



ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE PUCÓN

Decreto N° 2238  
Pucón, 30/07/2009

Dirección de Administración y Finanzas  
AREA MUNICIPAL

La Alcaldía ha decretado con esta fecha lo siguiente.

Vistos :

- 1.- El Presupuesto de Ingresos y Gastos aprobados para el presente año.
- 2.- Las facultades que me confiere la Ley N° 18.695. Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades Aprobado por DFL N°1 2006 Interior.
- 3.- Decreto Exento N° 2578 emitido con fecha 18 de diciembre del año 2008, que delega la función de Firma por orden de la Sra. Alcaldesa a la Administradora Municipal.

## DECRETO

Dirección de Administración  
Y Finanzas, pagara a Don  
La cantidad de \$  
Por concepto de  
Fecha de Pago

: SOCIEDAD DE CAPACITACION ARAUCANIA LIMI Rut 089102300-6  
: 115,000 CIENTO QUINCE MIL PESOS  
: CURSO DENOMINADO ROLES RELEVANTES DE LOS CAJEROS  
MUNICIPALES  
: 30/07/2009

DOCUMENTO	NUMERO	FECHA	MONTO \$
FACTURA	2516	04/06/2009	115,000

Anótese comuníquese y Archívese.

Contabilícese el presente gasto a las cuentas Presupuestarias que se indican.

CÓDIGO CUENTA	DETALLE	DEBE	HABER
215-22-11-002-000-000	Cursos de Capacitación		115,000
532-11-00-000-000-000	Servicios Técnicos y Profesionales	115,000	
215-22-11-002-000-000	Cursos de Capacitación	115,000	
111-02-01-000-000-000	BANCO MUNICIPAL		115,000
Sumas Iguales		230,000	230,000

## REFRENDACION

Cuenta	215-22-11-002-000-000		
Presupuesto Vigente	5.000.000		
Total Comprometido	3.554.635		
Saldo x Comprometer	1.445.365		

*34339*

*SECRETARIA MUNICIPAL*

*SECRETARIO MUNICIPAL*

*DIRECTOR DE CONTROL*

*PUCÓN*

*PUCON*

*centro del SUR de CHILE*



Razon Social: **CAPACIT**  
 Giro: **Consultoría y Servicios**  
 Dirección: **Calle 120, Oficina 301, Pucón, Chile**  
 Comuna: **Pucón**  
 Ciudad: **Chile**

**RUT: 89.102.300-6**

**FACTURA NO AFECTA O EXENTA  
ELECTRONICA**

**Nº 00002516**

**S.I.I. - SANTIAGO CENTRO**

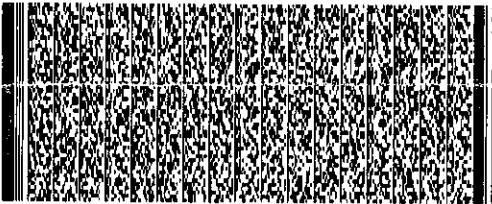
Fecha: **4 de Junio de 2009**  
 Señor(es): **MUNICIPALIDAD DE PUCON**  
 Dirección: **Bdn. O'Higgins 483**  
 Giro: **Servicio Público**  
 Contactor:

**RUT: 69.191.600-6**  
**Pueblo: Pucón**  
**Ciudad: Pucón**

**DESCUENTOS Y/O REPARCOS**

Num Línea: **0** Giro:  Tipo Movimiento:  Tipo Mov:  Fondo de Retorno:  Yawap:

Num Línea	Detalle	DETALLE					Total
		Unidad Precio	Cant. Vend	Cantidad	Unidad	Moneda	
1	Inscripción Seminario:CAJEROS MUNICIPALES Segun OC-859. Inicio: 05.06.09, Término: 05.06.09. Duración: 10 horas ped. Asiste: Sra.Sandra Hernández. Condiciones: CONTADO	1			115.000	115.000	



Timbre Electrónico SII  
 Res. 4 de 2006 - Verifique documento: [www.sii.cl](http://www.sii.cl)

Fecha Vencimiento: **28 de Junio de 2009**  
 Monto Total: **Ciento quince mil pesos**

Alto: 115.000  
 Total: 115.000

**Nombre:**

**RUT:**

**Fecha:**

**Recinto:**

**Firma:**

El acuse de recibo que se declara en este acto, de acuerdo al lo dispuesto en la letra b) del artículo 4º y la letra c) del artículo 5º de la ley 19.983, acredita que la entrega de mercadería(s) o servicio(s) prestado(s) ha(n) sido recibido(s).

**CEDIBLE**

*2576*



# I. MUNICIPALIDAD DE PUCÓN

R.U.T.: N° 69.191.600-6  
 Giro: Servicio Público  
 Avda. Bdo. O'Higgins N° 483 - Pucón  
 Fonos: 293084 - 293090 - Fax 293085  
 Dirección de Administración y Finanzas

# ORDEN DE COMPRA

N° 2009-00000859

OBLIGACION Nro 859

Pucón, 04 de junio de 2009

SR.(ES) SOCIEDAD DE CAPACITACION ARAUCANIA LIMI  
 DIRECCION CLARO SOLAR 317  
 FONO 210238

R.U.T. N° 089102300-6  
 CIUDAD TEMUCO  
 FAX 952135

SIRVASE ENTREGAR AL PORTADOR, LO SIGUIENTE:

CODIGO ARTICULO	CANTIDAD	UNIDAD MEDIDA	DETALLE	PRECIO UNITARIO	VALOR TOTAL
CU00001	1.00	UNIDADES	CURSOS DE CAPACITACION PARA SANDRA HERNANDEZ N.	115,000.000	115,000
				SUB-TOTAL	115,000
				RECARGO	0
				SUB-TOTAL	0
				DESCUENTO	0
IMPORTANTE: DEBE INDICAR N° DE ORDEN DE COMPRA AL FACTURAR				SUB-TOTAL	115,000
TESORERIA				0	0
SOLICITADO POR 00000933				%	
SOLICITUD DE PEDIDO N° PARA ASISTIR AL CURSO DENOMINADO ROLES RELEVANTES DE LOS CAJEROS MU					
DESTINADO A				TOTAL	115,000

FORMULAN LIDA. - R.U.T.: 78.443.840-6 - BULNES 757 - FONO 0489 - LOS ANGELES



DIRECC. ADM. Y FINANZAS

CUENTA PRESUPUESTARIA

215-22-11-002-000-000

115,000



ADMINISTRADOR MUNICIPAL

**Pucón**  
el Poder del Sur de Chile



## PEDIDO DE MATERIALES PARA STOCK

Nº : 2009-00000933

(862)

NUMERO INTERNO : 0021  
C. DE COSTO : 010202

FECHA : 03/06/2009  
U.SOLICITANTE : 01-ADM. Y FINANZAS, 02-TESORERIA,  
02-TESORERIA.-

OBS : SOLICITA TESORERIA MUNICIPAL

ITEM	CODIGO	CANTIDAD	U.MEDIDA	NOMBRE O DESCRIPCION DEL ITEM	OBSERVACION
1	CU00001	1.000	UNIDADES	CURSOS DE CAPACITACION	PARA SANDRA HERNANDEZ N.

JUSTIFICACION : PARA ASISTIR AL CURSO DENOMINADO ROLES RELEVANTES DE LOS CAJEROS MUNICIPALES



V° B° Jefe Departamento



V° B° Jefe Finanzas

*.../.../...*

*.../.../...*

CAPACIT

CAPACIT

## FICHA DE INSCRIPCIÓN

CÓDIGO: RC-11-02

V - 03

## I. DATOS DEL CURSO

Nombre del curso	Reglas RELEVANTES DE LOS CAJEROS MUNICIPALES
Lugar	TEMUCO
Fecha	05 - JUNIO - 2009
Valor Por Participante	

## II. DATOS DE FACTURACION

Municipalidad	MUNICIPALIDAD DE RUCÓN
RUT	69.191.600-6
Dirección	Bd. O'HIGGINS 483

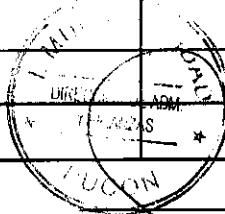
Ciudad RUCÓN RUCÓN

## III. DATOS DE LA PERSONA RESPONSABLE DE LA INSCRIPCION

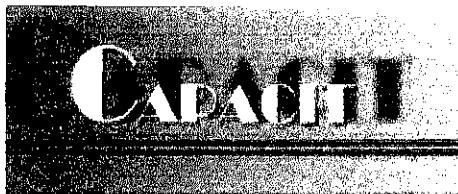
Nombre	Dra. VICTORIA RONAN AYACA.		
Cargo	Dir. ADM Y FINANZAS		
Fono/Fax	293084	Correo electrónico	ivonar1@outlook.com.cl.

## IV. DATOS DE LOS PARTICIPANTES

NRO.	NOMBRE COMPLETO	RUT	CARGO	Correo Electrónico
1	SANMIGUEL VICTORIA RONAN AYACA		CAJERA	ivonar1@outlook.com.cl.
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

Firma y Timbre  
Responsable de la Inscripción

Líderes en Capacitación al Sector Municipal - ¡más de 25 años de experiencia!



En TEMUCO, 5 de Junio de 2009.

Le invita a participar del **SEMINARIO PRACTICO** sobre:

## **Roles relevantes de los CAJEROS MUNICIPALES.**

**Incluye: Atención de Excelencia al Usuario y Aspectos Legales y  
Técnicos en el trabajo de un Cajero (a).**

### **OBJETIVO GENERAL.**

En la Primera Unidad, se busca desarrollar en los participantes la capacidad de atender al público con altos estándares de excelencia, definidos por el Municipio.

En la Segunda Unidad, conocer y/o actualizar sus conocimientos respecto del marco legal, los alcances de la función de ingresos y la respuesta frente a la fiscalización de los mismos ingresos.

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS.**

Al término de la actividad, los participantes estarán en condiciones de:

En la Primera Unidad:

- a) Identificar las características que debiera tener el contexto de la atención al usuario de las Cajas Municipales.
- b) Entender los conceptos y aplicar conductas relacionadas con calidad del servicio, empatía y asertividad.
- c) Detectar las necesidades de los usuarios para lograr una mejor atención.
- d) Manejar técnicas positivas de lenguaje no verbal.

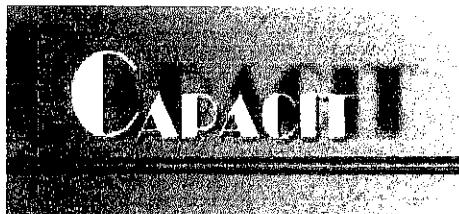
En la Segunda Unidad.

- a) Identificar el marco legal y teórico de la función de Tesorería Municipal en general y del rol de los Cajeros(a) en particular.
- b) Utilizar los procedimientos más adecuados para el desarrollo de la función de administración de los ingresos.
- c) Desarrollar su trabajo teniendo presente que la sección de cajas esta siempre sujeta a fiscalización tanto interna como externa. Entender la importancia de este control.

### **DIRIGIDO A.**

Funcionarios de Tesorería Municipal que ejercen en el rol de Cajeros(as) en forma permanente o transitoria y también esta capacitación es recomendable para las personas que tienen la misma función en los Departamentos Municipales de Educación y Salud.

*Líderes en Capacitación al Sector Municipal - ¡más de 25 años de experiencia!*



## CONTENIDOS. (5 horas teóricas / 5 horas prácticas)

HT / HP

### Primera Unidad: ATENCION DE EXCELENCIA A LOS USUARIOS.

3 / 2

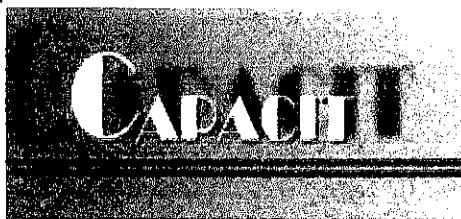
1. El contexto de la atención de público.
2. Calidad del servicio.
3. Empatía y asertividad.
4. Relevancia de una correcta detección de necesidades del usuario (a).
5. Método de detección de necesidades.
6. Lenguaje no verbal.
7. Análisis de situaciones prácticas.

### Segunda Unidad: ASPECTOS LEGALES Y TECNICOS EN EL TRABAJO DE CAJA.

2 / 3

1. Marco Legal.
  - 1.1 Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades.
  - 1.2 Ley de Administración Financiera del Estado.
  - 1.3 Ley de Rentas Municipales.
  - 1.4 Obligaciones, Atribuciones y Responsabilidades.
  - 1.5 Objetivo y Funciones de la Tesorería Municipal.
  - 1.6 Sistemas de recaudación
  - 1.7 Requisitos de los cajeros
2. Función de Administración de Ingresos.
  - 2.1 Cajas municipales.
  - 2.2 Función de los cajeros.
  - 2.3 Estado diario y mensual de ingresos.
  - 2.4 Rendición de cuenta de ingresos.
  - 2.5 Cálculo de intereses, multas y reajustes.
  - 2.6 Manuales de procedimientos de cajeros.
  - 2.7 Formularios en el proceso de ingresos.
  - 2.8 Cobro de Infracciones de Tránsito.
  - 2.9 Estudio y análisis de casos prácticos.
3. Fiscalización de los ingresos.
  - 3.1 Áreas de control.
  - 3.2 Arqueo de recursos.
  - 3.3 Rendiciones de cuentas de fondos.
  - 3.4 Procedimientos y Formularios.
  - 3.5 Estudio y análisis de casos prácticos.

*Líderes en Capacitación al Sector Municipal - ¡más de 25 años de experiencia!*



## METODOLOGIA.

Este Seminario tiene un enfoque teórico práctico respecto de las funciones que se llevan a cabo en las Cajas Municipales, reforzado con la presentación de ejemplos y casos presentados por los Relatores, como de aquellos que propongan los Funcionarios participantes.

## RELATORES.

### De la Primera Unidad:

**Sra. Carol Norambuena Llana**, Psicóloga, Universidad de la Frontera. Diplomado en Gestión de Empresas de la UACH y Diplomado en Gestión por Competencias, CECUM, U. Mayor. Doctor © en Administración, Universidad de Sevilla, España. Ejerce regularmente la Docencia Universitaria; desarrolla habitualmente consultorías en materias de Selección de Personal, Evaluación del Desempeño y Gestión por Competencias. Ha dictado múltiples cursos de capacitación en materias de su especialidad. y/o

**Srta. Mary Carmen Llano Aranzasti**. Psicóloga, Universidad de la Frontera. Se ha perfeccionado en materias de Selección de Personal y Gestión por Competencias. Ha ejercido Docencia Universitaria. Ha desarrollado variadas consultorías relacionadas Evaluación del Desempeño y Desarrollo Organizacional. Ejerce regularmente como Consultor en Selección de Personal prestando servicios para varias Consultoras y para la Corporación Administrativa del Poder Judicial. Trabaja también como Relatora en materias de su especialidad.

### De la Segunda Unidad:

**Sr. Rolando Saavedra Rebollo**. Ingeniero (E) en Administración, mención Administración Pública. Magíster en Administración con Especialidad en Administración Estratégica, Universidad Católica de Salta, Argentina. Magíster en Gerencia Pública Universidad Mayor y Diplomado en Administración, Universidad de Concepción. Director de Administración y Finanzas de la Municipalidad de Temuco. Ejerce cargos de iguales características desde 1977. Fue Funcionario de la Contraloría General de la República. Es actual Profesor Universitario Jornada Parcial. Es Relator de CAPACIT; dicta en forma permanente cursos de capacitación para personal municipal de todas las regiones del país.

## INFORMACIONES GENERALES.

DURACION : 10 horas pedagógicas (6 horas teóricas / 4 horas prácticas).

Ciudad	Fecha de Ejecución	Horarios		Locales
TEMUCO	Viernes 5 de JUNIO de 2009.	Primera Unidad: De 9:30 a 13:30 hrs.	Segunda Unidad: De 15:00 a 19:00 hrs	Salón de la Casa P. Kentenich Claro Solar N° 437

PRECIOS DEL SEMINARIO : \$ 115.000.- por participante individual.  
\$ 210.000.- por dos personas inscritas por Municipalidad.  
\$ 97.500.- por participante, por tres (3) o más inscritos por Municipalidad.

CUPO : Mínimo, 12 personas.  
ASISTENCIA : Se certifica hasta el 75% de asistencia.

*CAPACIT se reserva el derecho de suspender el Seminario si no se reúne el cupo mínimo.*

**Las inscripciones sólo se hacen efectivas mediante el envío de Orden de Compra y Ficha de Inscripción – CON SUFICIENTE ANTICIPACION- dirigidas a: CAPACIT, Rut. 89.102.300-6.**  
**Las reservas de cupo se pueden hacer por teléfono, pero, esto no constituye inscripción formal.**

### INSCRIPCIONES Y CONSULTAS.

Sra. María Ismenia Risco V. - mismeris@capacit.cl  
Fono Fax (45) 952135 - (45) 952136 - TEMUCO.  
[www.capacit.cl](http://www.capacit.cl) - [informaciones@capacit.cl](mailto:informaciones@capacit.cl)

*Líderes en Capacitación al Sector Municipal - ¡más de 25 años de experiencia!*



MUNICIPALIDAD DE PUCON  
ADMINISTRACION

RESOLUCION FUNDADA



MAGDALENA OLIVA CERDA, Administradora de la Municipalidad de Pucón, viene en certificar la necesidad de contratación, a través, de trato Directo, para la Capacitación de Funcionarios Municipales en el Curso denominado "Roles relevantes de los CAJEROS MUNICIPALES", con la Empresa CAPACIT, Rut. 89.102.300-6,por un valor de \$115.000.- (ciento quince mil pesos).

Lo anterior, se fundamenta en que dicha empresa de Capacitación, es la única que dicta dicho curso en la ciudad de Temuco el 05 de junio del presente año en jornada completa de 09:00 a 19:00 hrs. y sumado a lo anterior la calidad y conocimiento de los expositores .

En Pucón a cuatro días del mes de junio de dos mil nueve.

MUNICIPALIDAD DE PUCÓN  
ADMINISTRACION

**DECRETO N° 953, —**

**PUCÓN, 04 JUN 2009**

**VISTOS :**

1.- El Decreto N° 2461 de fecha 15 de Diciembre de 2008 de la Municipalidad de Pucón, que Aprueba Presupuesto de Ingresos y Gastos para el año 2009.

2.- La Ley N° 19.886 Art. N° 8, Ley de Bases sobre contratos Administrativos de Suministros y Prestación de Servicios, promulgada el 11 de julio del 2003, Ministerio de Hacienda.

3.- El Decreto Supremo N° 250, del Ministerio de Hacienda que aprueba el Reglamento de Contratos Administrativos de Suministros y Prestación de Servicios, publicado en el Diario Oficial el día 24 de septiembre de 2004.

4.- Lo dispuesto en el Reglamento de Abastecimiento y Adquisiciones aprobado por el Decreto N° 1777 de fecha 21/06/2005.

5.- El Informe de resolución Fundada, emitido por la Sra. Administradora Municipal, de acuerdo a lo dispuesto en el Reglamento y Adquisiciones, aprobado por Decreto Exento N° 1.777 de fecha 21.06.05.

6.- Las atribuciones que me confiere la Ley N° 18.695 “Orgánica Constitucional de Municipalidades, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado, fue fijado por el D.F.L. N°1 de 2006, Interior.

7.- El Decreto N° 1069 de fecha 18 de Junio de 2009, que faculta para firmar “Por Orden de la Sra. Alcaldesa” a la Administradora Municipal.

**CONSIDERANDO :**

1.- La presente Resolución Fundada.

2.- La necesidad de la Municipalidad de Pucón de Capacitar al Personal del Área de Tesorería en “**Roles Relevantes de los Cajeros Municipales**”.

3.- Que, la Empresa Sociedad de Capacitacion Araucania Limitada es la única empresa que dictará este curso en la ciudad de Temuco con fecha 05/06/2009 con un total de Diez horas de las cuales cinco serán Teóricas y cinco Prácticas.

**DECRETO :**

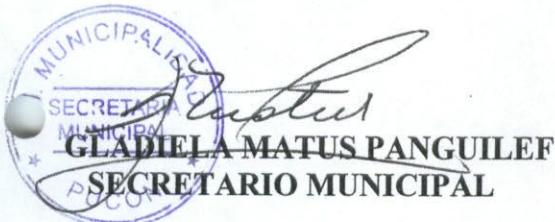
**1.- APRUÉBASE**, la presente Resolución Fundada y que forma parte del presente Decreto Exento.

**2.- APRUÉBASE**, el trato y la compra directa del Curso de Capacitación Roles Relevantes de los CAJEROS MUNICIPALES, dictado por la Empresa Sociedad de Capacitación Araucanía Limitada R.U.T. N° 89.102.300-6 con valor de \$ 115.000.- (Ciento quince mil pesos).-

**3.- IMPÚTESE**, el gasto a la cuenta 22.11.002 Cursos de Capacitación.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.**

**“Por Orden de la Sra. Alcaldesa”**



MOC/GMP/MRA/lfb  
Distribución:  
Administración  
Tesorería  
Dirección de Finanzas  
Archivo



Vº ..... Bº  
CONTROL

MUNICIPALIDAD DE PUCON  
ADMINISTRACION

**RESOLUCION FUNDADA**

  
MAGDALENA OLIVA CERDA, Administradora Municipal, viene en certificar la necesidad del Municipio de Pucón de Capacitar al personal Municipal del área de Tesorería, para lo cual realizará Trato Directo contratándose la empresa **Sociedad de Capacitación Araucanía Limitada, R.U.T. N° 89.102.300-6**, por la suma de \$ 115.000.- (Ciento quince mil pesos) dado que esta empresa es la única que dictará Curso de Capacitación en **Roles Relevantes de los Cajeros Municipales**, en la ciudad de Temuco con fecha 05/06/2009

En Pucón a cuatro días del mes de Junio de dos mil nueve.