

2908

DECRETO N° \_\_\_\_\_ /

TEMUCO, 21 OCT. 2020

**VISTOS:**

- 1.- El Reglamento Interno N° 001 de fecha 16.08.2012, sobre estructuras, funciones y coordinación del Municipio de Temuco.
- 2.- La Ley 18.883, Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales.
- 3.- Las facultades contenidas en la Ley 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.

**CONSIDERANDO:**

- 1.- Que el Municipio de Temuco, está preocupado de mejorar su gestión interna, como así también aquella que permita mejorar la calidad de los servicios que se entregan a la comunidad.
- 2.- Que existe la necesidad de sistematizar, contextualizar y formalizar el Proceso del **Programa Unidad de Vivienda** de la Municipalidad de Temuco, para contribuir al mejoramiento de los procesos internos institucionales.

**DECRETO:**

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



MUNICIPALIDAD DE  
**TEMUCO**

NOMBRE DEL MANUAL	PROGRAMA UNIDAD DE VIVIENDA
OBJETIVO DEL MANUAL	OBTENER UNA INFORMACION DETALLADA, ORDENADA, SISTEMATICA E INTEGRAL QUE CONTENGA TODAS LAS INSTRUCCIONES, RESPONSABILIDADES E INFORMACION SOBRE FUNCIONES, ACCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LAS DISTINTAS OPERACIONES O ACTIVIDADES QUE REALIZA EL PROGRAMA DE UNIDAD DE VIVIENDA, DE ACUERDO A LA BASE QUE REGULA SU ACTUAR.
AMBITO DE ACCION	HABITANTES DE LA COMUNA DE TEMUCO A PARTIR DE LOS 18 AÑOS

2.- Se hace presente que el referido manual, debidamente refrendado por el Sr. Secretario Municipal, se entiende formando parte integrante del presente decreto, el cual está compuesto de 14 hojas.

**ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVASE.**



**JUAN ARANEDA NAVARRO**  
SECRETARIO MUNICIPAL



**MIGUEL BECKER ALVEAR**  
ALCALDE



KKP/OCD/GAV

C.C. Oficina de Partes

Depto. Acreditación, Capacitación y PMG

Todas las unidades

**MUNICIPALIDAD DE TEMUCO**  
**DEPARTAMENTO DE CALIDAD Y**  
**MEJORAMIENTO A LA GESTION**



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y FUNCIONES

## “UNIDAD DE VIVIENDA”.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Paulina Martínez Asistente Social Programa Unidad de Vivienda	Oriana Castro Dubreni Encargada de Calidad	Claudia Acuña Valencia Encargada Departamento de Vivienda



**MANUAL DE PROCESO  
PROGRAMA UNIDAD DE VIVIENDA  
DEPARTAMENTO DE VIVIENDA Y EGIS**

MT-MP 2019


Revisión 01

Página 2 de 14

Fecha: octubre 2020

**INDICE.**

<b>N° CONTENIDO</b>	<b>PAGINA</b>
1 ANTECEDENTES	3
2 DEFINICIONES	3
3 OBJETIVO	4
4 FUNCIONES DEL EQUIPO	4
5 ALCANCE	5
6 CONTROL DEL MANUAL	6
7 REFERENCIA NORMATIVA	6
8 ENTRADAS Y/O REQUISITOS	6
9 PROVEEDORES	7
10 PRODUCTOS	7
11 USUARIOS	8
12 PROCESO	9
13 DIAGRAMA	11
14 ANEXOS	12

	<b>MANUAL DE PROCESO PROGRAMA UNIDAD DE VIVIENDA DEPARTAMENTO DE VIVIENDA Y EGIS</b>	MT-MP 2019
		Revisión 01
		Página 3 de 14
		Fecha: octubre 2020

## 1. ANTECEDENTES

El Programa Unidad de Vivienda, dependiente del Departamento de Vivienda Y Egis, corresponde a la función compartida "Construcción de Viviendas Sociales e Infraestructuras Sanitarias", estipulada en el artículo 4° de la Ley 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades, obligándose, por lo tanto, a realizar todas las acciones necesarias para que las personas que lo soliciten y cumplan los requisitos emanados desde el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, puedan acceder a los beneficio y/o subsidios correspondientes.

## 2. DEFINICIONES

**Usuarios:** Personas que, de acuerdo a sus necesidades, requieren apoyo para el acceso y postulación a la oferta de subsidios del Ministerio de Vivienda y Urbanismo.

**MINVU:** Ministerio de Vivienda y Urbanismo, encargado de la planificación, desarrollo y construcción de viviendas, además de urbanizar y normar el uso de los espacios públicos.

**SERVIU:** Servicio de Vivienda y Urbanización, dependiente del MINVU, es el organismo encargado de implementar los programas emanados desde dicho Ministerio.

**Departamento Social:** Unidad encargada de entregar los recursos asignados a los usuarios beneficiarios del Plan de Ahorro.

**Plan de Ahorro:** Ayuda social paliativa consistente en la entrega de una caja de alimentos a los usuarios, previamente evaluados y seleccionados, que presenten mensualmente un comprobante de depósito en su cuenta de ahorro para la vivienda.



**Asignación Directa:** Subsidio habitacional entregado a un usuario sin necesidad de postular en los procesos regulares, debido a las condiciones extremas de vulnerabilidad socioeconómicas presentadas por dicho usuario.

### 3. OBJETIVO

Asesorar a los usuarios de la comuna de Temuco en temáticas de acceso a la vivienda.

### 4. FUNCIONES DEL EQUIPO:

#### Área Social:

- Recopilar, ordenar y clasificar los antecedentes sociales y familiares de los usuarios e ingresar a sistema de atención social.
- Mantener información actualizada sobre los programas de vivienda de organismos de gobierno.
- Dar asesoría y orientación a los usuarios en temáticas de postulación a vivienda.
- Captar las necesidades y requerimientos de vivienda, de las organizaciones vecinales y de pobladores que la integran con fines de orientar las acciones dirigidas a la satisfacción de acuerdo a recursos disponibles mediante proyectos específicos o su participación directa.
- Realizar visita domiciliaria por solicitud de usuario/ usuaria en temática de vivienda, para realización de evaluación socio habitacional.



- Evaluación y derivación de caso detectado a otras unidades pertinentes al interior de la Municipalidad de Temuco.
- Detectar usuarios a través de visita domiciliaria posibles beneficiarios de asignación directa derivando al MINVU.
- Detectar usuarios a través de visita domiciliaria posibles beneficiarios del plan de ahorro derivando al Departamento Social.

#### **Área Técnica:**

- Coordinación con organismos competentes, con el fin de entregar la orientación adecuada a la solicitud señalada por usuarios.

#### **Área Administrativa:**

- Dar primera atención al usuario.
- Registro de atenciones en sistema CRECIC
- Atención de público en forma presencial y telefónica.
- Elaboración, registro y despacho de correspondencia.
- Archivo y orden de documentación.

### **5. ALCANCE DEL MANUAL.**

Personas desde los 18 años de edad, habitantes de la comuna de Temuco.



## 6. CONTROL DEL MANUAL.

El resguardo, control y correcta utilización del presente manual de proceso, se encontrará bajo la responsabilidad del Jefe del Departamento de Vivienda y EGIS, de la Dirección de Desarrollo Comunitario.

## 7. REFERENCIA NORMATIVA.

Política Habitacional y Urbana, Ministerio de Vivienda y urbanismo.

- Decreto Supremo N° 49 (V. y U.) de 2011, Fondo Solidario de Elección de Vivienda.
- Decreto Supremo N° 1 (V. y U.) de 2011, Subsidio para Familias de sectores Medios. Subsidio de Arriendo.
- Decreto Supremo N° 52 (V. Y U) de 2017 Subsidio de Arriendo Adulto Mayor.
- Ley 19.472 General de Urbanismo y Construcción.
- Decreto 47 Ordenanza General de Urbanismo y Construcción.

## 8. ENTRADAS Y/O REQUISITOS.

Antecedentes legales, organismos técnicos y financiero, fichas de formulación, antecedentes técnicos, administrativos y especialidades.





## 9. PROVEEDORES.

- Usuarios.
- Serviu Región de la Araucanía.
- Seremi de Vivienda Región de la Araucanía.
- Departamento de abastecimiento.
- Dirección de Asesoría Jurídica.
- Departamento Social

## 10. PRODUCTOS.

- Organización de la demanda.
- Información relacionada a subsidios de vivienda.
- Asesoría a usuarios.



## 11. USUARIOS O CLIENTES.

*Usuarios internos:* Dirección Desarrollo Comunitario

Departamento de Vivienda

Secretaría de Planificación.

Dirección de Obras.

Departamento Social

Alcaldía.

*Usuarios externos:* Habitantes de la comuna de Temuco.

SERVIU

SEREMI de Vivienda

	<b>MANUAL DE PROCESO</b> <b>PROGRAMA UNIDAD DE VIVIENDA</b> <b>DEPARTAMENTO DE VIVIENDA Y EGIS</b>	MT-MP 2019
		Revisión 01
		Página 9 de 14
		Fecha: octubre 2020

## 12. PROCESO.

RESPONSABLE	N°	ACTIVIDAD	DOCUMENTO DE TRABAJO
Profesional Unidad	1	Recepción de usuario solicitando información relacionada al Departamento de Vivienda.	Planilla registro
Secretaria Depto.	2	Revisión de demanda emitida a través de sistema de correspondencia, correo electrónico, redes sociales dirigida al alcalde o Municipio.	Planilla registro
Profesional Unidad	3	Revisión de RUT al sistema RUKAN, establece si el usuario está habilitado para postular al beneficio que requiere.	
Profesional Unidad	4	Orientación al usuario en relación a la demanda espontánea de vivienda.	Planilla registro
Secretaria Depto.	5	Ingreso de antecedentes al sistema SAS cuando atención culmine con la orientación.	Estadística
Profesional Unidad	6	Coordinación y planificación de visita domiciliaria.	Planilla registro
Profesional Unidad	7	Recopilación información pertinente a la visita domiciliaria.	
Profesional Unidad	8	Realización de visita domiciliaria por parte de la profesional del área social.	Ficha de atención
Profesional Unidad	9	Coordinación y gestión intra o extra Municipal.	
Profesional Unidad	10	Ingreso al sistema S.A.S, diagnóstico del Caso por parte de la profesional.	Estadística
Profesional Unidad	11	Apoyo en situaciones de emergencia Municipales.	
Profesional Unidad	12	Difusión oferta programática subsidio	Registros



**MANUAL DE PROCESO  
PROGRAMA UNIDAD DE VIVIENDA  
DEPARTAMENTO DE VIVIENDA Y EGIS**

MT-MP 2019

Revisión 01

Página **10** de **14**

Fecha: octubre 2020

		habitacional.	
<b>Profesional Unidad</b>	<b>13</b>	Reuniones de Equipo	Actas
<b>Profesional Unidad</b>	<b>14</b>	Reuniones de coordinación	Actas
<b>Profesional Unidad</b>	<b>15</b>	Elaboración de material de difusión.	
<b>Profesional Unidad</b>	<b>16</b>	Postulación a Subsidio D.S. 01, en fecha establecida por MINVU	Registros
<b>Profesional Unidad</b>	<b>17</b>	Postulación a Subsidio D.S.49, en fecha establecida por MINVU	Registros
<b>Profesional Unidad</b>	<b>18</b>	Postulación a Subsidio de Arriendo Regular, en fecha establecida por MINVU	Registros
<b>Profesional Unidad</b>	<b>19</b>	Postulación a Subsidio de Arriendo Adulto Mayor, en fecha establecida por MINVU	Registros
<b>Secretaria Depto.</b>	<b>20</b>	Elaboración, registro y despacho de correspondencia.	Registros
<b>Secretaria Depto.</b>	<b>21</b>	Archivo y orden de documentación.	





MANUAL DE PROCESO  
PROGRAMA UNIDAD DE VIVIENDA  
DEPARTAMENTO DE VIVIENDA Y EGIS

MT-MP 2019

Revisión 01

Página 12 de 14

Fecha: octubre 2020

14. ANEXOS



FICHA DE ATENCIÓN DEPARTAMENTO DE  
VIVIENDA

Programa: \_\_\_\_\_  
Dirección de Desarrollo Comunitario

Nombre Organización/ Usuario: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_ N° Participantes: \_\_\_\_\_

MOTIVO:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

ACUERDOS:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

OBSERVACIONES:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Se adjunta:      Fotografía       Lista de asistencia

\_\_\_\_\_  
NOMBRE Y FIRMA PROFESIONAL

\_\_\_\_\_  
FIRMA USUARIO

\_\_\_\_\_  
FIRMA REPRESENTANTE (1)

\_\_\_\_\_  
FIRMA REPRESENTANTE (2)





**MANUAL DE PROCESO  
PROGRAMA UNIDAD DE VIVIENDA  
DEPARTAMENTO DE VIVIENDA Y EGIS**

MT-MP 2019
Revisión 01
Página 14 de 14
Fecha: octubre 2020

Vivienda	Propia	Urbanizado	Subsidio	Material	Salud
Allegado	Alcantarillado	Mejoramiento	Mejoramiento	Ligero	
Arrendatario	Agua Potable	Entorno	Entorno	Mixto	
Usufructo/cedida	Electricidad	Arriendo	Arriendo	Calidad	
Autonstrucción	Fosa Septica	Compra vivienda	Compra vivienda	Buena	
Regularizada	Pozo Negro	CSP	CSP	Regular	
Ampliación	Otros	D=01	D=01	Mala	
Regularizada		D=49	D=49	N° Piezas	
Media agua		N° postulación	N° postulación	Haciamiento	
Piezas					

Observacion: