CARPINTERIA, reparaciones de muebles, escritorios, sillas, sillones, bancas, puertas, ventanas, paneles, habilitación de nuevas oficinas, construcción de estaciones de trabajo, bancas a recintos deportivos y reparaciones en general.	225	111.000
3	PINTURA, Pinturas varias en oficinas, Edificios Patrimoniales, Anfiteatro y Edificios Municipales.	80.000 M²	210.000
4	ELECTRICIDAD, reparaciones varias, equipos nuevos y usados e oficinas y exterior.	1.300	70.000
5	TELEFONIA FIJA, reparaciones varias, equipos y habilitación de oficinas	465	60.000
6	SOLDADURA, rejas, graderías, muros, pilares y protecciones.	96	25.000
7	TELEFONIA MOVIL, gestión y reparación	350	12.000
	TOTAL		873.000

Seguridad Interna

El objetivo de esta sección es resguardar la seguridad interna de los recintos municipales, de su patrimonio, de su personal y del público en general que acude al municipio a realizar trámites, como también las actividades deportivas y recreativas. Para ello debe cumplir las siguientes funciones:

- Supervisión de los servicios de 7 recintos con resguardos de Vigilantes Privados.
- Supervisión de los servicios de 40 recintos con resguardos de Guardias de Seguridad.
- Estudios de Seguridad para recintos o eventos / actividades de la gestión municipal donde es necesario resguardo para instalaciones, funcionarios municipales y público en tránsito.
- Supervisión de recintos con alarma electrónica (alarmas de First Security, de Guard Service y de A.D.T.)

Montos de gastos según ítem:

Fuente: I. Municipalidad de Viña del Mar	Monto \$
Contrato N° 376 del 14 de noviembre de 2008 (suministro de personal de guardias de seguridad con Empresa ARPREN S.A.)	1.138.800.000
Personal de Guardias de Seguridad adicional al contrato (24)	139.680.000
Arriendo Sistema de Alarma	7.205.000
Total	1.285.685.000

Servicios Generales

Esta Sección debe cumplir las siguientes funciones:

- a. Efectuar la programación, dirección y control de los servicios de transporte y movilización que requieran las dependencias y actividades municipales, de manera que éstos sean provistos eficiente y oportunamente;

- b. Supervisar el funcionamiento de las redes de servicios básicos y de comunicaciones de las dependencias municipales;
- c. Llevar el control, cálculo, verificación y comprobación de los pagos de servicios de consumos telefónicos, eléctricos, gas, ventilación, comunicación del Municipio.

La siguiente tabla grafica el gasto correspondiente a los servicios básicos de las diferentes dependencias municipales:

Consumos Básicos en Dependencias Municipales año 2009

CONCEPTO GASTO	En Recintos Municipales	Centros Deportivos y Servicio a la Comunidad	GASTO ANUAL (\$)
Agua Potable			
<u>Esva</u>	139.491.385	175.348.981	314.840.276
Electricidad			
<u>Conafe – Chilquinta</u>	242.583.516	297.042.871	539.626.387
Telefonía			
<u>Telefónica – VTR – ENTEL – Movistar – Publi Hold</u>	603.707.122	44.379.857	648.086.979
Internet			
<u>Entel Internet</u>	2.437.082	1.382.847	3.819.929
Fotocopiadora			
<u>Xerox</u>	28.883.334	0	28.883.334
Gas			
<u>Gas Valpo – Lipigas – Gasco</u>	12.901.582	3.140.639	16.042.221
<u>Adt, seguridad y Galyas</u>	16.358.229		16.358.229
TOTAL GASTO	1.046.362.250	521.295.105	1.567.657.355

Traslados de Organizaciones Sociales de la Comuna

Durante el año 2009 se apoyó con vehículos municipales el traslado de 800 organizaciones sociales (Centros de madres, clubes de ancianos, deportivos, etc) para la realización de actividades recreativas, culturales, deportivas, microempresariales, etc.

Licitación Vehículos Menores

Mediante D.A. 5681/2009 se llamó a propuesta pública para el arriendo 20 vehículos menores por un período de 3 años, sin chofer. La conducción de estos vehículos se realiza con personal municipal, planta o contrata.

Esta propuesta de arriendo de vehículos se adjudicó a René Godoy y Cía, Ltda., por 2 vehículos, por un periodo de 3 años y un monto de \$ 29.216.880 y a Piamonte S.A. por 18 vehículos por un periodo de 3 años y un monto de \$ 231.243.552.

Sección Abastecimiento

Debe realizar las siguientes funciones referidas a:

- La compra de insumos, materiales, muebles y útiles necesarios para el desarrollo de las actividades de todas las unidades municipales
- El almacenaje en bodegas municipales de los bienes señalados y distribución de los mismos en Unidades Municipales

Montos de inversión para el cumplimiento de los objetivos y metas año 2009

Ítem de Inversión	Monto (Miles de \$)
Mantenimiento y Reparaciones	
Materiales para mantenimiento y Reparaciones	86.251
Serv. mant. y rep. de vehículos s/maestranza	776.191
Servicio de mantención y reparación maquinarias y equipos	71.161
Otras mantenciones, reparaciones e instalaciones	124.463

Total Mantenimiento y Reparaciones	1.058.066
Mobiliarios y otros	7.054
Materiales de uso o consumo corriente	
Materiales de oficina	106.941
Materiales de enseñanza	892.000
Productos químicos y farmacéuticos	13.300
Otros materiales y suministros	187.120
Total Materiales de uso o consumo corriente	308.253
TOTAL AÑO 2009	1.373.373

2.5. La Ventanilla Única

La Ventanilla Única es un servicio de atención integral a clientes/ciudadanos y gestión de procedimientos administrativos. Es un servicio a clientes brindado a través de las modalidades: presencial en Arlegui 615; telefónica a través de mesa central 2269000 y línea gratuita 800205800 y virtual en ventanilla.unica@munivina.cl

El programa de servicios a las personas, se viene desarrollando en la unidad en el marco de los objetivos de modernización de la institucionalidad pública y mantiene en parte, los propósitos y objetivos generales que originaron la instalación de una ventanilla única de servicios el año 2001.

Las atenciones brindadas en los últimos 3 años, - cuadro siguiente- muestra un centro de servicios consolidado para los ciudadanos/as de nuestra comuna, con volúmenes de atención más o menos estables, con atención personalizada, trato amable, en espacio moderno y acogedor para recibir las solicitudes de las personas.

AÑO	Servicios Presenciales	Servicios Telefónicos	Servicios Virtual	Total Atenciones
2007	16.643	85.377	697	102.717
2008	29.331	107.600	2.115	139.046
2009	43.519	86.552	1.416	131.487

Los servicios del año 2009 fueron:

Servicios presenciales en Arlegui 615	43.519 personas atendidas
Servicios telefónicos en Call Center: Línea gratuita 800205800 Mesa central	86.552 llamadas atendidas
Servicios virtuales: En www.munivina.cl e-mail: ventanillaunica@munivina.cl	1.416 Contactos atendidos

De los 43.519 servicios presenciales destacamos que los de mayor demanda fueron:

TIPO DE SERVICIO O PRODUCTO	Nº DE PERSONAS ATENDIDAS	
Información general servicios municipales	6884	En módulo de informaciones
Direc. y servicios externos	3519	En módulo de informaciones
Derechos aseo domiciliario	9981	
Patentes comerciales	1536	
Bonos Esterilización Canina	1363	
Certificados y Rendiciones Subvenciones	1856	
Inf. Relacionada con vivienda	1382	
Inf. Obras municipales	1081	
Sobre subsidio cesantía y OMIL	2036	
Subsidio Agua Potable	201	
Exenciones derechos aseo	458	
Modificaciones sistema aseo	279	
Permisos de Circulación	7165	Sólo marzo y agosto

Solicitud de servicios ingresados al sistema comunal Ficha Vecino : Total 2655

En relación a los servicios gestionados a través del Sistema Ficha Vecino, cabe destacar que las solicitudes de servicios contempladas en este sistema disminuyeron en un 21 % respecto del 2008.

Total solicitudes servicios Ingresados por vía presencial	Total solicitudes servicios Ingresados vía telefónica	Total solicitudes servicios Ingresados vía internet
1.181	1.137	337

El 68 % de los servicios y productos más solicitados por las personas atendidas en este centro, y registrados en el sistema ficha vecino fueron:

SERVICIO SOLICITADOS	N° SOLICITUDES
Fumigaciones	309
Retiro podas	305
Podas	206
Retiro de especies voluminosas	174
Desmalezados	157
Basura	137
Desratizaciones	129
Tala de árbol	120
Señalización y Tránsito	98
Contenedores	91
Limpieza de vías públicas	90

El procedimiento interno establecido por el municipio para estos servicios continua con importantes deficiencias, específicamente en relación a derivaciones a unidades que no reconocen competencia en servicios, falta de registros que no permiten seguimiento, lo que da como resultado servicios fuera de plazo y obstáculos al derecho de información oportuna e integral a los ciudadanos/a solicitantes. En esta materia, registramos 430 consultas de ciudadanos que concurrieron al municipio, sólo para conocer el estado de avance de sus solicitudes.

¿De dónde provienen los clientes ciudadanos/as que requieren servicios? El 80% de las personas que se acercaron vía presencial, a Arlegui 615, declararon residir en los siguientes sectores:

Plan Viña	12%	Gómez Carreño	8%
Agua Sta. - N. Aurora	12%	Recreo	6%
Achupallas	11%	Reñaca Alto	6%
Miraflores	10%	Chorrillos	6%
Oriente	10%	Santa Inés	4%
Forestal	9%	Reñaca Bajo	4%

Considerando la actual división territorial de la comuna vemos que los residentes de los sectores Plan Viña y Nueva Aurora/Agua Santa, son los que más concurren a este centro de servicios. Destacamos en el informe 2008 que el mayor porcentaje de requerimientos provinieron de ciudadanos con domicilio en estos mismos sectores, exceptuando Achupallas que el año anterior, se mostró como el de mayor demanda en solicitudes.

Por gestión de esta unidad de servicios se contribuyó el 2009 a materializar los siguientes ingresos al municipio:

POR CONCEPTO:	Nº de giros	INGRESOS TOTALES \$
Infracciones 1º Juzgado Policía Local.	179	6.983.158
Infracciones 2º Juzgado Policía Local.	147	5.570.409
Infracciones 3º Juzgado Policía Local	170	6.719.906
Derechos Cuestionario Licencia de Conducir	7	15.510
Permisos de Circulación	7.165	318.035.006
Derechos por Registro Canino	7	15.010
Derechos por Planos y Nomencladores	36	401.253
TOTAL	7.711	\$ 337.740.252

En cuanto a trámites realizados en sistema giros electrónicos por derechos municipales, permisos e infracciones, cabe destacar un aumento de 3% de mayores ingresos respecto del año anterior, los que se obtienen casi exclusivamente por giros permisos de circulación.

El servicio presencial, se brinda en el hall central del municipio, contando con 2 módulos de información general y 3 módulos de atención individual personalizada, todos dotados de tecnología acorde a los requerimientos de atención integral a los ciudadanos/as y personas que demandan servicios municipales.

En el servicio telefónico destacamos:

La unidad dispone de moderno equipamiento Call Center, con 3 módulos de atención, disponiendo atención para recepción de llamadas al 2269000 y 800205800, en horario de 9:00 a 18:00 horas de lunes a viernes.

TOTAL TRAFICO LLAMADAS INGRESADAS	TOTAL SIN ATENCION	TOTAL ATENDIDAS
117.407	30.855	86.552

El tráfico total de llamadas el 2009 se aprecia disminuido en un 20% si comparamos con el tráfico registrado el año 2008. Las cifras en ambos períodos no registran el movimiento total real del Call Center por fallas en el registro de datos sistema win call, para un mes (septiembre) completo en ambos años.

En este año, el registro nos indica que un 26% de llamadas no fueron atendidas y aparecen como abandonadas en el sistema. Esta deficiencia de servicio, se explica por dos razones: por un parte la alta demanda en horas peak (11 a 14 horas) y por otra, la falta de ejecutivas telefónicas suficientes para atender todo el tráfico de llamadas, unido al deficiente equipamiento computacional que limita un servicio más ágil e integral.

En el servicio virtual destacamos:

El servicio de atención a 1.416 personas, través de contacto en nuestro sitio institucional www.munivina.cl, para el correo electrónico ventanillaunica@munivina.cl, también se ha consolidado ante los ciudadanos que realizan denuncias, solicitudes información, y trámites varios.

El año 2009 nos muestra una baja del 33 % en el número total de contactos por esta vía, respecto del año 2008. En relación al tipo de contactos, destacamos que la mayor demanda de servicios - 50%- es

atendida directamente por ejecutivos de esta unidad, y se refiere a información general y específica de procedimientos, programas, servicios y trámites de este municipio. Otro 24 % de contactos usa esta vía para presentar problemas específicos de infraestructura y estado de la ciudad, que ameritan atención y respuesta inmediata del municipio. La respuesta a estos contactos se entrega en plazo de 48 horas promedio.

2.6. Secretaría Comunal de Planificación

El Reglamento Municipal define a la SECPLA como una secretaría técnica permanente del Alcalde y del Concejo Municipal en la formulación, gestión y evaluación de la estrategia corporativa, así como de las políticas, planes, programas y proyectos de desarrollo de la comuna.

Es por ello que sus servicios claves se configuran complementariamente en y a través de los tres instrumentos básicos de planificación local: el Plan de Desarrollo Comunal, el Plan Regulador Comunal y el Presupuesto Municipal.

La estrategia es concentrar sus recursos humanos y tecnológicos en impulsar las habilidades de planificación, diseño y gestión de proyectos de desarrollo, con el fin de capitalizar oportunidades de inversión social ya existentes, así como desarrollar nuevas y continuar creando valor de marca de habitar la ciudad.

Estrategia de servicio que representa la filosofía de trabajo de la municipalidad en general y de SECPLA en particular y que ofrece un enorme potencial de incremento sostenido en la calidad y la productividad de sus servicios, lo que maximizará el valor de habitar la ciudad como residentes, emprendedores y/o inversionistas.

Se tiene el firme compromiso de extraer el mayor valor posible de las sinergias y competencias existentes dentro de la estructura corporativa. Por ello, se ha

cultivado una dirección estratégica realista, agresiva y enfocada decididamente a servir con excelencia a los residentes de la ciudad, así como a continuar generando valor para los promotores e inversionistas.

Los resultados de esta estrategia corporativa de gestión, implementada desde la SECPLA, se pueden observar en extenso en el capítulo III de esta Cuenta Pública.

El Sistema de Información Geográfica Comunal

En el año 2009, la incorporación de dos poderosos servidores al sistema de información permite migrar las bases de datos contenidas en los computadores del laboratorio, transformadas en “productos informativos”, al servidor de datos, con el propósito de que una vez completados estos productos, el servidor Web permita la visualización a las diferentes unidades del municipio.

Consolidada la importancia estratégica de contar con la herramienta SIG, en donde los departamentos integrantes de la Secretaría Comunal de Planificación han interactuado indirectamente (solicitando información en forma personal), se está iniciando la segunda etapa el pos de generar un SIG Corporativo en el cual cada uno de los sectorialistas (profesional encargado de levantar la información correspondiente a un tema particular, salud, educación, vivienda, etc.) podrán acceder a la información que ha sido cargada en los servidores de este SIG, de forma directa. En el paso siguiente, a evaluar, este Sistema de Información Geográfico tendrá la capacidad de abrirse a la comunidad.

La incorporación de un programa que permite ver desde los computadores personales, los “productos informativos” que han sido cargados como proyectos individuales para cada sectorialista, permitirá que estos accedan a

la plataforma cada vez que lo necesiten, ahorrando tiempo y recursos al obtener dicha información sin tener que previamente solicitarla. La opción de “ver sin modificar” que se aplica a esta versión READER de ArcView es coincidente con la política establecida en el plan de implementación generado en el año 2008, donde se define que la unidad que edita, modifica y actualiza la información es el SIG.

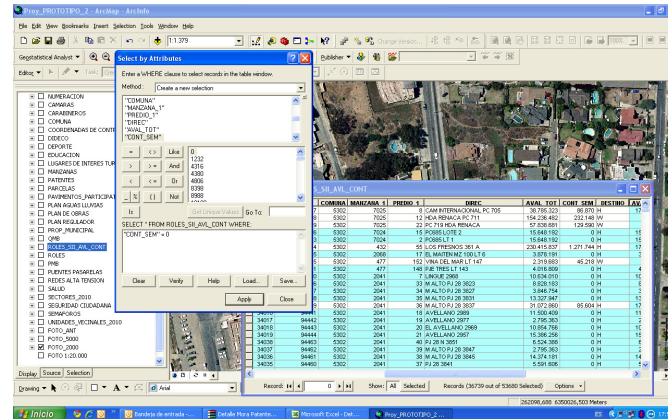
La calidad de la información almacenada en el sistema ha permitido que sea base de gran cantidad de proyectos que se desarrollan en los diferentes departamentos de la Secretaría Comunal de Planificación, donde el principal elemento requerido es la contextualización del requerimiento, para lo cual es necesaria e imprescindible la fidelización de los datos.

De las más de 100 capas de información que se proyectó incorporar al Sistema de Información Geográfico, se han completado y son actualizadas permanentemente 46 de ellas, siendo una de las más importantes la FPS (Ficha de Protección Social) por el contenido social que esta incorpora y por lo oportuna que puede llegar a ser el uso cotidiano de esta, en el contexto de la ayuda social. A diciembre del año 2009 la capa conteniendo los datos de la Ficha de Protección Social contemplaba 153.924 personas es decir un 56 % de los habitantes de esta comuna.

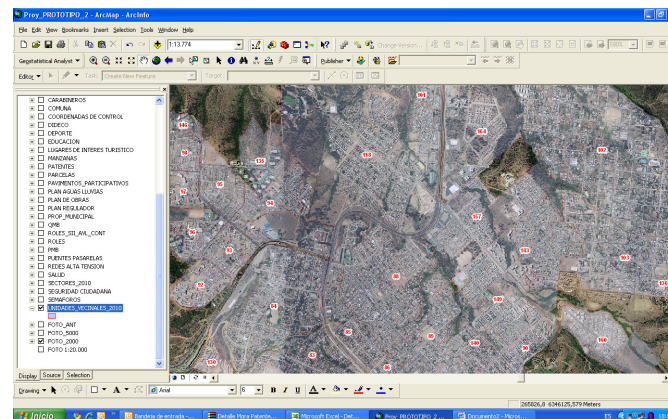
En el ámbito de la seguridad ciudadana se incorporó la base de datos del SIG, las actividades desarrolladas por esta unidad de DIDECO, segregadas en: apoyo policial, gestiones comunitarias y apoyo a instituciones de emergencias, que dan cuenta de 641 procedimientos durante el año 2009, con sus correspondientes resultados.

Fue corregida la base de datos que contiene los límites de las Unidades Vecinales, lo que permitirá un mejor desarrollo en el trabajo que se deberá

efectuar con miras al censo del año 2012, pudiendo generarse planchetas de trabajo de mayor exactitud.



Roles – Contribuciones



Unidades Vecinales: Límites y Población

Plan Regulador Comunal

A través del Departamento de Asesoría Urbana, durante el año 2009 se aprobaron las siguientes modificaciones al Plan Regulador Comunal:

Fundo Naval Las Salinas

Consiste en una propuesta de Instrumento de Planificación Territorial a Escala Comunal, que pretende otorgar condiciones de uso de suelo y edificación al territorio denominado “Fundo Naval Las Salinas”. Este instrumento fue ingresado al Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental, el día 16 de febrero de 2009 para ser estudiado y observado por los distintos organismos públicos, de acuerdo a lo estipulado por la Ley de Bases del Medio Ambiente. En el proceso, liderado por CONAMA, ya se han generado dos informes consolidados de observaciones por parte de los Servicios Públicos.

Proyecto Margamar

Este proyecto permitirá incorporar al uso ciudadano una nueva porción de territorio en las riberas norte y sur del Estero Marga Marga, con usos de suelo y condiciones de edificación similares a las actualmente vigentes en el centro de la ciudad.

Este instrumento de Planificación Territorial se encuentra desarrollado y en espera de la finalización de los estudios técnicos correspondientes, de acuerdo a lo establecido en la Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones.

Zonas de Publicidad

Consiste en una propuesta de Instrumento de Planificación Territorial de Escala Comunal, que pretende “regular” el establecimiento de los elementos de Publicidad en la comuna.

Su objetivo es:

- Detectar aquellos aspectos relevantes en el crecimiento urbano de Viña del Mar, y el impacto en la actividad publicitaria.

- Proponer una Zonificación para regular la intensidad del emplazamiento de los elementos publicitarios en la comuna.
- Proponer una normativa urbana que otorgue directrices urbanísticas y ambientales en la instalación de elementos publicitarios.

Este proyecto tiene por finalidad regular la publicidad estática dentro del área urbana comunal, compatibilizando la exposición de esta actividad con los requerimientos urbano-paisajísticos dispuestos por la Municipalidad.

Actualización de la Vialidad Estructurante

Este proyecto corresponde a un documento legal que resguarda fajas de terreno destinadas a vialidad, siendo el primer paso en la red vial de la ciudad para posteriormente realizar los estudios de factibilidad e ingeniería, asignar recursos y, garantizar la construcción de la vía de acuerdo a lo planificado.

Los objetivos de este proyecto son:

- Dar respuesta a las necesidades de movilidad urbana de las personas dentro del territorio.
- Prorrogar la declaratoria de utilidad pública de la red vial estructurante, hasta el 2015.
- Brindar un buen servicio, modernizar la gestión de planificación urbana.
- Optimizar los recursos.
- Impactar lo menos posible el medio ambiente.
- Actualizar el Capítulo IV Vialidad del Plan Regulador Comunal, y
- Mejorar la accesibilidad a los diferentes sectores de la ciudad.

Este proyecto actualmente se encuentra en evaluación en el Sistema Electrónico de Impacto Ambiental (SEIA) de la CONAMA de la Va. Región, en cumplimiento del Artículo 10, letra h de la Ley 19.300.

Precisión al Plan Regulador Comunal “Miradores Panorámicos de la comuna de Viña del Mar”

De acuerdo al Plan Regulador Comunal vigente, D.A. 10.949 del 2002, se determinaron 21 lugares, en diversos sectores de la ciudad, los que cumplen con atributos específicos respecto a tratarse de espacios públicos, y su calidad de miradores panorámicos, conforme a lo cual se determinó normar áreas de protección, por medio de la definición de rasantes aplicadas a partir del borde de cada mirador hacia abajo.

El Plan Regulador Comunal, en el artículo 14 “Áreas de Construcción Condicionadas”, en su punto 14.3 “Miradores”, estableció las condiciones según las cuales se aplicarían cada uno de los miradores, en complemento con el Plano de Restricciones PR-VM 02 y lo definido en el Anexo N° 1 “Precisión de Miradores”.

El objetivo de esta “precisión” es poner en valor los atributos paisajísticos y naturales de la ciudad en relación a las situaciones de miradores que han sido reconocidas en el contexto del Plan Regulador Comunal. La propuesta tiene relación con aspectos normativos que harían posible la preservación de los lugares definidos, como miradores panorámicos, al disponer las normas urbanas necesarias para la protección de dichas vistas.

Se han desarrollado los estudios técnicos y de topografía, respecto de los Miradores N°4 (sector Gómez Carreño, calle 29 Poniente); N° 5 (Los 14 Asientos, entre 23 y 24 Norte); N° 12 (Cerro Castillo), además de los miradores N°s 6, 7, 8 y 10 del sector de Miraflores/Padre Hurtado.

En forma paralela, se ha desarrollado un modelo de Ordenanza Municipal, en conformidad a lo consignado en el Art.14.3 del PRC, en el cual se deberán definir los aspectos técnicos de la aplicación de los miradores y los números de roles de las propiedades gravadas por la normativa en cuestión.

2.7. Departamento de Programas Estratégicos

En el marco del cumplimiento de sus objetivos, que dicen relación con i. generar y proponer políticas, programas y proyectos para el desarrollo interno del Municipio; ii. coordinar programas y proyectos de trabajo estratégico que deba emprender el Municipio; iii. desarrollar sistemas y métodos para detectar y evaluar la imagen de gestión del Municipio en su ámbito externo, el Departamento Programas Estratégicos enfocó su gestión durante el año 2009, además de lo reseñado en torno al quehacer universitario, en las siguientes líneas de trabajo:

Viña del Mar, Ciudad Digital

Con el desarrollo e implementación de los proyectos de “Municipio Digital” y “Ciudad Digital”, Viña del Mar garantiza a sus ciudadanos:

- una mejora en los procesos para la buena gestión del Municipio
- más y mejores servicios vía Internet
- transparencia y participación en la gestión del gobierno local
- mayor acceso y conectividad a través de telecentros públicos y zonas con tecnología inalámbrica

Es importante destacar que, gracias a una política constante en esta materia, durante el año 2009 Viña del Mar fue seleccionada como una de las 25 ciudades más digitalizadas de América Latina, considerando un universo de 150 ciudades de todo el continente que participaron de una encuesta desarrollada por Convergencia Research, a través de Convergencia Latina (www.convergenclatina.com).

Este reconocimiento, se suma al 1er. Lugar obtenido en el IDM (Índice de Digitalización Municipal), elaborado por el Centro de Estudios de Tecnologías de Información de la Pontificia Universidad Católica de Chile (CETIUC) en el marco de la Estrategia Digital del Gobierno de Chile y al 1er. Lugar en el estudio “Índice Electrónico Municipal” desarrollado por el Instituto Chileno de

Estudios Municipales (ICEM), dependiente de la Universidad Autónoma de Chile.

También en este ámbito se debe destacar el Convenio suscrito entre el Municipio y la Subsecretaría de Desarrollo Regional, SUBDERE, para la implementación del proyecto Ventanilla de Trámites Municipales (VTM), que permitirá, en el corto plazo, realizar una serie de trámites vía internet.

Respecto a la cantidad de visitas a los sitios o páginas web municipales administrados directamente por esta Unidad, se cuenta con las siguientes estadísticas:

Página web	Visitas	Páginas vistas
www.munivina.cl	462.062	1.075.001
www.cinevina.cl	18.169	54.789
www.patrimoniovina.cl	18.850	55.246

En lo que respecta a los pagos realizados a través del sitio web municipal www.munivina.cl, durante el año 2009 se realizaron las siguientes transacciones:

Plataforma de pago	Transacciones	Valor recaudado \$
PCI	428	40.511.707
PCI (Segunda cuota)	523	32.706.227
Patentes Comerciales	1.337	820.527.297
Derechos Aseo	788	23.365.605
Convenios	5	655.001

Viña del Mar, Ciudad Global

Como parte del proceso de inserción de Viña del Mar en las redes de cooperación internacional, especialmente en el ámbito de la cooperación descentralizada, la cual facilita una relación de igualdad con otras ciudades, mediante la transferencia de conocimientos, experiencias y buenas prácticas, es destacable la participación de la ciudad en las redes de Mercociudades, Global Cities Dialogue (GCD) y URB-AL.

Respecto a la Red Global Cities Dialogue (GCD), se puede señalar que a partir del año 2009, y por un periodo de 2 años, Viña del Mar está ejerciendo la Vicepresidencia para América Latina de la Red. El GCD, www.globalcitiesdialogue.org, es una red mundial de ciudades interesadas, a través de sus Autoridades Locales, en el desarrollo de la sociedad de la información, preferentemente en los ámbitos de:

- la e-democracia
- los e-gobiernos
- la promoción del acceso de la Internet para todos
- la disminución de la Brecha Digital
- el uso de las TIC's en el campo educacional
- la cooperación del sector privado para el desarrollo

Como parte de esta Vicepresidencia, durante agosto de 2009 se celebró en Viña del Mar un Encuentro de Autoridades y Representantes Locales, con el fin de intercambiar experiencias y promover la asociación y participación de las diversas ciudades en este Red.

En cuanto a la participación de Viña del Mar en URB-AL, en su nueva modalidad conocida como Fase 3, la que implica mayores recursos y cogestión por parte de las ciudades socias, durante el año 2009 se dio inicio (con un horizonte de tiempo de 40 meses), mediante un Seminario realizado en nuestra ciudad, del proyecto denominado "Gestión Urbana y Territorial Participativa:

Una llave para la cohesión social y territorial”, Ciudad Coordinadora: Región de Toscana, Italia, ciudades socias: León (Nicaragua), La Antigua (Guatemala), La Habana (Cuba), Comunidad Regional de Punilla (Argentina), Viña del Mar (Chile).

2.8. El Departamento de Tránsito y Transporte Público

En el año 2009 se continuó con los programas de modernización de la gestión de la Dirección de Tránsito y Transporte Público la que ha tenido un impacto positivo en el mejoramiento de la calidad del servicio a los habitantes-clientes de Viña del Mar, a saber:

Renovación de Licencias de Conducir

La Ley de Tránsito 18.290 establece en sus Artículos 5º, 9º, 11º y 13º, que: “Ninguna persona podrá conducir un vehículo motorizado o a tracción animal, sin poseer una licencia de conductor expedida por el Departamento de Tránsito y Transporte Público de una Municipalidad autorizada para el efecto”.

La persona que desee obtener o controlar una licencia deberá solicitarla en la Municipalidad de la comuna donde tenga domicilio. Excepcionalmente se otorgará esta licencia a mayores de 17 años que cumplan y hayan aprobado un curso en una Escuela de Conductores, debida y expresamente autorizado por sus padres, apoderados o representantes legales.

Por consiguiente su objetivo principal es dar cumplimiento a las disposiciones que indica el Decreto Supremo 170/86 “Reglamento para el Otorgamiento de Licencia de Conductor”. Aunque no podemos estar ajenos de ir siempre mejorando en la calidad de atención y tramitación de esta y evitando demoras innecesarias. Además, de lograr un aumento en los conceptos de recaudación.

Las distintas clases que existen que son: Profesional (A-1, A-2, A-3, A-4 y A-5) y No Profesional (B, C, D, F, E).

Durante el año 2009 se tramitaron 16.754 licencias de conducir, 18.898 solicitudes; lo que permitió recaudar \$326.037.722.

Cabe señalar que hubo una disminución de ingresos, la cual fue producto de la modificación de la “Ley de Tránsito”, que aumentó la vigencia de la Licencia de Conductor clase profesional *Ley 18.290* de 2 a 4 años.

Evaluación del Examen de la Conducción Práctica

Consiste en disminuir el tiempo de otorgamiento de primeras licencias, extensiones de clases, ampliaciones de clase y cambios de clases. Donde el funcionario examinador evalúa la conducción práctica a postulantes de licencias en jornada de la tarde, permitiendo así entregar las licencias de conductor en el día.

Entrega de Licencias de Conductor el día sábado

Este servicio se realiza especialmente a las personas con problemas de horario en su trabajo que no pueden volver en el día a retirar su documento.

Evaluación Psicotécnico día sábado a clientes pendientes en la semana

Tiene por función dar la oportunidad a los clientes rendir exámenes pendientes, de vista, reacción al freno, manivela y/o palanca, para evaluarlos por segunda vez y que por motivos de trabajo no pueden presentarse en la semana. Logrando así darle mayor facilidad al cliente trabajador que por problemas de horarios de su propio trabajo no pueden repetir los exámenes en forma normal el día de semana.

Evaluación Práctica día sábado

Consiste en dar la oportunidad a los clientes de primeras licencias y/o cambio de clases rendir el examen práctico, para evaluarlos, puesto que por motivos de trabajo o de vehículo no pueden presentarse de forma normal en el día de semana.

Renovación de Permisos de Circulación

El permiso de circulación corresponde al derecho de circular por las calles y caminos del territorio nacional. Estos permisos se clasifican en:

- a. Vehículos particulares (pagadero entre febrero y marzo);
- b. Locomoción colectiva (pagadero en mayo);
- c. Vehículos de carga (pagadero en septiembre) y
- d. Otros (duplicados, sellos, inspecciones oculares, controles de taxímetro, transferencias, etc.).

Los objetivos de esta actividad son:

- Mejorar el ingreso obtenido el año anterior;
- Mejorar constantemente la calidad del servicio;
- Incrementar el número de primeros permisos vendidos y
- Conservar a los contribuyentes que el año anterior renovaron en esta comuna.

Estos objetivos se logran dando un buen servicio al contribuyente, el cual está dado por:

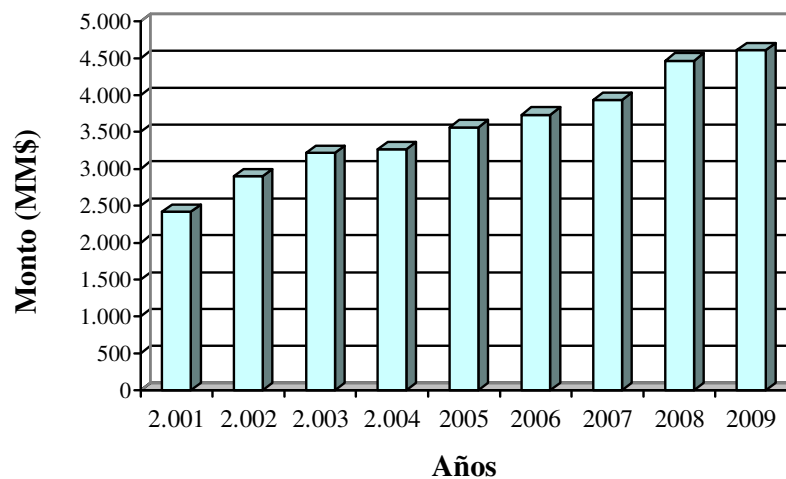
- Envío a domicilio de los boletines de pago, con las características del vehículo, lugares de pago, horarios de atención, documentación necesaria para realizar la renovación, montos a cancelar, etc.
- Ubicación de 10 locales situados estratégicamente en la ciudad más el edificio consistorial.
- Renovación de permisos de circulación por Internet.
- Números telefónicos especiales para consultas, etc.

Durante el año 2009 se recaudó una cantidad de \$4.609.775.859, lo que corresponde a un incremento del 13,17% respecto al año 2008.

En el siguiente cuadro se puede visualizar como ha sido el comportamiento de la generación de permisos de circulación en los últimos años:

Año	Monto (\$)	Incremento
2000	2.037.393.075	-
2001	2.419.272.310	18,74 %
2002	2.899.966.648	19,87 %
2003	3.216.551.906	10,92 %
2004	3.294.749.140	1,54 %
2005	3.563.385.626	8,15%
2006	3.736.250.456	4,85%
2007	3.934.449.177	5,30%
2008	4.467.999.212	13,56%
2009	4.609.775.859	13,17%

Gráficamente, la situación se expresa de la siguiente manera:



La variación en la cantidad de permisos de circulación vendidos en relación al año anterior se refleja en el siguiente cuadro.

Ítem	Cantidad 2008	Cantidad 2009
Primeros Permisos	9.738	7.455
Renovaciones	65.260	69.768
Otras Comunas	12.545	14.410
Otros ¹	10.552	8.547
Total	98.095	100.180

Confección y actualización Base de datos de Accidentes

Esta acción contempla la realización de una base de datos de los accidentes ocurridos en la comuna, con el fin de tomar decisiones de gestión de tránsito y de minimizar los riesgos de accidentes. Esta base de datos se crea en virtud a la información de informes mensuales entregado por Carabineros de Chile.

Se mantiene información desde más de diez años con respecto a accidentes ocurridos en la comuna, lo que ha permitido, durante el tiempo, apoyar de mejor forma la toma de decisiones respecto a la instalación de semáforos, señales verticales, resaltos de seguridad, etc.

En el año 2009, se produjeron 1.753 accidentes de tránsito. Cabe indicar que las causas de estos no se debieron a fallas de señalizaciones, sino que, a imprudencia de los conductores al no respetar las señalizaciones de tránsito; ya que 811 corresponden a colisiones, 645 a choques, 210 a atropellos, 37 caídas y 32 volcamientos.

Respecto a esto el Departamento de Tránsito y Transporte Público, ayuda a la toma de decisiones para mitigar estos hechos mejorando e instalando elementos de tránsito como por ejemplo: semáforos, señalizaciones, resaltos de seguridad entre otros.

Mes	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Enero	77	68	104	134	132	137	131	155
Febrero	61	35	106	148	110	152	132	130
Marzo	57	50	105	128	113	128	122	155
Abril	48	39	159	125	96	138	160	109
Mayo	53	118	148	125	116	147	150	127
Junio	52	44	138	134	125	110	123	135
Julio	54	49	129	122	118	147	144	126
Agosto	50	64	146	132	125	154	193	189
Septiembre	42	87	126	112	105	125	140	126
Octubre	58	91	118	145	137	169	132	137
Noviembre	40	74	167	162	120	117	122	173
Diciembre	59	73	137	146	103	137	115	191
Total	651	792	1.583	1.613	1.400	1.661	1.664	1.753

Confección e instalación de señales verticales

La Ley 18.290 señala que la Municipalidad es la encargada de instalar y mantener la señalización en zona urbana. En este contexto, la sección de Regulación del Departamento de Tránsito es la encargada de confección e instalar las señales verticales. Lo anterior, de acuerdo a los requerimientos de la comunidad, estudios de tránsito y/o reposición de las deterioradas o substraídas. Todo esto para poder otorgar mayor seguridad vial tanto a conductores como a peatones.

Durante el año 2009, se confeccionaron e instalaron y/o repusieron 780 señales verticales.

Concesión del Servicio de Mantenimiento y Provisión de Señales Verticales Sectores Centro y Recreo

Este contrato tiene por misión prever una adecuada y oportuna mantención, tanto preventiva, como reparativa de las de las señales verticales en los sectores Centro y Recreo. La cual permite reducir los riesgos de ocurrencia de accidente y canaliza adecuadamente, tanto al flujo peatonal, como vehicular. Actualmente se encuentra vigente dicho contrato que comenzó a partir del 22 de Noviembre de 2006, por un período de 4 años. El presupuesto que se

manejo para dicho contrato es de un total de \$260.000.000, para los 4 años de duración del mismo, manteniendo un total inicial de 3.800 señales.

Provisión de Demarcación Vial y Tachas

El Departamento de Tránsito y Transporte Público, a través de su Sección de Regulación, debe mantener la demarcación vial en las distintas vías de la comuna, mediante la aplicación de pintura de tráfico. Cabe destacar que esta demarcación se realiza todos los meses del año, especialmente en el mes de marzo, demarcando particularmente los sectores aledaños a colegios.

Durante el año 2009, se realizó una demarcación vial de 9.349, 45 m².

Ingresos por concepto de estacionamientos por carga y descarga

El cobro de estacionamientos por concepto de carga y descarga, consiste en la autorización por parte del Departamento de Tránsito y Transporte Público para la carga y descarga de materiales de construcción, camiones mixer, etc., en la vía pública.

Las empresas o particulares que soliciten este permiso deben cancelar por el espacio y cupo, según la Ordenanza de Derechos Municipales, lo cual sólo permite una reserva temporal y varía de acuerdo a las necesidades de los clientes y sólo se autoriza en aquellos lugares en que está permitido el estacionamiento de vehículos y que estos no alteren el normal funcionamiento del tránsito vehicular. Así, mediante este concepto el municipio durante el año 2009 recaudó la cifra de **\$19.718.681.-**

Inspecciones Técnicas

Mejoramiento 1 Norte Tramo El Olivar – Los Lunes

Esta acción consiste en ejercer inspección técnica de la ejecución de la obra, durante el período de duración de los desvíos de tránsito necesarios a ser implementados y en la etapa de recepción definitiva de la obra. Cabe hacer presente que la obra

corresponde a un proyecto SERVIU V Región, ejecutada por parte de una empresa contratista, los cuales en coordinación con este Departamento, SEREMITT V Región, UOCT-GV y Carabineros de Chile, implementan los desvíos respectivos. Entre el período de enero a febrero del 2009.

Mejoramiento Ruta 60-CH, Tramo Paraderos 5 al 8 de Achupallas

Esta acción consiste en ejercer inspección técnica de la ejecución de la obra, durante el período de duración de los desvíos de tránsito necesarios a ser implementados y en la etapa de recepción definitiva de la obra.

Cabe hacer presente que la obra corresponde a un proyecto mandado por el MOP, ejecutada por parte de una empresa contratista, los cuales en coordinación con este Departamento, implementan los desvíos de tránsito respectivos. Entre el período de enero a julio.

Revisión de Eistus y Estudios de Acceso, Derivado de Ventanilla Única

Esta acción consiste en ejercer el rol que el Departamento Tránsito y Transporte Público tiene en su carácter de integrante de la Ventanilla Única con el SEREMITT V Región, ello, a través de la revisión de los diferentes Estudios de Impacto Sobre el Sistema de Transporte Urbano de la Comuna.

Por consiguiente, esta acción permite garantizar el fiel cumplimiento de las condiciones técnicas, necesarias para prever una adecuada mitigación de impactos de los diversos proyectos que se desarrollan en la comuna, esto, en coordinación con los antecedentes que proporciona la Dirección de Obras Municipales y el consistencia con las líneas de acción que considera la SECPLA desde el punto de vista de la planificación estratégica de la ciudad.

2.9. Dirección de Administración y Finanzas

De acuerdo a las funciones y objetivos de la Dirección de Administración y Finanzas y sus diferentes Departamentos y Secciones, las actividades realizadas durante el año 2009 también forman parte de la Estrategia de Desarrollo de la ciudad, aunque de manera indirecta, considerando que su labor es esencialmente de apoyo a la Gestión Municipal en el ámbito de la comuna. Desde ese punto de vista, es necesario destacar la labor que desarrollan todas las unidades municipales generadoras de ingresos (Rentas Municipales – Cobranzas – Obras Municipales – Tránsito y Transporte Públicos – Servicios del Ambiente), además de los ingresos provenientes de Concesiones o Permisos (Casino – Hotel O'higgins – Estacionamientos – etc.).

Gestión desde el Departamento de Rentas

Conformado por las Secciones de Patentes, de Permisos, de Inspección y Fiscalización y de Procesamiento de Datos, sus funciones propias son: i. Tramitación y otorgamiento de Patentes Municipales de: Profesionales, Comerciales, Industriales y de Alcohol; ii. Tramitación de solicitudes de Permisos Precarios en Bienes Nacionales de Uso Público (Ferias Libres, Kioscos de Diarios y Anaqueles, carros de Fruta – Helados – Maniceros, etc.) y posterior despacho a la Sra. Alcaldesa para su resolución final; iii. Tramitación de solicitudes de Publicidad y Propaganda en la comuna y iv. Inspección y fiscalización de todas las actividades señaladas en los puntos anteriores.

De lo reseñado se desprende que este Departamento cumple dos roles importantes, por un lado otorgar las facilidades necesarias, dentro de la normativa legal, a los particulares para el desarrollo de sus actividades mercantiles (Patentes – Publicidad y Propaganda) y, por otro, satisfacer en alguna medida ciertas necesidades económico - sociales apoyando iniciativas

microempresariales, tales como ferias libres, kioscos, carros de fruta, helados, etc., mediante la tramitación de Permisos Precarios.

Los logros más relevantes alcanzados el año 2009, se reseñan a continuación.

En Materia de Patentes Municipales

Considerando la entrada en vigencia del Plan Regulador Comunal en diciembre de 2002, el otorgamiento de la Patente Comercial, Profesional, e Industrial se efectúa en un plazo máximo de tres días.

Recepción de Pagos de Patentes Municipales por Internet: ya sea éste por periodos vigentes o con morosidad, a través del portal de la Municipalidad, www.munivina.cl, opción Pagos en Línea y puede ser utilizado por contribuyentes que posean tarjeta de crédito, pudiendo cancelar su contribución hasta en tres cuotas precio contado.

Recepción de Declaraciones de Capital Propio por Internet: durante el mes de abril de cada año, conforme a lo establecido en el artículo 24° de la Ley de Rentas Municipales (D.L. N° 3.063/79) todos los contribuyentes de Primera Categoría afectos al pago de Patente Municipal por el ejercicio de actividades lucrativas en la comuna, deben presentar una Declaración de Capital Propio adjuntando balance y patente existente en la comuna. La presentación de tales antecedentes se realiza en el Departamento de Rentas. Sin embargo, a través del portal de la Municipalidad, www.munivina.cl, existe la opción "DECLARACIÓN DE CAPITAL".

Una vez recepcionada la Declaración por Internet en el Departamento de Rentas, en un plazo no superior a las 48 horas se envía, por este mismo medio, la certificación que valida la declaración enviada.

Convenio Servicio de Impuestos Internos: durante los primeros 10 días de cada mes, el Servicio de Impuestos Internos envía a la Municipalidad información relativa a iniciación de Actividades, Cambios de Domicilio y Términos de Giro efectuados ante dicho Servicio, correspondiente a contribuyentes domiciliados en la comuna de Viña del Mar. Mediante el cruce de dicha información con la base de datos de Patentes Municipales, permite efectuar un rápido control de aquellos contribuyentes autorizados por el S.I.I. y que no cuentan con la correspondiente Patente Municipal.

En Materia de Permisos Precarios

Acceso a Información Ficha de Protección Social: uno de los requisitos para la obtención de Permisos Precarios es la evaluación social efectuada por la Dirección de Desarrollo Comunitario a través de la aplicación de la nueva encuesta denominada Ficha de Protección Social.

Coordinaciones efectuadas con la Dirección de Desarrollo Comunitario han permitido la implementación de un Sistema Computacional que permite que personal del Departamento de Rentas tenga acceso a la información de la Ficha de Protección Social, hecho que ha permitido disminuir considerablemente el tiempo de respuesta a solicitudes de Permisos Precarios. En la actualidad, cualquier solicitante que posea Encuesta vigente, es evaluado de manera inmediata con una resolución de su solicitud en un máximo de 3 días. El tiempo de respuesta era de 3 a 4 meses para estos casos.

Acceso a Información de Permisos vía Internet: como parte del Programa de Mejoramiento de la Gestión Municipal, desde el año 2006 se ha incorporado al sitio web municipal diversas opciones relativas a Permisos Precarios, entre las cuales se pueden destacar las siguientes:

- Obtención de los diferentes formularios para postulación a Permisos.
- Pago de Permisos Vía Internet.

- Solicitudes de Permisos para Promociones.

En Materia de Inspección y Fiscalización

Siendo el Departamento de Rentas una unidad fiscalizadora por excelencia, tiene por misión cautelar el cumplimiento de la normativa vigente relacionada, principalmente, con el ejercicio de actividades lucrativas, publicitarias y aquellas que involucren la utilización de un bien municipal y/o nacional de uso público.

El quehacer de esta unidad gira en torno a solicitudes de fiscalización efectuadas por otras secciones de este Departamento (Patentes y Permisos), así como de otras unidades municipales, organismos externos y de personas naturales que denuncian acontecimientos que les afectan.

Patentes Comerciales: un gran porcentaje de la actividad de esta Unidad corresponde a visitas a establecimientos comerciales que se encuentran en proceso de solicitud de patente, cambio de nombre, cambio de dirección, ampliación de giro u otro, transformándose así en un apoyo fundamental en la gestión de la sección patentes.

Permisos Precarios: ha sido también misión de esta Unidad fiscalizar los permisos otorgados para el desarrollo de actividades en la vía pública (promociones, publicidad, eventos) los que aumentan en forma considerable durante el periodo estival.

Además de los permisos señalados se encuentran las Ferias Libres. Existen en la comuna 12 centros comerciales que funcionan al amparo de un permiso en donde se comercializan productos hortofrutícolas y del mar, a estos, en casi la totalidad, se ha anexado una nueva actividad “artículos usados y bazar”.

Mención especial merece la feria denominada “Parque Caupolicán” lugar en el que coexisten actividades tan diversas como venta de productos

hortofrutícolas, del mar, artículos usados, bazar, micro empresarios, alimentos preparados, expresiones artísticas, promociones y permisos esporádicos, los que en conjunto se aproximan a los 1000 (mil) permisos. Esta feria funciona los días jueves y domingo y, debido a sus características, requiere fiscalización permanente.

Requerimientos de Unidades externas: esta Unidad ha asumido otra responsabilidad de carácter permanente, que corresponde a la notificación de Cobranza Administrativa de Impuesto Territorial.

Distribución Geográfica: en busca de optimizar el uso los recursos humanos y materiales que se posee se ha dividido la comuna en 7 sectores geográficos (teniendo como base el plano comunal confeccionado por SECPLA). Con esto se ha logrado compartir responsabilidades, optimizar la entrega de documentos, agilizar el trámite de los mismos y establecer los rendimientos por sector e Inspector.

Departamento de Cobranzas

El objetivo de esta Unidad, es el hacer cumplir la ordenanza municipal destinada a la cobranza de deudores morosos por concepto de renta de los bienes y servicios públicos municipales, de los impuestos por Permiso de Circulación y contribución de Patentes y de derechos municipales por Concesiones, Permisos y otros servicios, buscando alternativas de pago de los contribuyentes morosos mediante convenios, facultad legal de la municipalidad, en conformidad al artículo 62 del Decreto Ley N° 3.063/79, sobre Rentas Municipales, autorizado y regulado por la Ordenanza de Cobranzas y que permite otorgar facilidades de cancelación de deudas a los contribuyentes y/o usuarios, que mantengan deudas morosas y que se materializa mediante un contrato que se celebra entre la municipalidad y el

deudor. Dicho convenio otorga facilidades de hasta un año plazo para el pago de las rentas señaladas.

El convenio de pago, periodicidad y número de cuotas es autorizado por esta Unidad, atendiendo el monto y su naturaleza, sustentado en la base de datos generada por las Unidades Giradores (Tránsito – Rentas – Obras – Aseo y Ornato – etc.).

Esta Unidad funciona en coordinación con otras Unidades municipales como por ejemplo Tesorería Municipal, Tesorería Regional, Departamento de Rentas, Departamento de Obras Municipales, Departamento de Aseo, Tránsito, Bellas Artes y Conservatorio, etc.

Entre sus funciones se establece lo siguiente:

- Coordina, efectúa y ejecuta el proceso de cobranza de los ingresos municipales devengados constituidos en mora.
- Propone convenios de pagos de clientes que se encuentran en morosidad.
- Coordina su acción a través de los órganos administrativos jurídicos, fiscalizadores e inspectivos del municipio.

Logros y/o actividades relevantes del Departamento de Cobranzas:

Cobertura Territorial: Comuna de Viña del Mar y excepcionalmente otras comunas de la Vª Región y Región Metropolitana.

Este Departamento, además de hacer cumplir la Ordenanza de Cobranzas, contribuye a la labor de ordenación de los archivos maestros del municipio que corresponde alimentar a cada una de las respectivas Unidades Giradoras, los cuales arrojan una morosidad parcialmente no acorde a la realidad. En este ámbito el Departamento de Cobranzas provee la información recabada en la

labor de notificaciones para aquellos casos en que el contribuyente ya no ejerce su actividad en el domicilio declarado ante la municipalidad, así como la calidad jurídica/comercial de los mismos, en coordinación con los órganos fiscalizadores.

Cuadro comparativo recaudación convenios años 2008 – 2009

Causa Convenio	AÑO 2008		AÑO 2009	
	Nº de Convenios	Monto \$	Nº de Convenios	Monto \$
Patente Comercial	558	139.775.962	698	230.931.042
Permisos Precarios	240	31.827.697	297	63.939.764
Aseo	185	22.253.416	167	28.135.140
Conservatorio	7	1.088.053	10	1.908.180
Escuela Bellas Artes	1	132.637	4	500.417
Permiso de Circulación	82	17.709.032	82	18.304.428
Derechos de Obras	5	1.974.491	6	10.967.473
Total	1.078	214.761.288	1.264	354.686.444

Del cuadro anterior se aprecia una mayor recaudación del año 2009 respecto de 2008, la que representa un alza, con una variación porcentual de + 39,46%; al mismo tiempo se celebraron 186 Convenios mas en el año 2009, lo que representa un alza con una variación porcentual del 14,72% . Esta alza de recaudación y celebración de Convenios de Pago coincide con la situación de recuperación de la economía chilena en el año 2009 respecto del 2008 en que se vivió un proceso de crisis económica global que, desde luego, afectó a nuestro país.

2.10. Dirección de Obras Municipales

La Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades exige a la Dirección de Obras Municipales velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley General de Urbanismo y Construcciones, del Plan Regulador Comunal y de las Ordenanzas correspondientes, para cuyo efecto gozará de las siguientes atribuciones específicas como es dar aprobación a las subdivisiones de predios urbanos y urbano-rurales, a los proyectos de obras de urbanización y de construcción y otorgar los permisos de edificación de las obras.

2.10.1. Certificaciones

Como labores previas a los Permisos de Edificación y de requerimiento de información pública relacionadas con las edificaciones, propiedades y su vínculo con el territorio comunal, que son requisitos para diversas gestiones (compraventa de propiedades, estudio de inversión inmobiliaria, identificación de regímenes legales de propiedad, entre otras), la Dirección de Obras emitió certificaciones y otros informes durante el año 2009, que se especifican en el cuadro siguiente:

CERTIFICACIONES	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Certificados de Línea	128	110	112	130	92	89
Certificado de Numeración Municipal	2.159	2.509	2.988	3.218	2.651	3.111
Certificado de Expropiación	2.759	2.757	3.180	3.689	3.164	3.322
Certificado de Urbanización	34	44	45	30	22	53
Certificado Varios, Certificado de Informaciones Técnicas Urbanísticas, Copia de planos y documentos	877	1.303	1.541	2.509	2.730	2.649
Certificado de Informaciones Previas	2.570	1.492	1.546	2.942	2.307	2.108
Certificado para acoger a la ley N° 19.537 de Copropiedad inmobiliaria	37	44	34	28	38	27
Total Certificados	8.564	8.259	9.446	12.546	11.004	11.359
Total derechos municipales	\$ 40.666.011	\$ 41.728.125	\$ 51.793.752	\$55.536.092	\$ 68.790.346	\$ 61.356.117

Cambio de Destino

Los cambios de destinos, que es otra de las materias que esta Dirección certifica, durante el periodo correspondieron a 50 autorizaciones en comparación con el año 2008 en el que se autorizaron 32 autorizaciones, fundamentalmente a los de habitacional a **oficina** en un 50 % del total y el 80 % de estas autorizaciones se localiza en la Población Vergara y Centro y el 20 % restante se localiza en otros sectores de la comuna. Por lo expuesto se mantiene la tendencia de cambios de destino de **Habitacional a Otros destinos (comercio, educación, restaurante, principalmente)**.

2.10.2. Subdivisiones

En el año 2009 se efectuaron 89 Resoluciones de Aprobación de Subdivisión y/o Fusión, de las cuales se encuentran en proceso, las que aumentaron con respecto al año 2008 con un total de 69 aprobaciones de proyecto de fusión – subdivisión.

Autorizaciones que se desglosan en:

Nº de Autorizaciones	Resolución	Superficie m²
62	Fusión predial	312.687 m²
4	Loteo con Construcción Simultánea	127.583,03 m²
16	Subdivisiones	67.841,97 m²
2	División predial con Afectación de Utilidad Pública	27.582,57 m²

Con respecto a las citadas aprobaciones se destacan las siguientes:

- APR. Nº 56 de fusión predial con Aprobar la Fusión de los Lotes rol 1537-11 y lote A en un sólo lote: LOTE 6 con una superficie

de 21.551,16 m² ubicado en calle Alvares N° 2366 sector Chorrillos, autorizado a la Fundación DUOC.

- APR. N° 42-09 de subdivisión predial para la propiedad Rol de Avalúo N° 1178-4 ubicada en calle Gregorio Marañón N° 2155 sector Viña del Mar Alto con una superficie de 24.001,57 m², autorizada a la Inmobiliaria Monte Aconcagua S.A.
- Loteo D.F.L. N° 2-59 para la propiedad Rol de Avalúo N° 4706-8 ubicada en calle Claudio Arrau S/N° Villa Rukán sector Hijuela Oriente Santa Julia, aprobado loteo D.F.L. 2 con construcción simultánea Villa Rukán II (con Permiso de Obra Nueva N° 42-09)



- Loteo D.F.L. N° 2-59 para la propiedad Rol de Avalúo N° 2431-258 ubicada en Avenida Padre Hurtado N° 2055 **Meseta El Gallo I y 2 sector Miraflores Alto** Aprobado loteo D.F.L. 2 con construcción simultánea por Resolución N° 73-09 (con Permiso de Obra Nueva N° 362-09)

- División afecta con declaratoria de Utilidad Pública aprobada por Resolución N° 22 para la propiedad Rol de Avalúo N° 4704-3 ubicada en calle Alemania N° 30 Parcelación Santa Julia sector Reñaca Alto con una superficie total de 17.680 m².

2.10.3. Construcciones: Aprobaciones y Permisos Otorgados

En el año 2009 la superficie total autorizada de construcción corresponde a **331.388,15 m²**, superficie que se incrementa en 34.002,99 m² equivalente a un 10,26 % con respecto al año 2008, con una superficie total autorizada de construcción de **297.385,06 m²**.

Las solicitudes aprobadas fueron de **380** para el año 2009, de las cuales corresponden a permiso de obra nueva la cantidad de **360** y **23** a permisos de ampliación. El saldo corresponde a permisos en proceso: 15 de obra nueva y 2 permisos de ampliación, los que para efectos de permisos emitidos, **no se considerarán**, en las estadísticas de los cuadros resumen.

Junto con la legislación normal de aprobación de Permisos de Construcción, la D.O.M. ha debido cumplir con la tarea de administrar la Ley 19.532, de Regularizaciones de Construcciones de Locales Escolares, cuyas solicitudes se han estado resolviendo en este periodo por haber estado pendientes, ya sea por observaciones, correspondiendo en el año 2009 sólo a 3 permisos acogidos a este régimen legal.

CUADRO RESUMEN N° 1

Permisos Obra Nueva	Cantidad permisos	%	Superficie	%
Ley Normal	357	99,2	315.139,89 m²	97,92
Ley Regularización	3	0,8	6.687,77 m²	2,08
Total	360	100	321.827,66 m²	100

CUADRO RESUMEN N° 2

Permisos Ampliación	Cantidad permisos	%	Superficie	%
Ley Normal	23	100	9.560,39 m ²	100

CUADRO RESUMEN N° 3

TOTAL DE PERMISOS DE OBRAS NUEVAS Y AMPLIACIONES

Permisos	Cantidad Permisos	%	Superficie	%
Ley Normal	380	99,22	324.700,38 m ²	97,98
Ley Regularización	3	0,78	6.687,77 m ²	2,02
Total	383	100	331.388,15 m ²	100

El análisis cuantitativo antes expuesto, es necesario profundizarlo respecto de las localizaciones y el destino que tienen las edificaciones que han sido autorizadas por dichos permisos y que refleja un sostenido desarrollo inmobiliario en la Comuna.

Destino de las construcciones

El destino de los permisos emitidos corresponde principalmente al Habitacional con una superficie de **247.072,12 m²** cifra que aumenta en comparación al año 2008 con una superficie de **244.361,94 m²**, y de **36.402,14 m²** cifra que **aumenta** con los 1.964,59 m² del año 2008 en cuanto al destino mixto. El saldo corresponde a otros destinos, especialmente equipamiento, cuya superficie es de 43.222,94 m² cifra que disminuye con respecto a los **51.058,53 m² del año 2008**. Cabe hacer notar que la última cifra indicada contempla la clase **Educación** principalmente y en **Salud**.

Cabe destacar que si bien la cantidad de permisos se ha mantenido con respecto al año 2008, aumenta la superficie autorizada y esta se concentra en el sector Centro, principalmente en los terrenos de la Ex Crav, en Reñaca

Norte y en Población Vergara y de viviendas sociales en el sector de Reñaca Alto y Santa Julia.

Especial mención merece el otorgamiento de permisos de edificación de viviendas sociales e infraestructura sanitaria en el Asentamiento Lomas Latorre en el sector alto de Achupallas, que se suma a las autorizaciones de loteo y regularización de títulos a las familias, con un total de 254 permisos otorgados en el marco del Programa de Mejoramiento de Barrios gestionado por el municipio y liderado por departamentos municipales como SECPLA, DIDECO y D.O.M, que tienen por objetivo mejorar las condiciones sanitarias y de habitabilidad de los habitantes de alta vulnerabilidad social, en este sector de la comuna.



Caseta Sanitaria Lomas Latorre



Mejoramiento Habitacional Lomas Latorre

Las superficies con destino no habitacional se aprecian en el siguiente cuadro:

DETALLE	O. NUEVA		AMPLIACIÓN		TOTAL	
	Cant. Perm.	Sup. [m²]	Cant. Perm.	Sup. [m²]	Cant. Perm.	Sup. [m²]
CASSETAS SANITARIAS	3	28,89	-	-	3	28,89
SOCIAL (EQUIPAMIENTO COMUNITARIO)	2	381,01	-	-	2	381,01
(EQUIPAMIENTO DEPORTIVO)	1	44,35	-	-	1	44,35
TERMINAL TRANSPORTE	2	215,69	-	-	2	215,69
LOCAL COMERCIAL	4	1.569,66	3	690,89	7	2.260
SERVICIOS	-	-	-	-	-	-
SUPERMERCADO (se detalla en permiso de obra nueva sector Crav)	-	-	-	-	-	-
OFICINA	3	403,42	1	270,54	4	673,96
CULTO	-	-	1	463,11	1	463,11
JARDIN INFANTIL	2	803,43	-	-	2	803,43
EDUCACIÓN BASICA ESPECIAL	1	43,20	-	-	1	43,20
EDUCACION BASICA	2	3.798,66	4	1.836,61	6	5.635,27
EDUCACIÓN MEDIA	1	2.889,11	-	-	1	2.889,11
EDUCACIÓN UNIVERSITARIA	-	-	1	599,99	1	599,99
EDUCACION TECNICA	2	7.470,38	-	-	2	7.470,38
HOSPEDAJE	1	391,60	-	-	1	391,60
HOTEL	-	-	1	158,98	1	158,98
RESTORAN	3	2.540,72	-	-	3	2.540,72
BAR	-	-	-	-	-	-
SALUD - HOSPITAL	-	-	-	-	-	-
SALUD – CLINICA	1	756,11	-	-	1	756,11
SALUD –CONSULTORIO	2	7.678,80	-	-	2	7.678,80
INDUSTRIA	1	3.230,33	-	-	1	3.230,33
TALLER	3	1.067,12	1	286,52	4	1.353,64
CONCESIONES MARÍTIMAS-BALNEARIOS	2	1.350,99	2	2.521,50	4	3.872,49
ESTACION DE SERVICIO	-	-	-	-	-	-
SUB-TOTAL	36	34.663,47	14	6828,14	50	41491,06
COMERCIO-VIVIENDA	3	36.402,14	-	-	3	36.402,14
TOTAL	39	71.065,61	14	6.828,14	53	77.893,2

INDUSTRIA Y ALMACENAMIENTO:

BODEGA	-	-	2	1.732,33	2	1.732,33
---------------	---	---	---	----------	---	----------

SUPERFICIE TOTAL DESTINO NO HABITACIONAL

TOTAL	39	71.065,61	16	8.560,47	53	79.626,08
--------------	----	-----------	----	----------	----	-----------

Se debe hacer notar que los aumentos más significativos se registran en los destinos de **EDUCACION BASICA y SALUD**.

Permisos Normales de Obras

Los permisos de obra nueva corresponden a 39 con **71.065,61 m²** autorizados, autorizaciones .que disminuyen en cuanto a los 93 permisos otorgados en el **año 2008 con una superficie total de 38.600,12 m²**, pero que supera en superficie con respecto al año anterior.

Permisos Normales de Ampliación

Se emitieron una cantidad de 16 permisos de ampliación no habitacionales con una superficie total de **8.560,47 m²**

Se mantiene al igual que en el año 2008, la tendencia de los últimos años en el sentido de los permisos de ampliación autorizados para el destino **Educación**, principalmente colegios municipalizados para la implementación de la Jornada Escolar Completa.

Localización

Con el fin de identificar el crecimiento de los distintos sectores de la comuna durante el año 2009, desarrollaremos la localización de los principales permiso de edificación respecto a su emplazamiento en la ciudad.

Permiso de Obra Nueva, acogido a leyes normales**Sector Población Vergara**

- **EDIFICIO VIA ORIENTE** Rol de Avalúo N° 124-1 ubicado en calle 7 Norte N° 959 esquina 3 Oriente autorizado por Permiso de Obra Nueva N° 224-09 para 1 edificio de 18 pisos con 85 departamentos, 85 bodegas y 107 estacionamientos con una superficie total de 9.871,42 m².
- **EDIFICIO MARINA PONIENTE** Rol de Avalúo N° 25-53 ubicado en calle 3 Norte N° 220 esquina 5 Poniente autorizado por Permiso de Obra Nueva N° 283-09 para 1 edificio de 23 niveles y 2 subterráneos con 119 departamentos y 143 estacionamientos con una superficie total de 11.654,01 m².
- **EDIFICIO EL DANTE** Rol de Avalúo N° 105-30 ubicado en calle 3 Poniente N° 540 autorizado por Permiso de Obra Nueva N° 315-09 para 1 edificio de 14 pisos con destino habitacional más subterráneo, 38 departamentos, 44 estacionamientos y 38 bodegas con una superficie total de 3.595,59 m².
- **EDIFICIO 9 Norte** Rol de Avalúo N° 156-34 ubicado en calle 9 Norte N° 1063 autorizado por Permiso de Obra Nueva N° 314-09 para 1 edificio de 10 pisos con destino habitacional, sala de máquinas y subterráneo con una superficie total de 4.072,99 m².
- **EDIFICIO CLINICA CIUDAD DEL MAR** Rol de Avalúo N° 192-11 ubicado en Avenida Libertad N° 1133 autorizado por Permiso de Obra Nueva N° 366-09 para 1 edificio de 4 pisos con destino clínica con una superficie total de 756,11 m².

- **EDIFICIO VIÑA DEL MAR Rol de Avalúo N° 34-1** ubicado en calle 2 Norte N° 1013 para 1 edificio de 10 pisos con destino habitacional, 81 departamentos, 95 estacionamientos y 81 bodegas con una superficie total de 9.040,95 m².

Sector Centro **terrenos de la Ex Crav**, Seccional de Renovación Urbana

- **EDIFICIOS VIÑA PLAZA LOTE 3-A5 Rol de Avalúo N° 686-61** ubicado en calle Viana N° 1215 autorizado por Permiso de Obra Nueva N° 321-09 para 1 edificio de 26 pisos con destino habitacional y comercial (SUPERMERCADO), 226 departamentos y 245 estacionamientos con una superficie total de 23.934,52 m²

Sector Centro

- **EDIFICIO INSTITUTO DE CAPACITACIÓN TECNOLÓGICA Rol de Avalúo N° 1201-2** ubicado en calle Traslaviña N° 337 autorizado por Permiso de Obra Nueva N° 01-09 para 1 edificio de 3 pisos con una superficie total de 903,81 m².
- **EDIFICIO CALLE ALVARES Rol de Avalúo N° 1223-10** ubicado en calle Alvares N° 1136 autorizado por Permiso de Obra Nueva N° 316-09 para 1 edificio de 24 pisos con destino habitacional y comercial con 151 departamentos, 8 oficinas, 2 locales comerciales y 179 estacionamientos con una superficie total de 12.112,82 m².
- **EDIFICIO POLICLÍNICO DR. GUSTAVO FRICKE Rol de Avalúo N° 1224-1** ubicado en calle Alvares N° 1532 para 1 edificio de 3 pisos con destino hospital con una superficie total de 3.685,70 m²
- **EDIFICIO SEVILLA Rol de Avalúo N° 665-1** ubicado calle Llay Llay N° 1801 autorizado por Permiso de Obra Nueva N° 317-09 para 1 edificio de 16 pisos con destino habitacional, 56 departamentos y 46 estacionamientos y 42 bodegas con una superficie total de 5.894,90 m².

- **EDIFICIO VIANA-LIMACHE** Rol de Avalúo N° 689-10 ubicado en calle Viana N° 1635 autorizado por Permiso de Obra Nueva N° 310-09 para 1 edificio de 15 pisos con destino habitacional con 240 departamentos y 4 locales comerciales con una superficie total de 15.947,48 m².
- **CAFÉ JOURNAL** Rol de Avalúo N° 801-1 ubicado en calle Agua Santa N° 4-10 esquina calle Alvares, autorizado por Permiso de Obra Nueva N° 364-09 para una edificación de 3 pisos destinado a café-restaurant, vivienda, oficinas y locales acogido al Art. N° 124 del D.F.L. N° 458-76 por 3 años con una superficie total de 1.182 m²

Sector Reñaca

- **EDIFICIO TORREMOLINOS XV** Rol de Avalúo N° 3008-3 ubicado en calle Vicuña Mackenna N° 542 Reñaca Bajo autorizado por Permiso de Obra Nueva N° 209-09 para 1 edificio de 4 pisos con 18 departamentos con una superficie de 843,19 m².
- **EDIFICIO BELLO HORIZONTE Rol de Avalúo N° 3106-223** ubicado en Avenida Edmundo Eluchans N° 1615, autorizado por Permiso de Obra Nueva N° 313-09 para 1 edificio de 20 pisos con destino habitacional, 100 departamentos, 148 estacionamientos y 104 bodegas con una superficie de 15.783 m².
- **EDIFICIOS** Rol de Avalúo N° 3158-6,7,8,9 y 10 ubicado en Avenida Luisa Nieto de Hamel N° 550, autorizado por Permiso de Obra Nueva N° 319-09 para 2 edificios con destino habitacional con una superficie total de 5.477,24 m².
- **EDIFICIO** Rol de Avalúo N° 3157-5,6,7,8 ubicado en Avenida Luisa Nieto de Hamel N° 555 autorizado por Permiso de Obra Nueva N° 319-09

para 1 edificio de 14 pisos con destino habitacional con una superficie total de 12.840,07 m².

- **EDIFICIO REÑACA PARK Rol de Avalúo N° 3023-4** ubicado en Avenida Angamos N° 375 autorizado por Permiso de Obra Nueva N° 322-09 para 2 edificios de 4 pisos y 3 subterráneos, 110 departamentos y 149 estacionamientos con una superficie de 12.840,07 m².
- **EDIFICIO MIRADOR DE LA FORESTA Rol de Avalúo N° 3153-2** ubicado en calle Los Zorzales N° 250, autorizado por Permiso de Obra Nueva N° 324-09 para 1 edificio de 4 pisos, 32 departamentos y 101 estacionamientos con una superficie de 11.488,98 m².
- **EDIFICIO MONTEMAR Rol de Avalúo N° 3123-7** ubicado Avenida Bosques de Montemar N° 50, autorizado por Permiso de Obra Nueva N° 339-09 para 1 edificio de 22 pisos con 54 departamentos y 106 estacionamientos con una superficie total de 9.513,21 m².

Sector Reñaca Alto – Santa Julia

- **EDIFICIO Rol de Avalúo N° 4698-1** ubicado en calle Río Riñihue N° 985, autorizado por Permiso de Obra Nueva N° 193-09 para 1 edificio de 9 pisos con una superficie total de 2.185,95 m² y Permiso de Obra Nueva N° 194-09 para 4 edificios de 8 y 9 pisos con una superficie total de 8.237,99 m².
- **EDIFICIOS Rol de Avalúo N° 4703-33** ubicado en calle Lago Villarrica N° 275, autorizado por Permiso de Obra Nueva N° 263-09 para 4 edificios de 5 pisos con 80 departamentos con una superficie total de 4.191,48 m².

- **VILLA RUKAN Rol de Avalúo N° 4706-8** ubicada en calle Claudio Arrau, N° 500 Hijuela Oriente Santa Julia, autorizada por Permiso de Obra Nueva N° 42-09 para construir 273 casas, 1 sala de uso multiuso con una superficie de 12.732,65 m².



- **EDIFICIOS PARQUE NOR ORIENTE Rol de Avalúo N° 4679-158** ubicado en calle Lago Peñuelas N° 860, autorizado por Permiso de Obra Nueva N° 205-09 para 11 edificios de 5 y 7 pisos con destino habitacional con una superficie total de 18.491,63 m².



- **CONDOMINIO LAGO VILLARRICA** Rol de Avalúo N° 4655-6 ubicado en calle Estero Maitelangué N° 355, autorizado por Permiso de Obra Nueva N° 282-09 para 1 edificio de 6 pisos con destino habitacional, 85 departamentos, 85 bodegas y 107 estacionamientos con una superficie total de 8.078,33 m².
- **EDIFICIO PARVULARIO** Rol de Avalúo N° 3632-6 ubicado en Avenida Octava N° 1780, autorizado por Permiso de Obra Nueva N° 177-09, para 1 edificio de un piso con destino nivel parvulario con una superficie de 649,20 m².

Sector Recreo – Viña del Mar Alto

- **LICEO A-32 VICUÑA MACKENA** Rol de Avalúo N° 957-11 ubicado en calle J.J. Latore N° 297 sector Recreo, autorizado por Permiso de Obra Nueva N° 354-09 acogido a las disposiciones de la Ley N° 19.532 para 1 edificio de un piso con una superficie de 2.889,11 m².
- **ESCUELA D-371 LORD COCHRANE** Rol de Avalúo N° 978-129 ubicada en calle Madre de Dios sector Recreo, autorizada por Permiso de Obra Nueva N° 331-09 acogido a las disposiciones de la Ley N° 19.532 para 1 edificio de dos pisos con destino local de educación básica con una superficie de 1.609,68 m².
- **CONDOMINIO ALTOS DE VIÑA** Rol de Avalúo N° 1178-1 ubicado en calle Gregorio Marañón N° 2155 sector Viña del Mar Alto, autorizado por Permiso de Obra Nueva N° 320-09 para construir 44 viviendas de dos pisos con una superficie total de 4.745,30 m², Condominio que se construye por etapas.

Sector Gómez Carreño

- **ESCUELA D-318 UNESCO Rol de Avalúo N° 2462-438** ubicada en calle Escuela N° 250, autorizado por Permiso de Obra Nueva N° 330-09 acogido a las disposiciones de la Ley N° 19.532, para regularización de 1 edificio de un piso con destino local de educación básica con una superficie total de 2.188,98 m²
- **ALTO PACÍFICO NORTE** lote 2 Rol de Avalúo N° 2472-584 ubicado en calle Indico N° 4.520, autorizado por Permiso de Obra Nueva N° 210-09 para 5 edificios de 7 pisos y 1 centro comunitario con una superficie de 6.492,54 m².
- **ALTO PACÍFICO SUR** lote 1 Rol de Avalúo N° 2472-584 ubicado en calle Indico N° 4.520, autorizado por Permiso de Obra Nueva N° 211-09 para 5 edificios de 6 pisos y 1 centro comunitario con una superficie de 6.723,80 m².
- **EDIFICIOS Rol de Avalúo N° 2472-316** ubicado en calle Atlántico N° 4004, autorizado por Permiso de Obra Nueva N° 197-09, para 2 edificios de 13 y 26 pisos para vivienda social con una superficie total de 24.347,95 m².

Sector Chorrillos – El Salto

- **INSTITUTO DUOC-UC Rol de Avalúo N° 1537-11 y 28** ubicado en calle Cantera N° 415 sector Chorrillos, autorizado por Permiso de Obra Nueva N° 281-09 para 1 edificio ampliación de lo existente con una superficie de 6.566,57 m².
- **EDIFICIO JAKCSON Rol de Avalúo N° 1523-1** ubicado en calle Jackson sector Chorrillos, autorizado por Permiso de Obra Nueva N° 346-09 para

1 edificio de 11 pisos, 47 departamentos, 14 estacionamientos cubiertos y 37 estacionamientos descubiertos con una superficie de 2.870,58 m².

- **EDIFICIOS-GALPONES Rol de Avalúo N° 703-20** ubicado en calle Limache N° 3507 sector EL Salto autorizado por Permiso de Obra Nueva N° 278-09 para 2 edificios y 3 galpones con destino industria y oficinas con una superficie total de 3.230,33 m².

Sector Miraflores Alto

- **CONJUNTO HABITACIONAL SERVIU Rol de Avalúo N° 2431-258** ubicado en Avenida Padre Hurtado N° 2055 autorizado por Permiso de Obra Nueva N° 362-09, para 12 edificios de 6 pisos cada uno, 288 departamentos, 144 estacionamientos abiertos-descubiertos, 6 salas de basura y 2 sedes sociales con una superficie total de 16.699,62 m².
- **CONSULTORIO MIRAFLORES Rol de Avalúo N° 2056-262** ubicado en calle El Membrillo N° 3170, autorizado por Permiso de Obra Nueva N° 308-09 con una superficie de 3.993,10 m².

Sector Canal Beagle

- **CENTRO CULTURAL Rol de Avalúo N° 2012-107** ubicado en calle Golfo Corcovado N° 1002, autorizado por Permiso de Obra Nueva N° 341-09 para 1 edificio de 2 pisos con destino Centro Cultural con una superficie de 311,65 m².

Permisos de Obra Menor

La cantidad total de Permisos Obra Menor fue de 316 (de los que se descuentan 15 permisos en proceso de revisión), número de permisos que disminuye con respecto a las **440 autorizaciones emitidas en el año 2008**. Los permisos de Obra Menor constituyen intervenciones en edificios

existentes; los que, generalmente, corresponden a habilitaciones de locales comerciales para ser destinados a nuevos locales, ya sea con otro giro o mejoramiento de los mismos o de viviendas existentes para cambiar su destino. Principalmente, se localizan en el sector Centro y Población Vergara, siendo en este último sector el destino de comercio, **restaurantes**, café, que se destacan; el cual responde al requerimiento que se genera a partir de la demanda turística para este tipo de equipamiento, aumentando y mejorando la oferta de locales del tipo gastronómico. Se destacan en esta oportunidad el destino **Comercio y Oficina**.

En esta categoría se han incluido los **Permisos de Demolición, Instalación de Faenas y de Excavaciones y Grúas**, que generalmente, están vinculadas a obras posteriores de construcción.

La normativa vigente establece un nuevo tipo de Permiso de Ampliación, esto es aquellas ampliaciones que sean menores a 100 m² se consideran Obra Menor-Ampliación; autorizaciones que alcanzaron en el año 2009, generalmente para destino habitacional, superficie **4.601 m²**, que disminuye con respecto al año 2008 con **7.548,4 m²**.

DETALLE	CANTIDAD Año 2008	CANTIDAD Año 2009
Banco	5	3
Bodega	2	3
Cafetería	3	6
Comercio	72	43
Demolición	47	38
Educación	6	4
Estacionamiento	3	5
Gimnasio	2	2
Obras de Manutención (incluye reparación de cubierta)	4	9
Cierres	-	4
Hotel	1	2
Instalación de Faenas, Excavaciones y (Grúas)	9	13
Muros	2	-
Oficina	28	21
Peluquería	1	-
Restaurante	19	7
Sala de Ventas	6	-
Taller Artesanal	2	-
Taller Mecánico	4	1
Vivienda	166	126
Panadería	3	1
Centro de estética	2	1
Salud Centro Médico	1	4
1 equipamiento deportivo	1	-
Publicidad (pantalla tipo led)	1	2

En general los destinos solicitados para los Permisos de Obra Menor mantienen la tendencia de años anteriores.

Permisos de rotura y ocupación de vía pública

En el año 2009 se autorizaron 497 permisos aumentando en comparación con el **año 2008 se autorizaron 385**, los que se solicitaron **preferentemente** en el

sector Centro y Población Vergara de la comuna, con un total autorizado por este concepto de 4.353,41 m² por Rotura de Pavimento y de 17.675,72 m² por Ocupación de Vía Pública. Este tipo de autorización se solicita para la instalación de redes públicas (telefonía, gas, agua potable y alcantarillado). En el caso de la rotura de pavimentos y de colocación de andamios para pintura y limpieza de fachadas, en el caso de la Ocupación de Vía Pública.

Cabe destacar la autorización a la empresa Conafe por los trabajos de rotura de pavimento con 2.119,61 m² y de Ocupación de Vía Pública con 2.188,84 m² en diversos sectores de la comuna, cancelando derechos por \$ 8.464.114.-

La empresa ESVAL S.A. se destaca con un total de 2.119,61 m² de rotura de pavimento y de 2.188,84 m², los que generan derechos municipales por \$ 1.183.046.970, monto que debe ser girado por este Departamento de Obras Municipales, pero que es derivado a los departamentos de Cobranza y Jurídico a objeto de continuar el proceso de cancelación.

Demoliciones

Se autorizaron 38 permisos de demolición con una superficie autorizada de 12.189,82 m², superficie menor a la registrada para el año 2008 con 47 permisos de demolición, con una superficie autorizada de 20.578,83 m², permisos vinculados a posteriores Permisos de Obra Nueva, generalmente para edificaciones en altura.

Permiso de instalación de grúas



Se autorizaron 4 permisos de instalación de grúas vinculados a posteriores Permisos de Obra Nueva, para edificaciones en altura.

POM N°	FECHA	PROPIETARIO	UBICACIÓN OBRA	SECTOR	ROL
153	18-may-09	ACHS	7 NORTE N° 550	POB. VERGARA	107-23
174	01-jul-09	DUOC	CANtera N° 415	CHORRILLOS	1537-11
257	14-oct-09	INMOB. PRIEWER LTDA	LLAY LLAY N° 1801	CENTRO	665-1
300	15-dic-09	SOC. PROEDUCACIÓN Y CULTURA	LAGO PEÑUELAS N° 650	REÑACA ALTO	4660-29

Permisos de instalación de mobiliario urbano

Se autorizó 2 permisos de obra menor para instalación de mobiliario urbano consistente en :

1. P.O.M. N° 7 del 12 de enero del 2009 para Tótem de dos caras,. Ubicado en Av. Benidorm bandejón central poniente Av. Libertad, y
2. P.O.M. N° 316 del 1° de diciembre del 2009 para Pantalla LED para información de interés municipal y publicidad en Av. Nueva Libertad a 30 metros de Av. Benidorm.



Ambos soportes no se han materializado de acuerdo a lo solicitado y al permiso otorgado, faltan señalética vial, banner de información municipal, materialización de caras de uso municipal y colocación de pantalla Led.

Comisión de Espacios Urbanos

El trabajo de la Comisión de Espacios Urbanos, no sesionó con mucha frecuencia, por la dirección que debió asumir Don Hugo Espinoza y porque aún se encuentra en espera del trabajo de Departamento de Asesoría Urbana relativo a la propuesta de Seccional y Ordenanza de Publicidad para la comuna, con el objeto de ordenar la publicidad que se instala en la misma, por lo cual se abocó a resolver propuestas concretas presentadas al Municipio, como a modificaciones de la Ordenanza Local de Derechos Municipales por Servicios, Concesiones y Permisos.

Antenas

Durante el año se recibieron avisos de instalaciones de antenas de telecomunicaciones y consultas por ellas con 40 ingresos oficiales.

Diez (10) de las antenas recibieron su correspondiente Vº Bº de la D.O.M. para su instalación, cumpliendo con todos los antecedentes, mientras otras cinco (5) se mantienen con observaciones a su presentación, las que aún no están resueltas



Estación Base Las Heras (ENTEL PCS)

Estadísticas

Revisión y envío de los Formularios Únicos de Estadísticas de Edificación al Instituto Nacional de Estadísticas, que involucran todos los permisos otorgados con creación o aumento de superficies edificadas, como de las obras recibidas.

Durante el año 2009 se enviaron al I.N.E. una cantidad de 1351 Formularios Únicos de Estadísticas, con relación al año anterior, hubo un aumento en el número de formularios, ya que se enviaron al INE 844, lo que equivale a un incremento de un 160 % y de un 168 % con respecto al año 2007, en que fueron remitidos 804 formularios.

2.10.4. Anteproyectos

Se autorizaron 26 Resoluciones de Aprobación de Anteproyectos con una superficie total autorizada de 350.100,45 m² y está directamente relacionada con los Permisos de Obra Nueva que se autorizan posteriormente, ya que éstos se presentan luego como Solicitudes de Permisos de Edificación. Y, subsiguientemente, si se resuelve por parte de los interesados su ejecución, esto se verá reflejado en las estadísticas de la superficie autorizada en el año 2010 y/o 2011.

Se destacan los siguientes **Anteproyectos de edificación**:

Sector Centro

- **Hospital Gustavo Fricke** ubicado en calle Alvares N° 1532 cuenta con Resolución de Aprobación de Anteproyecto de Edificación por un Hospital de 7 niveles más 2 subterráneos (jardín, colegio básico más capilla, entre otros, proyecta 731 estacionamientos con una superficie proyectada de **124.487,36 m²**.

Sector Miraflores Bajo

- **Universidad Adolfo Ibáñez** ubicada en Avenida Padre Hurtado N° 750 con una superficie proyectada de **13.925,60 m²**.

La superficie autorizada se resume en el siguiente cuadro:

Total Autorizaciones	de	Superficie total	Destino
2		1.675,66 m²	Banco
2		11.296,40 m²	Comercio
3		34.033,12 m²	Educación Superior
15		175.169,33 m²	Habitacional
2		127.278 m²	Salud
2		647,85 m²	Equipamiento en Borde Costero
26		350.100,45 m²	Total

2.10.5. Fiscalización.

Las actividades efectuadas durante el período año 2009 por la Sección Inspección D.O.M., que atiende fundamentalmente las acciones asociadas a esta función, han sido las siguientes:

Casos de Inspección: Comprende los ingresos recibidos durante el año 2009, entre estos figuran algunos codificados como INS, y otros como VAR, en sistema Proexis:

Total casos inspección registrados en el año 2009..... 1.005

Total de Documentos realizados año 2008 (Ord. Memos y Resoluciones)....1.233

Atención de público: Se continúa con atención de pública en turnos previamente establecidos.

Total de público atendido año 2009..... 4.893

Esta cantidad de atención total de público atendido año 2009 supera levemente a la del año 2008 y en general se presenta por las siguientes causas, entre otras, por las consultas y presentaciones **en el marco del PROGRAMA de PROTECCION DEL PATRIMONIO FAMILIAR, D.S. N° 255, Programa SERVIU** que permite la postulación a subsidios que permiten mejorar la vivienda de carácter social, entre otros beneficios, debiendo obtener las autorizaciones correspondientes.

Además de otras consultas por materias técnicas urbanísticas, la ley N° 20.234 que establece un procedimiento de saneamiento y regularización de loteos y la ley N° 20.251 que establece un procedimiento simplificado para los permisos de edificación de viviendas sociales, entre otras normativas y casos de consulta.

Con respecto a los informes de la Ley de Regularización N° 20.251, esta Sección elaboró 292 informes de reclamos pendientes por incumplimiento de normas urbanísticas de solicitudes ingresadas a la D.O.M.

Fiscalización: Se entiende en este concepto los casos que se han originado de una visita inspectiva, sin antecedentes previos, en su mayoría, y dado el volumen de trabajo, son ordenados por el Director.

El total de casos de Fiscalización efectuados el año 2009390.



Calle Alvares

Otras actividades complementarias materia de inspección que se desarrollaron son:

Rentas: Cada mes se reciben listado de patentes provisorias concedidas por el Departamento de Rentas Municipales las cuales se han condicionado a la presentación de documentos que acrediten la legalidad de los inmuebles o locales que ocupan, es así como se revisan las bases de datos existentes y Archivo DOM y Proexis a fin de verificar trámites y luego se oficia a interesados respecto de la tramitación que deben realizar con objeto que el Municipio les pueda conceder la patente en carácter definitiva.

Total Ord. Rentas remitidos enero a diciembre 2009 153

Comisión Sitios Eriazos y Propiedades Abandonadas: Se trata de la continuación de gestión iniciada con la modificación del art. 58 bis del Decreto Ley 3.063, Ley de Rentas Municipales, en donde se faculta al Municipio para declarar propiedades en estado de abandono e intervenirlas, previo proceso

de fiscalización y notificación definido además en el artículo 2.5.1. del Decreto Supremo N° 47/1992, MINVU, Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones.

Se asignó a esta Sección la confección de este catastro en sus fases iniciales que comprende; detección de casos, elaboración de ficha y elaboración de ordinarios alcaldicios solicitando, dentro de un plazo de treinta días, la instalación de cierros reglamentarios en su frente a vía pública, la reparación y limpieza de la propiedad en estado de abandono.

A diciembre de 2009 se han detectado los siguientes casos:

Fichas realizadas	195
Memos Enlaces	24
Ordinarios Alcaldicios	105

2.10.6. Recepciones de Edificación

Obra Nueva y Ampliaciones

Durante el periodo del año 2009 el total de las obras recepcionadas de edificación alcanzaron un total de **433 certificaciones con una superficie total de 272.943,42 m²**, a la que se agregan recepciones definitivas de obras de urbanización principalmente de aprobaciones de loteos y subdivisiones. Aproximadamente el 50 % corresponde a recepciones con **destino habitacional**, el saldo se desglosa en destinos: comercial, educación, principalmente educación básica, oficina, restaurantes y otros destinos.

De este universo se pueden destacar las siguientes obras:

Destino Habitacional

En el sector Población Vergara

- **EDIFICIO BOULEVARD DEL SOL Rol de Avalúo N° 233-6** ubicado en Avenida Benidorm, recepcionado en forma parcial definitiva por Certificado ROE N° 200-09, un edificio de 25 pisos y 2 subterráneos, 140 departamentos, 4 locales comerciales y 189 estacionamientos con una superficie total de 13.264,95 m².
- **EDIFICIO LOS CASTAÑOS Rol de Avalúo N° 80-27** ubicado en Avenida Los Castaños N° 333, recepcionado en forma definitiva por Certificado ROE N° 332-09, un edificio de 23 pisos más 2 subterráneos, 109 departamentos, 112 bodegas y 151 estacionamientos con una superficie total de 13.138,46 m².

En el sector Centro (Ex Crav)

- **EDIFICIO VIÑA PLAZA TORRE A Rol de Avalúo N° 686-2** ubicado en calle Limache N° 1020, recepcionado en forma por Certificado ROE N° 129-09 para un edificio de 21 pisos y 2 subterráneos, 181 departamentos, 143 estacionamientos con una superficie de 15.022,38 m².
- **EDIFICIO VIÑA PLAZA TORRE B-E Rol de Avalúo N° 686-58** ubicado en calle Limache N° 1210, recepcionado en forma parcial definitiva por Certificado ROE N° 268-09 para un edificio de 21 pisos y 2 subterráneos, 179 departamentos, 90 bodegas, 94 estacionamientos cubiertos entre otros con una superficie de 15.192,16 m².

En el sector Centro

- **EDIFICIO. MIRAMAR** Rol de Avalúo N° 1112-8 ubicada en calle Alvares N°, recepcionado en forma parcial definitiva por Certificado ROE N° 204-09, un edificio de 25 pisos y 2 subterráneos, 228 departamentos, 226 bodegas y 206 estacionamientos con una superficie de 17.907,49 m².
- **Rol de Avalúo N° 141-18** ubicado en, recepcionado en forma definitiva por Certificado ROE. N° 238-09, un edificio de 16 pisos más 2 subterráneos con 88 departamentos con una superficie de 8.797,65 m².

En el sector Recreo

- **EDIFICIO. LAS CARACOLAS** Rol de Avalúo N° 910-122 ubicada en calle Padre René Pienovi N° 755, recepcionado en forma definitiva por Certificado ROE N° 139-09, un edificio de 21 pisos más 2 subterráneos, 179 departamentos, 180 bodegas y 185 estacionamientos con una superficie total de **18.053,92 m²**.
- **EDIFICIO RECREO PARK** Rol de Avalúo N° 953-23 ubicada en calle José Manuel Balmaceda N° 1830, recepcionado en forma definitiva por Certificado ROE N° 7-09, un edificio de 9 pisos más 1 subterráneo, 50 departamentos, 26 bodegas y 44 estacionamientos con una superficie de 3.364,11 m²

En el sector de Reñaca

- **EDIFICIO ATLANTIS Rol de Avalúo N° 3120-8** ubicado en Avenida Reñaca Norte N° 190, recepcionado en forma definitiva por Certificado ROE N° 264-09, un edificio de 19 pisos más 2 subterráneos: 36 departamentos con una superficie de 7.733,60 m²



- **EDIFICIO MIRAMAR Rol de Avalúo N° 3120-18** ubicado en Avenida Costa de Montemar N° 50, recepcionado en forma definitiva por Certificado ROE N° 355-09: 2 edificios de 10 y 28 pisos con 152 departamentos, 126 bodegas y un total de 191 estacionamientos con una superficie **total 18.177,75 m²**.

En el sector de Santa Julia

- **PORTAL DEL MIRADOR DE REÑACA "CONDOMINIO BRISAS" Rol de Avalúo N° 4693-7** ubicado en Escuadra Nacional N° 185 (anteriormente denominada Avenida Mar de Chile) , recepcionado en forma definitiva por Certificado ROE N° 108-09, 14 edificios de 6 pisos con una superficie total de 19.421,35 m²



En el sector Población Vergara

- **EDIFICIO BOULEVARD DEL SOL Rol de Avalúo N° 233-6** ubicado en Avenida Benidorm, recepcionado en forma parcial definitiva por Certificado ROE N° 200-09, un edificio de 25 pisos y 2 subterráneos, 140 departamentos, 4 locales comerciales y 189 estacionamientos con una superficie total de 13.264,95 m².
- **EDIFICIO LOS CASTAÑOS Rol de Avalúo N° 80-27** ubicado en Avenida Los Castaños N° 333, recepcionado en forma definitiva por Certificado ROE N° 332-09, un edificio de 23 pisos más 2 subterráneos, 109 departamentos, 112 bodegas y 151 estacionamientos con una superficie total de 13.138,46 m².

En el sector Centro (Ex Crav)

- **EDIFICIO VIÑA PLAZA TORRE A Rol de Avalúo N° 686-2** ubicado en calle Limache N° 1020, recepcionado en forma por Certificado ROE N° 129-09 para un edificio de 21 pisos y 2 subterráneos, 181 departamentos, 143 estacionamientos con una superficie de 15.022,38 m².

- **EDIFICIO VIÑA PLAZA TORRE B-E Rol de Avalúo N° 686-58** ubicado en calle Limache N° 1210, recepcionado en forma parcial definitiva por Certificado ROE N° 268-09 para un edificio de 21 pisos y 2 subterráneos, 179 departamentos, 90 bodegas, 94 estacionamientos cubiertos entre otros con una superficie de 15.192,16 m².

En el sector Centro

- **EDIFICIO. MIRAMAR Rol de Avalúo N° 1112-8** ubicada en calle Alvares N° , recepcionado en forma parcial definitiva por Certificado ROE N° 204-09, un edificio de 25 pisos y 2 subterráneos, 228 departamentos, 226 bodegas y 206 estacionamientos con una superficie de 17.907,49 m².
- **Rol de Avalúo N° 141-18** recepcionado en forma definitiva por Certificado ROE N° 238-09, un edificio de 16 pisos más 2 subterráneos con 88 departamentos con una superficie de 8.797,65 m².

En el sector Recreo

- **EDIFICIO. LAS CARACOLAS Rol de Avalúo N° 910-122** ubicada en calle Padre René Pienovi N° 755, recepcionado en forma definitiva por Certificado ROE N° 139-09, un edificio de 21 pisos más 2 subterráneos, 179 departamentos, 180 bodegas y 185 estacionamientos con una superficie total de **18.053,92 m²**.
- **EDIFICIO RECREO PARK Rol de Avalúo N° 953-23** ubicada en calle José Manuel Balmaceda N° 1830, recepcionado en forma definitiva por Certificado ROE N° 7-09, un edificio de 9 pisos más 1 subterráneo, 50 departamentos, 26 bodegas y 44 estacionamientos con una superficie de 3.364,11 m²

En el sector de Reñaca

- **EDIFICIO ATLANTIS Rol de Avalúo N° 3120-8** ubicado en Avenida Reñaca Norte N° 190, recepcionado en forma definitiva por Certificado ROE N° 264-09, un edificio de 19 pisos más 2 subterráneos: 36 departamentos con una superficie de 7.733,60 m²



- **EDIFICIO MIRAMAR Rol de Avalúo N° 3120-18** ubicado en Avenida Costa de Montemar N° 50, recepcionado en forma definitiva por Certificado ROE N° 355-09: 2 edificios de 10 y 28 pisos con 152 departamentos, 126 bodegas y un total de 191 estacionamientos con una superficie **total 18.177,75 m²**.

Destino No Habitacional

En el sector Centro

- **ESCUELA D-339 BERNARDO OHIGGINS Rol de Avalúo N° 1221-24** ubicada en calle Alberto Blest Gana N° 384, recepcionada en forma definitiva por Certificado ROE N° 423-09, edificación de 3 pisos con destino educación básica con una superficie de 2.259,80 m²

- **JUZGADO DE GARANTÍA Y TRIBUNALES DE JUICIO ORAL EN LO PENAL Rol de Avalúo N° 1223-28** ubicado en calle Alvares N° 1330, recepcionado en forma definitiva por Certificado ROE N° 16-09, edificio con una superficie de 4.447,74 m².
- **HOSPITAL CLÍNICO VIÑA DEL MAR Rol de Avalúo N° 684-32** ubicada en calle Llay Llay N° 1726, recepcionado en forma parcial definitiva por Certificado ROE N° 281-09 Clínica con una superficie de 3.825,43 m².

En el sector Gómez Carreño

- **HOSPITAL SANATORIO MARÍTIMO Rol de Avalúo N° 2472-315** ubicado en calle Atlántico N° 4050, recepcionado en forma definitiva por Certificado ROE N° 90-09, edificio de 6 pisos con una superficie de 3.344,67 m².

En el sector Agua Santa

- **INDUSTRIA RHONA Rol de Avalúo N° 5022-98** ubicada en Variante Agua Santa N° 4211, recepcionada en forma definitiva por Certificado ROE N° 18-09, galpón destinado a industria y similares con una superficie de 1.110,69 m².

En el sector El Salto

- **OFICINAS COSEMAR Rol de Avalúo N° 707-2** ubicada en calle Limache N° 4665, recepcionadas en forma definitiva por Certificado ROE N° 10-09, galpón destinado a Oficinas con una superficie de 1.384,17 m².

Obras Menores recibidas

En las obras menores recibidas en el año 2.009, **se destacan las habilitaciones de locales comerciales y oficinas.**

Recepción de obras de Infraestructuras Sanitarias, Viviendas Progresivas y Viviendas Sociales

Las **viviendas sociales recepcionadas** en el año 2009 por esta D.O.M. se encuentran emplazadas principalmente en la Población San Expedito sector Forestal Alto, principalmente con la Recepción definitiva de cambio de materialidad de tabiques perimetrales no estructurales del Block 1 al 15. Cabe destacar en este contexto **el PROGRAMA de PROTECCION DEL PATRIMONIO FAMILIAR, D.S. N° 255, Programa SERVIU** que permite la postulación a subsidios que permiten mejorar la vivienda de carácter social, entre otros beneficios, debiendo obtener las autorizaciones correspondientes.

La Dirección de Obras Municipales, interviene en este programa al otorgar Certificados de informaciones previas, Certificados Técnicos Urbanísticos y Otros, **en el que se acredita el Carácter de Vivienda Social y la recepción municipal de la vivienda requerida** y luego en revisar las solicitudes presentadas, otorgar los permisos de construcción y, por último, inspeccionar y recibir las obras contempladas.

Otras Recepciones

Se destacan además, la recepción de importantes obras de urbanización y demolición como son:

- **Recepción parcial definitiva de obras de urbanización Nueva Granadilla en calle Tricahue (PON N° 28-06 y Resoluciones D.O.M N° 540-05, N° 66-06, N° 1041-07 y N° 410-09 y Resolución AMU N° 57-09) CERTIFICADO ROU N° 202-09 con una superficie de 7.957,98 m².**

- **LOTE 22 LA FORESTA** recepción de la urbanización del lote 22 autorizado por Resoluciones D.O.M. N° 933-08, N° 940-08, N° 300-09, N° 476-09 y N° 490-09 por CERTIFICADO ROU N° 396-09 con una superficie de 27.005,18 m².
- **LA FORESTA II** Recepción definitiva de obras de urbanización mediante Certificado de recepción de Urbanización N° 88-09 con una superficie de 152.972,16 m²
- **Recepción definitiva de demolición total de la Dirección de Servicio Salud Viña del Mar-Quillota (sector Hospital Gustavo Fricke) mediante Certificado ROE N° 210-09 con una superficie total de 1.100 m².**

2.10.7. Catastro Comunal

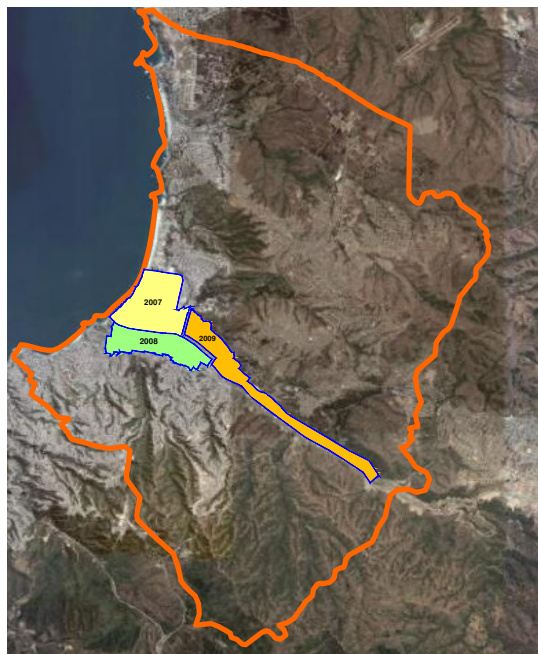
De acuerdo a la Ley Orgánica de Municipalidades y Orgánica Local, la Sección de Informaciones y Topografía es la responsable de emitir toda la certificación relacionada con los Instrumentos de Planificación que afectan a cada predio de la comuna. Para confeccionar dicha certificación se requiere contar con los antecedentes técnicos-legales del predio y de los bienes nacionales a cuales este se ve enfrentado.

Desde el año 2006 el Municipio de Viña del Mar ha venido desarrollando e implementando el Catastro comunal en una apuesta ambiciosa a través de consolidar el Catastro Digital Comunal.

El Catastro Digital Comunal se ha realizado a través de la ejecución de un “Plan Piloto” en el área de Población Vergara en el año 2007. El Plan Piloto se desagrega en la construcción de una base de datos alfanumérica, (que es la sistematización e informatización de la información existente en la Sección de

Archivos de la D.O.M.), el levantamiento topográfico para la generación de la planimetría del Catastro, y la creación de una plataforma Catastro Digital que es el fruto del desarrollo de un Software que permite la integración, administración, y gestión de la información cartográfica y alfanumérica.

Al área de la Población Vergara se incorporó en el año 2008 el Centro Histórico, y en el año 2009 el área comprendida por Miraflores Bajo, Chorrillos, El Salto y Limonares.



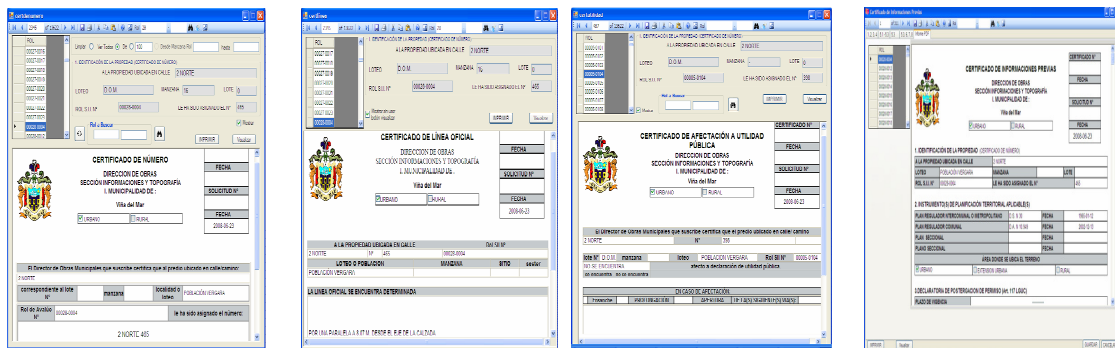
Áreas del proceso de construcción del Catastro Digital Comunal, años 2007, 2008 y 2009

El Catastro Digital se ha orientado en esta fase a dar respuesta a las principales demandas de servicio, es así como hoy es posible generar la emisión automatizada de los certificados de Número Domiciliario, Línea Oficial, Expropiación y Certificado de Informaciones Previas. Esta generación de certificados gestionada a través de la plataforma Catastro, que se encuentra operativa desde **diciembre de 2009**, ha reducido los tiempos de emisión y entrega sustancialmente, esto se constata en que los certificados

emitidos, una vez cumplido con los procesos administrativos correspondientes, están disponibles al solicitante al día posterior de su ingreso.

Estas mejoras en los tiempos de emisión y entrega de certificados han redundado en altos niveles de satisfacción por parte de nuestro público y en un deseo que al corto plazo el sistema opere en todo el territorio comunal.

Certificados gestionados a través de la plataforma del Catastro Digital:



Número Domiciliario

Línea Oficial

Expropiación

CIP

2.10.8. Oficina de Impuesto Territorial

Desarrolla tareas de actualización del catastro físico y legal de las propiedades, para la aplicación del Impuesto Territorial, la atención técnica a los contribuyentes de la comuna que lo requieran, y la asistencia a usuarios internos del Municipio, bajo la dependencia directa de la Dirección de Obras Municipales, y supervisado técnicamente por el Servicio de Impuestos Internos.

Los resultados económicos de la gestión año 2009 de esta Oficina, son los siguientes:

Cuadro de evolución del número total de predios

AÑO	NÚMERO DE PREDIOS		VARIACIÓN ANUAL	
	TOTALES	AFFECTOS	TOTALES	AFFECTOS
2000	124.463	71.866	(%)	
2001	127.225	74.145	2,22	3,17
2002	130.426	76.627	2,52	3,35
2003	134.063	78.975	2,79	3,06
2004	135.714	80.336	1,23	1,72
2005	140.798	83.980	3,75	4,54
2006	144.155	86.242	2,38	2,69
2007	150.103	90.073	4,13	4,44
2008	151.962	92.274	1,24	2,44
2009	156.999	96.125	3,31	4,17

Gráfico de evolución del número de predios afectos y totales

¡Error! Vínculo no válido.

**Cuadro evolución del giro anual del Impuesto Territorial de la comuna
(Cifras en pesos \$MM al 31/12/2009)**

AÑO	CONTRIBUCIÓN ANUAL (1)	INGRESO PROPIO	VARIACIÓN ANUAL DE INGRESO PROPIO DEL MUNICIPIO
2000	14.515	5.806	
2001	15.473	6.189	383
2002	15.932	6.373	184
2003	16.465	6.586	213
2004	16.779	6.712	126
2005	17.266	6.906	194
2006	18.451	7.381	474
2007	19.171	7.668	288
2008	19.694	7.878	210
2009	21.705	8.682	804
TOTALES			2.876

(1) Incluye efecto de roles de reemplazo y suplementario.

Gráfico de evolución de contribución e ingreso propio.

¡Error! Vínculo no válido.

2.11. Concesiones

Entre las obligaciones de la Dirección de Concesiones, creada por el Decreto Alcaldicio N° 7.455 del 05 de octubre de 2001, con directa dependencia de Alcaldía, están:

1. Realizar la planificación, registro, fiscalización y control de los contratos y actos administrativos, concesiones, permisos y arrendamientos de bienes que el Alcalde determine.
2. Constituirse como Unidad Técnica de los Contratos.
3. Participar en la confección de Bases, apertura y evaluación de las propuestas públicas o privadas.
4. Supervisar, informar y proponer otorgamiento, modificación y término de las concesiones y demás actos y contratos referidos.
5. Fiscalizar y controlar el cumplimiento de todas las obligaciones que emanen de los referidos contratos y actos administrativos y, en especial del pago de las rentas y derechos municipales.
6. Velar por la oportuna y debida constitución, otorgamiento, vigencia y renovación de las garantías que caucionen el cumplimiento de las obligaciones derivadas de los contratos y permisos concedidos.
7. Cautelar el cumplimiento de las obligaciones de responsabilidad municipal.

Contratos Vigentes a cargo de la Dirección de Concesiones*Concesiones:*

1. Casino Municipal
2. Escenario, Tribunas, Camarines e Instalaciones del Teatro al Aire Libre de la Quinta Vergara, para la Organización, Producción y Realización del Festival Internacional de la Canción de Viña del Mar.
3. Estructura Edificada en el Bien Nacional de Uso Público ubicado en el Sector Sur de la intersección de Avenida Perú con Avenida los Héroes de la comuna de Viña del Mar (Café Enjoy del Mar).
4. Bien Nacional de Uso Público ubicado en Avenida Uno Norte N° 1.500 de Viña del Mar, donde actualmente funciona una Estación de Servicio Shell
5. Bien Nacional de Uso Público ubicado en Avenida uno Norte, donde actualmente funciona una Estación de Servicio Esso.
6. Inmueble y Establecimiento Municipal que conforman el Ex –Hotel Miramar
7. Estacionamientos Controlados de la Comuna, “Parquímetros”.
8. Utilizar los Sectores del Borde Costero con el objetivo de ser explotados exclusivamente como Estacionamientos de Vehículos Motorizados Livianos de Cuatro Ruedas.
9. Explotación de Baños Públicos Calle Valparaíso Viña del Mar
10. Balneario Caleta Abarca
11. Balneario Acapulco
12. Balneario Paya los Marineros

Permisos:

1. Hotel O’Higgins.
2. Explotación publicitaria en espacios de Refugios de Parada, Indicadores, Relojes y Paletas.
3. Balneario Playa Los Cañones

4. Balneario Playa El Sol
5. Estacionamientos Borde Costero Sector Los Cañones

Usufructo:

1. Terminal de Buses de Viña del Mar.

Resumen Ingresos por concepto de Concesiones Año 2009

	EMPRESA	CONCESION, PERMISO Y USUFRUCTO	INGRESOS ANUALES \$	OTROS APORTES \$
1.	ANTONIO MARTINEZ Y CIA.	CASINO MUNICIPAL	17.496.328.482	
2.	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA CANAL 13	TRASMISION Y PRODUCCION DEL FESTIVAL INTERNACIONAL DE LA CANCION		7.083.463
3.	MASTERLINE S.A.	CAFÉ ENJOY DEL MAR	7.711.668	
4.	SHELL CHILE S.A.C.I.	ESTACION DE SERVICIO SHELL	0	
5.	ESSO CHILE PETROLERA LTDA.	ESTACION DE SERVICIO ESSO	0	
6.	AUTO ORDEN S.A.	ESTACIONAMIENTOS EN EL BORDE COSTERO	118.598.267	
7.	ECM INGENIERIA S.A.	PARQUIMETROS	238.454.961	
8.	INMOBILIARIA NUEVA MIRAMAR S.A.	HOTEL MIRAMAR	308.801.968	
9.	ERIKA PATRICIA GONGORA ESCARATE	BAÑOS PUBLICOS EN VALPARAISO	10.088.597	
10.	SOC. EXP. DESARROLLO ACTIVIDAD TURISTICA Y COMERCIAL S.A.	BALNEARIO CALETA ABARCA	690.231	
11.	AGENCIA INMOBILIARIA VALPARAISO	BALNEARIO PLAYA ACAPULCO	1.020.971	
12.	INVERSIONES PLAYA LOS MARINEROS LTDA.	BALNEARIO PLAYA LOS MARINEROS	1.259.187	
13.	PANAMERICANA HOTELES S.A.	HOTEL O'HIGGINS	188.972.005	
14.	INVERSIONES PLAYA LOS MARINEROS LTDA.	BALNEARIO PLAYA LOS CAÑONES	630.321	
15.	PABLO PINOCHET CHATEU	BALNEARIO PLAYA EL SOL	797.891	

16.	ASOC. GREMIALES: AUXILIARES, ADRIPOJT Y AFUMUVI	ESTACIONAMIENTOS SECTOR LOS CAÑONES BORDE COSTERO	1.000.000	
17.	SOC. GESTION E INVERSIONES IMAGA S.A.	159 REFUGIOS, 30 INDICADORES, 7 RELOJES Y 12 PALETAS	19.126.476	
18.	SOC. TERMINAL DE BUSES DE VIÑA DEL MAR S.A.	RODOVIARIO DE VIÑA DEL MAR	76.164.183	
SUBTOTAL			18.469.645.208	7.083.463
			18.476.728.671	

Cuadro Comparativo Ingresos Años 2008 - 2009
(\$)

	CONCESIONES	
	2008	2009
CASINO MUNICIPAL	22.140.617.136	17.496.328.482
CANAL 13	6.572.704	7.083.463
CAFÉ ENJOY DEL MAR	7.076.880	7.711.668
ESTACION DE SERVICIO SHELL	-	-
ESTACION DE SERVICIO ESSO	-	-
EST. BORDE COSTERO	77.513.985	118.598.267
HOTEL SHERATON MIRAMAR	282.470.484	238.454.961
PARQUIMETROS	228.876.097	238.454.961
BAÑOS PUBLICOS	9.832.007	10.088.597
BALNEARIO CALETA ABARCA	-	690.231
BALNEARIO PLAYA ACAPULCO	12.500.000	1.020.971
BALNEARIO LOS MARINEROS	15.000.000	1.259.187
SUB-TOTAL	22.780.459.293	18.190.037.795
	PERMISOS	
	2008	2009
PERMISOS		
HOTEL O'HIGGINS	206.372.181	188.972.005
PLAYA LOS CAÑONES	-	797.891
PLAYA EL SOL	-	630.321
EST. SECTOR LOS CAÑONES	-	1.000.000
REFUGIOS	18.629.952	19.126.476
SUB-TOTAL	225.002.133	210.526.693

USUFRUCTO	USUFRUCTO	
	2008	2009
RODOVIARIO DE VIÑA DEL MAR	67.727.773	76.164.183
SUB-TOTAL	67.727.773	76.164.183

	2008	2009
CONCESIONES	22.780.459.293	18.190.037.795
PERMISOS	225.002.133	210.526.693
USUFRUCTO	67.727.773	76.164.183
TOTAL INGRESOS PERCIBIDOS	23.073.189.199	18.476.728.671

Detalle de Concesiones más importantes en términos de Renta

Casino Municipal de Viña del Mar

Concesión adjudicada por Decreto Alcaldicio N° 2.769/00 a Antonio Martínez y Cía. y abarca un período de 15 años.

Renta:

Los ingresos durante el año 2009 disminuyeron en un 21,0% en relación al año anterior, lo que ha significado una disminución de \$ 4.644.288.654 (cuatro mil seiscientos cuarenta y cuatro millones doscientos ochenta y ocho mil seiscientos cincuenta y cuatro pesos), consignado principalmente al ítem de tragamonedas.

Este resultado reflejan dos aspectos que golpearon fuertemente el periodo 2009, por una parte la crisis económica mundial y, por otra, la apertura del casino de San Francisco de Mostazal que se convierte en la competencia más consolidada, en conjunto con la apertura de los casinos de Rinconada de Los Andes y San Antonio.

Concesión del Inmueble y Establecimiento Municipal que conforman el Ex Hotel Miramar

Concesión adjudicada por Decreto Alcaldicio N° 8266/03. Abarca una etapa de construcción de 18 meses y 42 años a contar de la fecha del decreto que autoriza la suscripción del contrato.

El concesionario es la Inmobiliaria Nueva Miramar S.A.

Renta:

	2008	2009
Enero	4.935.258	5.311.708
Febrero	4.491.613	5.265.430
Marzo	4.956.270	5.238.588
Abril	226.401.349	251.101.705
Mayo	5.016.550	5.246.645
Junio	5.065.190	5.232.208
Julio	5.131.770	5.241.185
Agosto	5.199.580	5.227.978
Septiembre	5.248.653	5.207.223
Octubre	5.307.830	5.242.585
Noviembre	5.354.145	5.254.378
Diciembre	5.362.276	5.232.335
TOTAL	282.470.484	308.801.968

Como se observa en el cuadro anterior, el periodo 2009 arroja un aumento en comparación con el año anterior de un 8,53%, equivalente a la suma de \$26.331.484, incremento consignado principalmente a la liquidación del 6% sobre las ventas del año 2008, denominada "renta variable", aminorando el menor ingreso mensual obtenido por la variación negativa del IPC.

2.12. Dirección de Comunicaciones

Las siguientes acciones corresponden al trabajo efectuado por la Dirección de Comunicaciones para mejorar el cumplimiento de sus metas institucionales, lo que implica la modernización y/o racionalización de los recursos humanos-técnicos con los que se cuenta.

Trabajo en comisiones: La Dirección de Comunicaciones sigue participando en el 2009 en diversas comisiones de trabajo, como ocurre con la Comisión de Eventos, la Comisión Conjunta de Borde Costero, Comisión Cultura, entre otras.

- a) Comisión de eventos: Esta tiene como misión velar por el cumplimiento de toda la normativa vigente en lo referido a actividades en vía pública y recintos municipales, publicidad y promociones (con o sin fines de lucro) en las calles y venta de productos en la vía pública, entre otras iniciativas. La preside el asesor de Gestión e Imagen Corporativa.
- b) Comisión Conjunta del Borde Costero: Está integrada también por la Gobernación Marítima de Valparaíso y la Prefectura de Carabineros de Viña del Mar, y tiene como objetivo coordinar con los concesionarios los proyectos, iniciativas y promociones que pretenden llevar a cabo en el sector playa, así como toda propuesta que tenga que ver con el uso del borde costero en los 365 días del año.
- c) Comisión Cultura : Tiene como objetivo la planificación del calendario anual de actividades a desarrollar en el Teatro Municipal, además, coordinar actividades y eventos culturales de la comuna. Otra de sus misiones es la de presentar y evaluar proyectos concernientes al ámbito cultural (desarrollo patrimonial, talleres, etc.). Esta comisión la integran

Concejales, Directores (Comunicaciones y Cultura), Asesores (Unidad de Patrimonio y la Unidad Gestión e Imagen Corporativa.), Gerente de la Corporación Cultural de Viña del Mar, y la Corporación Municipal para el Desarrollo Social.

Oficina de Ceremonial y Protocolo: De acuerdo a lo programado el año anterior, se inició el proceso para institucionalizar dentro de la Municipalidad los temas relacionados con las relaciones públicas y el protocolo. Con la contratación de profesionales del área, se reforzó el área de Protocolo, a la que se asignó la tarea de organizar, desde el punto de vista protocolar, las actividades públicas de la Municipalidad, en especial aquellas que cuentan con la presencia de la Alcaldesa y el Concejo Municipal.

Este equipo también tomó a su cargo la atención de los invitados en todos los recintos municipales como privados, con el objeto de dar una estructura protocolar permanente a las actividades municipales. El número de actividades del año 2009 fue de 306.