



MUNICIPALIDAD DE TEMUCO

DECRETO: **3283**

TEMUCO, **02 DIC 2021**

VISTOS

1.- El Reglamento Interno Municipal Nro.004 de fecha 27 de mayo de 2021, que actualiza y otorga el adecuado respaldo jurídico administrativo a la definición de la estructura de la Municipalidad y a la asignación de funciones a las respectivas unidades y con el fin de procurar, sus efectivo y coordinado ejercicio y sus modificaciones posteriores.

2.- Las facultades que confiere la Ley 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades y sus modificaciones posteriores.

CONSIDERANDO.

1.- Que, la Municipalidad de Temuco, en su afán de mejorar permanentemente su gestión interna con el propósito de optimizar la entrega y calidad de los servicios entregados a la comunidad.

2.- Que, existe la necesidad de contextualizar y formalizar, procedimientos existentes en el programa adulto mayor en relación al proceso de gestión centros comunitarios.

DECRETO

1.- Apruébese el Manual de procedimientos gestión centros comunitarios, cuyo contenido se estampa en documento adjunto y que forma parte integrante del presente decreto.

ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVASE,


JUAN ARANEDA NAVARRO
SECRETARIO MUNICIPAL


ROBERTO NEIRA ABURTO
ALCALDE


JDZ/OCD/rme
Distribución

MUNICIPALIDAD DE TEMUCO
DEPARTAMENTO DE CALIDAD Y
MEJORAMIENTO A LA GESTION

- La indicada
- Todas las unidades Municipales
- Archivo






MANUAL DE PROCESOS

“Gestión de Centros Comunitarios”

Elaboró	Revisó	Aprobó
<p>Cecilia Jaramillo Profesional Dirección de programas del adulto mayor</p> <p>Carlos Cortes Profesional Dirección de programas del adulto mayor</p>	<p>Oriana Castro Encargada departamento acreditación de calidad</p>	<p>Javier Delgado Director de programas del adulto mayor</p>

	CONTENIDOS	PAGINA
I	ANTECEDENTES	3
II	FUNCIONES DE LA UNIDAD	5
III	OBJETIVO DEL MANUAL	6
IV	OBJETIVO DEL PROCESO	6
V	ALCANCE DEL MANUAL	6
VI	CONTROL DEL MANUAL	7
VII	REFERENCIA NORMATIVA	7
VIII	DOCUMENTACIÓN	7
IX	PRODUCTOS	8
X	USUARIOS	8
XI	PROVEEDORES	9
XII	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	10
XIII	DIAGRAMA	12
XIV	ANEXOS Y FORMULARIOS	14

	MANUAL DE PROCESOS GESTION DE CENTROS COMUNITARIOS DIRECCION DE PROGRAMAS DEL ADULTO MAYOR	Código: MP- MT
		Revisión: 01.
		Página 3 de 18
		Fecha: noviembre 2021

I. ANTECEDENTES

La Dirección de Programa del Adulto Mayor, plantea que su objetivo principal será “elevar la calidad de vida de los adultos mayores de la comuna de Temuco”, en este sentido los objetivos específicos deberán propender a promover en los adultos mayores instancias de participación, integración, inclusión, equidad de género, formación y capacitación en procesos de envejecimiento activo para favorecer la asociatividad, la autonomía, la salud, el trabajo y los derechos humanos de la vejez, con un enfoque sociosanitario, multicultural e intergeneracional, vale decir que se incorporen en las acciones hacia y con los adultos mayores, otros actores cercanos cómo sus redes de apoyo, familiares y amigos, todo ello, con el fin de aportar en mejorar su calidad de vida, en sintonía con la imagen objetivo elaborada en plan de desarrollo comunal, la visión y misión de la municipalidad, las políticas gubernamentales vigentes (SENAMA, SUBDERE) y los desafíos internacionales suscritos por nuestro país (ej., Agenda de desarrollo sostenible, Ciudades Amigables).

Para cumplir con esta labor, la Dirección de programas del Adulto Mayor gestionará la administración de 9 centros comunitarios, por medio del “Programa administración de Recursos” el cual se describe a continuación.

Descripción


Programa destinado a la gestión y administración de los centros comunitarios de la comuna de Temuco.

Objetivo General Del Programa

Disponer de espacios adecuados para fortalecer la participación ciudadana de personas mayores y organizaciones en general, en las diferentes iniciativas propuestas por la municipalidad, como: actividades masivas, talleres recreativos y de aprendizaje, servicios psicosociales y cuidados personales con enfoque de salud.

Objetivo Específico

Gestionar y administrar la distribución de insumos, recursos y personal, para el óptimo funcionamiento de los 9 centros comunitarios a disposición y ejecución de actividades planificadas durante el año.

	MANUAL DE PROCESOS GESTION DE CENTROS COMUNITARIOS DIRECCION DE PROGRAMAS DEL ADULTO MAYOR	Código: MP- MT
		Revisión: 01.
		Página 4 de 18
		Fecha: noviembre 2021

I.1. DEFINICIONES

CENTRO COMUNITARIO: infraestructura municipal destinada a la utilización por parte de organizaciones territoriales y comunitarias para actividades sociales, así como también podrán entregarse servicios municipales permanentes o provisorios con el objeto de acercar la municipalidad a los 9 macro sectores.


ENCARGADA DE CENTRO: personal con responsabilidad administrativa que vele por el buen funcionamiento del lugar. Mantenga distribución y uso correcto de los espacios, mantenga inventario de los bienes al día, supervise apoyos comunitarios pertenecientes a la dirección y coordine el uso del centro comunitario.

APOYO CENTRO COMUNITARIO: prestador que realizará acciones de apoyo a las actividades que el centro realice, como también podrá asesorar a los clubes de personas mayores en terreno, respecto de los servicios y beneficios estatales o municipales.

PERSONAL DE ASEO: El personal de aseo, corresponde a servicios prestados por terceros, encargados del aseo general de todos los espacios internos de los centros comunitarios. La mantención externa del centro deberá ser coordinada con la dirección de Aso y Ornato y/o Operaciones.


SERVICIOS MUNICIPALES: Servicios prestados por medio de módulos de atención, Charlas, talleres, servicios y operativos, en las dependencias de los centros comunitarios, proveniente de diversas unidades tales como; Dideco, vivienda, Rural, entre otros, sujeto a necesidad, los cuales son atendidos por profesionales perteneciente a su unidad correspondiente u otros que la administración municipal determine sean permanentes o temporales.

ACTIVIDADES: tales como operativos, talleres o capacitaciones de cualquier ámbito municipal o estatal destinados a usuarios de los macro sectores.

	MANUAL DE PROCESOS GESTION DE CENTROS COMUNITARIOS DIRECCION DE PROGRAMAS DEL ADULTO MAYOR	Código: MP- MT
		Revisión: 01.
		Página 5 de 18
		Fecha: noviembre 2021

II. FUNCIONES DE LA UNIDAD

- Administrar los Centros Comunitarios de propiedad Municipal en horario de 8:00 am a 21:00 horas de lunes a viernes, sábados y domingos cuando exista un requerimiento especial.
- Confeccionar el presupuesto necesario, para dar cumplimiento a los programas de mantención y conservación de los Centros Comunitarios.
- Controlar la debida mantención y procurar el mejoramiento de las instalaciones de los inmuebles.
- Llevar el control e inventario de bienes inventariarles entregados a su cargo y de recintos en coordinación con la unidad de inventarios.
- Programar actividades mensuales y semanales, relacionadas con el uso de los inmuebles Comunitarios.
- Dirigir y supervisar la administración de los inmuebles.
- Llevar la estadística asociada a participación y actividades realizadas en los inmuebles.
- Establecer plan de revisión y mantenimiento de inmuebles.
- Implementar y controlar sistemas de agenda en línea actualizados asociado a servicios, talleres y uso de espacios.
- Difundir actividades y servicios municipales y de la Dirección de programas del Adulto Mayor prestados en los centros comunitarios.
- Control prestación de servicios de Aseo proporcionados por empresa externa.
- Velar por el cumplimiento del reglamento de buen uso de centros comunitarios (Anexo 4)
- Adecuar uso de inmuebles en base a normativas sanitarias vigentes estipuladas por autoridades sanitarias.

	MANUAL DE PROCESOS GESTION DE CENTROS COMUNITARIOS DIRECCION DE PROGRAMAS DEL ADULTO MAYOR	Código: MP- MT
		Revisión: 01.
		Página 6 de 18
		Fecha: noviembre 2021

III. OBJETIVO DEL MANUAL


- Definir el objetivo por el cual desea cumplir al construir el presente manual de procedimiento.
- Que todos los funcionarios y personal del Programa Adulto Mayor, cuenten con un instrumento que guie las acciones, orientado a establecer las distintas labores en cumplimiento de las funciones mínimas asignadas a la unidad administrativa donde se desempeña, y en el puesto de trabajo que ocupa.

IV. OBJETIVO DEL PROCESO

- Mantener informada a la comunidad del Macrosector en el cual se encuentra el inmueble, respecto de la oferta municipal y de la dirección de Programas del Adulto Mayor.
- Contar con Inmuebles en condiciones óptimas y a disposición para su uso en las actividades, talleres o servicios planificados.
- Establecer un sistema de solicitud gratuito de los Centros Comunitarios, a través de un proceso simple, expedito y que además establezca prioridades en la asignación de espacios.
- Contar con instrumentos actualizados que permitan facilitar la revisión de la agenda en el uso de los espacios en su totalidad.

V. ALCANCE DEL MANUAL

- Usuarios internos: unidades municipales, Dirección de Programas del Adulto Mayor.
- Usuarios externos: personas mayores y clubes de adulto mayor, organizaciones territoriales y funcionales, entidades públicas y ciudadanía en general, pertenecientes a la comuna de Temuco.

	MANUAL DE PROCESOS GESTION DE CENTROS COMUNITARIOS DIRECCION DE PROGRAMAS DEL ADULTO MAYOR	Código: MP- MT
		Revisión: 01.
		Página 7 de 18
		Fecha: noviembre 2021

VI. CONTROL DEL MANUAL

El resguardo, control y correcta implementación del siguiente manual de procesos, estará bajo la responsabilidad del Director de Programas del Adulto Mayor y personal con responsabilidad administrativa a quien se le asigne la coordinación del programa de administración de Recursos de centros comunitarios.


VII. REFERENCIA NORMATIVA

- Ley de orgánica Constitucional de Municipalidades N 18.695.
- PLADECO 2020– 2024
- Presupuesto Municipal.

VIII. DOCUMENTACIÓN

Para solicitud de espacios en los centros comunitarios:

- Usuario externo: carta de solicitud firmada por representante legal de la organización o entidad pública dirigida a Sr. Alcalde. En el caso de organizaciones territoriales o funcionales sin fines de lucro deben adjuntar copia de personalidad jurídica vigente. La solicitud se podrá realizar vía correo electrónico a las casillas institucionales asociadas a los centros comunitarios
- Usuario interno: Solicitud formulada a través de correo electrónico dirigida a encargado de inmueble con copia a encargada de programa y director.


	MANUAL DE PROCESOS GESTION DE CENTROS COMUNITARIOS DIRECCION DE PROGRAMAS DEL ADULTO MAYOR	Código: MP- MT
		Revisión: 01.
		Página 8 de 18
		Fecha: noviembre 2021

IX. PRODUCTOS

- Inmuebles en condiciones óptimas para préstamo y desarrollo de actividades planificadas.
- Agendas asociadas a inmuebles presentando actividad programada (Calendarios Outlook). (Anexo 1)
- Plan de Mantenimiento y revisión de Inmuebles (Anexo 2).
- Fichas de Solicitud para préstamos de espacios en Centros Comunitarios. (Anexo 3)
- Referente a solicitud de espacios en inmuebles:
 - a) Interno: Respuesta a través de correo electrónico.
 - b) Externo: respuesta firmada por el Director de la dirección de programas del adulto mayor, o correo electrónico, otorgando autorización o denegación del uso del espacio.

X. USUARIOS

- Clubes de Adulto Mayor de la comuna
- Organizaciones territoriales y funcionales de la comuna
- Organizaciones religiosas
- Corporaciones y fundaciones.
- Instituciones públicas.
- Instituciones educacionales
- Unidades municipales

	MANUAL DE PROCESOS GESTION DE CENTROS COMUNITARIOS DIRECCION DE PROGRAMAS DEL ADULTO MAYOR	Código: MP- MT
		Revisión: 01.
		Página 9 de 18
		Fecha: noviembre 2021

XI. PROVEEDORES

Internos:


Dirección de Aseo y Ornato: coordinación de mantención externo del centro (jardines)

Dirección de Operaciones: mantenciones menores de infraestructura de inmueble.

- Dirección de control: lineamientos, mecanismos y procesos de control en adquisiciones, inventario, control de actividades entre otros.

Externos:

Proveedores de insumos tales como: calefacción (Pellets, Gas) mantención de sistemas de calefacción (estufas, calderas, aire acondicionado). Insumo de aseo e Higiene, servicio de aseo, servicio de reparación de inmuebles, materiales de construcción.

	MANUAL DE PROCESOS GESTION DE CENTROS COMUNITARIOS DIRECCION DE PROGRAMAS DEL ADULTO MAYOR	Código: MP- MT
		Revisión: 01.
		Página 10 de 18
		Fecha: noviembre 2021

XII. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO, 1 (Proceso de solicitud de espacios en centros comunitarios)

RESPONSABLE	N°	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
Usuario Externo (Clubes de Adultos mayores e instituciones varias externas)	1	Recepción solicitud espacio usuario externo	Carta
Usuario Interno Unidades municipales	2	Recepción solicitud espacio usuario interno	Correo electrónico
Administrativo	3	Respuesta a solicitud por medio de Ordinario.	Ordinario
Profesional del programa	4	Respuesta vía correo electrónico a Solicitud.	Correo electrónico.
Encargado de Centro	5	base de datos de atención de usuarios (Registro)	Reporte de Atención

XIV. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO 2 (Procesos gestión general centros comunitarios)

RESPONSABLE	N°	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
Encargado de Programa	1	Generar plan de revisión y mantenimiento de inmuebles	Plan de Revisión y mantenimiento
Encargado de centro	2	Control mensual de Prestación de servicios de aseo por parte de empresa externa.	Informe de Aseo
Encargado de Programa	3	Recepción solicitud espacio usuario externo	Carta o correo electrónico
Encargado de Programa	4	Recepción solicitud espacio usuario interno	Correo electrónico
Encargado de Centro	5	Actualización de agenda de uso de espacio en centro comunitario	Calendario Digital
Apoyo	6	Recepción Orientación y derivación de usuarios en centros comunitarios.	Registro de acceso
Apoyo	7	Registro de participación en actividades realizadas en Centros Comunitarios	Listas Asistencia, registro Fotográfico.
Encargado de centro	8	Llevar registro estadístico mensual de actividades realizadas.	Informe estadístico

XIV. DIAGRAMA DE FLUJO 1 (Proceso Solicitud de Centros comunitarios)

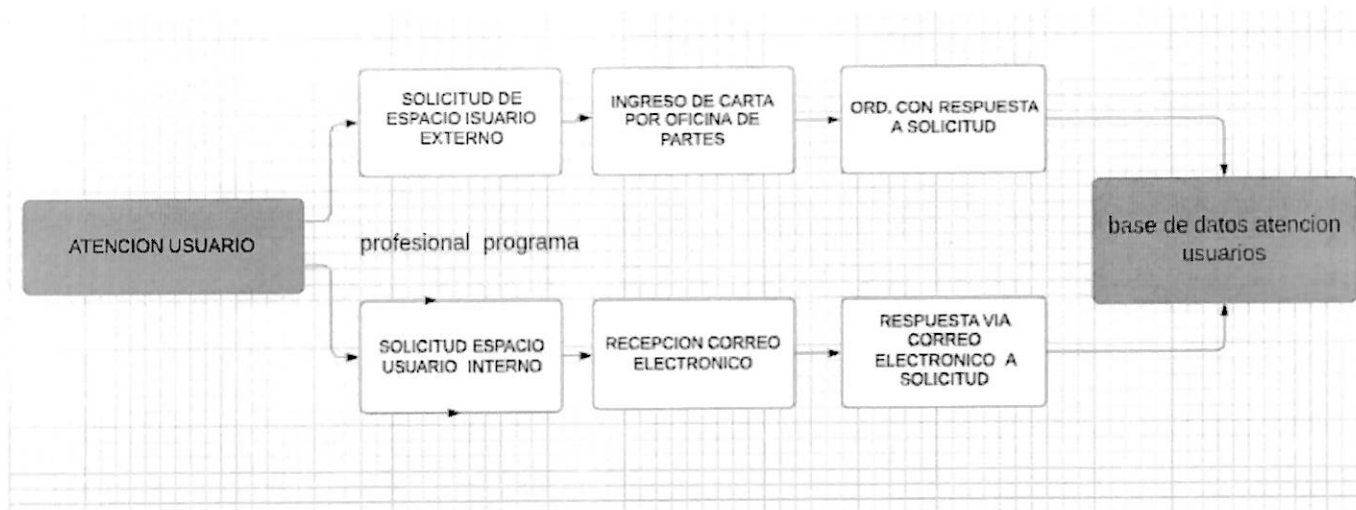
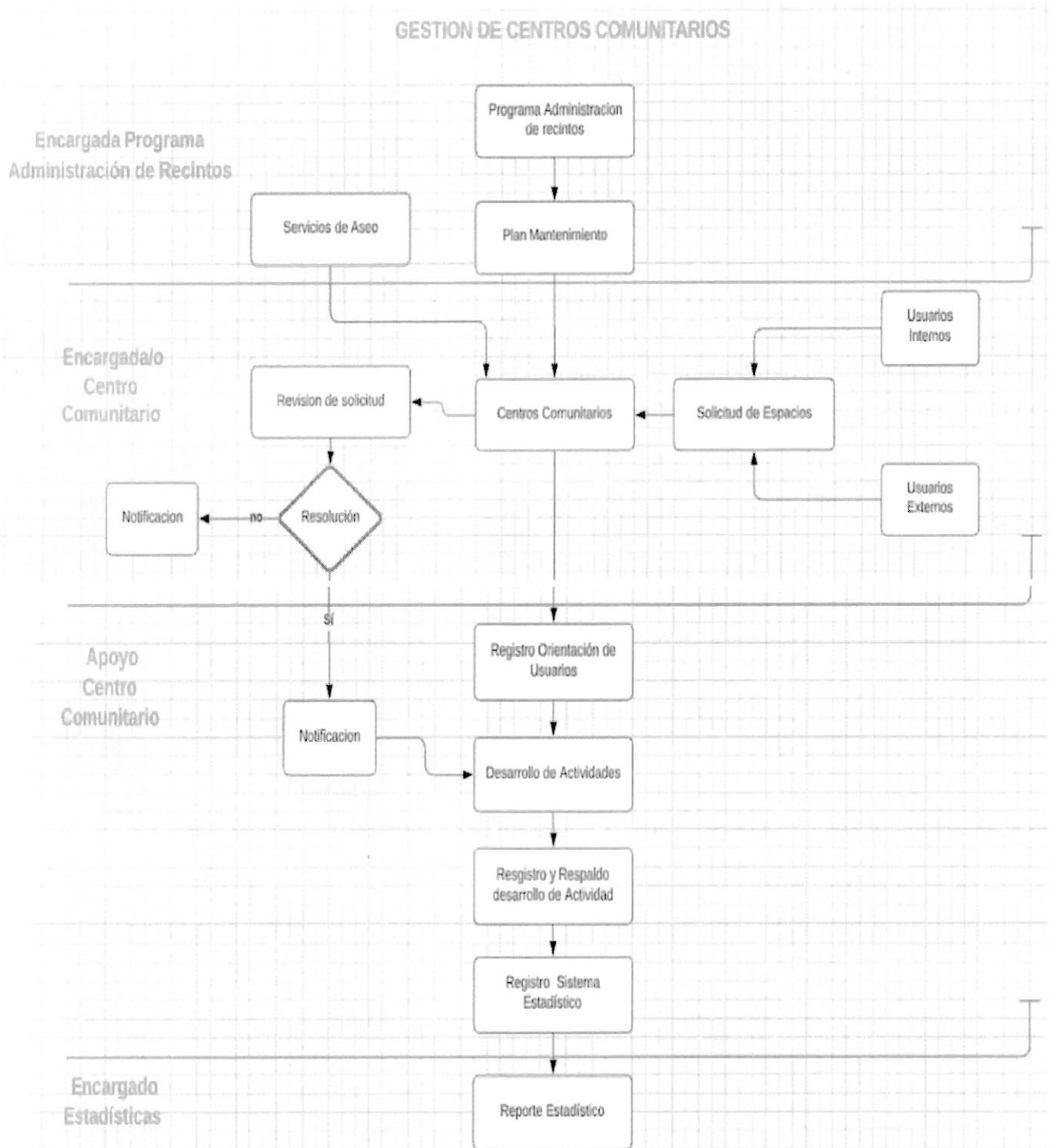


DIAGRAMA DE FLUJO 2 (Proceso general)





XVI. ANEXOS Y FORMULARIOS.

Anexo 1: Formato tipo Agenda Digital por Centro Comunitario

Noviembre 2021							Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
L	M	X	J	V	S	D	1 Nov	2	3	4	5
1	2	3	4	5	6	7		8:00 ATENCION SOCIA 10:00 autovalente	8:00 atencion social 15:00 club a.m forjanc	8:00 Atencion social 10:00 autovalente	8:00 Atención social 14:30 taller folclórico
8	9	10	11	12	13	14					
15	16	17	18	19	20	21					
22	23	24	25	26	27	28	8	9	10	11	12
29	30	1	2	3	4	5	8:00 atención social 15:00 programa vida s	8:00 atencion social 10:00 autovalente	8:00 atención social 15:00 club a.m vida pl	8:00 atención social 10:00 autovalente	8:00 atención social 14:30 taller folclórico
6	7	8	9	10	11	12					
Agregar calendario							15	16	17	18	19
Mis calendarios							8:00 atención social 15:00 programa vida s	8:00 atención social 10:00 autovalente	8:00 atención social 15:00 programa vida s	8:00 atención social 10:00 autovalente	8:00 atención social 14:30 taller folclórico
Calendario											
Camioneta Miguel											
Talleres							22	23	24 Nov 4*	25	26
Servicios							8:00 atención social 15:00 programa vida s	8:00 atención social 10:00 autovalente	8:00 atención social 15:00 pintura	8:00 atención social 10:00 autovalente	8:00 atención social 14:30 taller folclórico
C.C Nahuelbuta											
C.C. Amanecer							29	30	1 Dic	2	3
C.C. Labranza							8:00 atención social 8:00 taller de municip	8:00 atención social 10:00 autovalente			

Anexo 2: Plan de Revisión y mantenimiento de Inmuebles

		PLAN DE TRABAJO MANTENIMIENTO DE INMUEBLES											
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
1	Revisión Diagnóstico estado de Centros Comunitarios	x	x										
2	Planificación de Mantenimiento de espacios en base a diagnóstico			x									
3	Adquisición de insumos para realizar reparaciones				x	x	x						
4	Mantenimiento sistemas de Calefacción			x	x								
5	Realización de Trabajos de Mantención y reparación en Inmuebles	Sujeto a planificación y demanda espontanea											

Anexo 3: Ficha Solicitud de Espacios en Inmuebles (parte 1)



N° SOLICITUD	
--------------	--

FECHA SOLICITUD	
-----------------	--

SOLICITUD ESPACIO COMUNITARIO MUNICIPAL

C.C. PEDRO DE VALDIVIA		C.C. CURIÑANCO	
C.C. AMANECER		C.C. PUEBLO NUEVO	
C.C. LABRANZA		C.C. SANTA ROSA	
C.C. LANIN		C.C. HUERFANOS	

ENCARGADO CENTRO COMUNITARIO:

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD (DESCRIPCIÓN)

Anexo 3: Ficha Solicitud de Espacios en Inmuebles (Parte 2)

ESPACIO SOLICITADO	
SALA DE ATENCIÓN	
COCINA	
SALA DE REUNION	
SALON	
QUINCHO	

NÚMERO DE PERSONAS	
--------------------	--


ANTECEDENTES DEL SOLICITANTE:

NOMBRE ORGANIZACIÓN Y /O INSTITUCION	
RESPONSABLE ACTIVIDAD	
RUT	
DIRECCIÓN	
TELÉFONO	
CORREO ELECTRONICO	

DIA ACTIVIDAD	
HORA INICIO:	HORA TERMINO:

FIRMA/RUT/TIMBRE DEL SOLICITANTE

TEMUCO | ____, de ____ 2021

	MANUAL DE PROCESOS GESTION DE CENTROS COMUNITARIOS DIRECCION DE PROGRAMAS DEL ADULTO MAYOR	Código: MP- MT
		Revisión: 01.
		Página 18 de 18
		Fecha: noviembre 2021

Anexo 4: Reglamento de buen uso de Centros Comunitarios



Reglamento de buen uso de Centros Comunitarios

- Se prohíbe dar al inmueble un uso diferente al objeto para el cual fue solicitado.
- Efectuar actividades comerciales, salvo aquellas acciones eventuales que persigan un fin no lucrativo, para lo cual, y conforme a la normativa vigente, deberá solicitar la respectiva autorización al municipio.
- Se prohíbe realizar arrendar los espacios y sub arrendar a terceros.
- Se prohíbe realizar actividades de propaganda o publicidad de carácter político.
- El consumo de alimentos en los centros comunitarios y su autorización, se basará en lo estipulado en el Plan Paso a Paso.
- Se prohíbe el ingreso de personas en estado de ebriedad.
- Toda organización es responsable de los bienes facilitados por el centro comunitario, debiendo restituirlos en igual condición en caso de deterioro o pérdida en un plazo de 30 días.
- Las solicitudes o prestamos de espacios en los centros comunitarios, deben ser solicitados con al menos 15 días de anticipación.
- El personal del centro comunitario y la municipalidad de Temuco, no se hace responsable de la pérdida de artículos personales dentro de las dependencias.
- Se debe respetar el horario de cierre del centro comunitario, el cual estará informado en lugares visibles para conocimiento de los usuarios.

Temuco, noviembre 2021