

DECRETO N° **3958** / **1**

TEMUCO, **14 NOV. 2022**

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 y formalizar el Proceso de reposición de tapas y mantención de rejillas de cámaras de aguas lluvias, de la comuna de Temuco, bajo la tuición del Municipio, para contribuir al mejoramiento de los procesos interno institucionales.

DECRETO:

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

NOMBRE DEL MANUAL	"MANTENCIÓN DE INMUEBLES MUNICIPALES DE TEMUCO" DEPARTAMENTO DE MANTENCIÓN DE INMUEBLES Y MUEBLES MUNICIPALES
OBJETIVO DEL PROCESO	EL DEPARTAMENTO DE MANTENCIÓN DE INMUEBLES Y MUEBLES MUNICIPALES, PERTENECIENTE A LA DIRECCIÓN DE OPERACIONES, ESTÁ ENFOCADO HACIA

	EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES DIRIGIDAS AL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE VIDA DE LAS PERSONAS, MEDIANTE MEJORAMIENTO Y MANTENCIÓN DE INMUEBLES Y MUEBLES MUNICIPALES, REPOSICIÓN DE PLANCHAS, TABIQUES, MEJORAMIENTO EN PINTURA, CAMBIO DE FACHADAS, MANTENCIÓN DE MUEBLES Y CONSTRUCCIÓN DE ESTOS MISMO, PROCURANDO MANTENER UN SERVICIO DE SEGURIDAD DE QUIEN TRANSITA POR LOS INMUEBLES Y/U OFICINAS MUNICIPALES DENTRO DE LA COMUNA DE TEMUCO.
AMBITO DE ACCION	FUNCIONARIOS DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES Y USUARIOS PARA MEJORAMIENTO DE LA ESTANCIA EN OFICINAS E INMUEBLES MUNICIPALES EN EL SECTOR URBANO DE TEMUCO.

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

ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVASE.


SECRETARIO MUNICIPAL
MUNICIPALIDAD DE TEMUCO
JUAN ARANEDA NAVARRO
SECRETARIO MUNICIPAL


MUNICIPALIDAD
ALCALDE
TEMUCO

ROBERTO NEIRA ABURTO
ALCALDE


MUNICIPALIDAD DE TEMUCO
DIRECCIÓN DE CONTROL

MUNICIPALIDAD DE TEMUCO
DEPARTAMENTO DE CALIDAD Y
MEJORAMIENTO A LA GESTION


Municipalidad Temuco
V&B
D. Asesoría Jurídica


MAAE, /AFMP. /jjp.

C.C. Oficina de Partes

Depto. Acreditación, Capacitación y PMG

Todas las unidades

IDDOC: 2585265

	MANUAL DE PROCESOS “MANTENCIÓN DE INMUEBLES MUNICIPALES DE TEMUCO” DEPARTAMENTO DE MANTENCIÓN DE INMUEBLES Y MUEBLES MUNICIPALES	Código: MP- MT
		Revisión:01
		Página 1 de 12
		Fecha: Octubre 2022

MANUAL DE PROCESO

“MANTENCIÓN DE INMUEBLES MUNICIPALES DE TEMUCO”

Elaboró	Revisó	Aprobó
John Jacque Paredes	Alejandro Fabián Muñoz Pinilla	Miguel Ángel Acuña Emhart

	MANUAL DE PROCESOS “MANTENCIÓN DE INMUEBLES MUNICIPALES DE TEMUCO” DEPARTAMENTO DE MANTENCIÓN DE INMUEBLES Y MUEBLES MUNICIPALES	Código: MP- MT
		Revisión:01
		Página 2 de 12
		Fecha: Octubre 2022

	CONTENIDOS	PAGINA
I	ANTECEDENTES	3
II	FUNCIONES DE LA UNIDAD	4
III	OBJETIVO DEL MANUAL	4
IV	OBJETIVO DEL PROCESO	5
V	ALCANCE DEL MANUAL	5
VI	CONTROL DEL MANUAL	5
VII	REFERENCIA NORMATIVA	6
VIII	DOCUMENTACIÓN	6
IX	PRODUCTOS	7
X	USUARIOS	7
XI	PROVEEDORES	8
XII	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	9
XIII	DIAGRAMA	10
XIV	ANEXOS Y FORMULARIOS	11-12

	MANUAL DE PROCESOS “MANTENCIÓN DE INMUEBLES MUNICIPALES DE TEMUCO”	Código: MP- MT
	DEPARTAMENTO DE MANTENCIÓN DE INMUEBLES Y MUEBLES MUNICIPALES	Revisión:01
		Página 3 de 12
		Fecha: Octubre 2022


I. ANTECEDENTES

El Departamento de Mantención de Inmuebles y Muebles Municipales, perteneciente a la Dirección de Operaciones, fue creado considerando la necesidad de cubrir ciertos requerimientos del radio urbano de la comuna de Temuco, teniendo como objetivo principal el mantener operativas las oficinas e inmuebles de las Direcciones Municipales y/o todo recinto Municipal para así mejorar el tránsito y estancia segura de los usuarios dentro de estos inmuebles en la Comuna de Temuco.

Este Departamento lleva a cabo sus actividades en el sector urbano de la comuna de Temuco, especialmente en inmuebles donde existe alto tráfico peatonal, realizando el mejoramiento periódico de oficinas y muebles, realizando cambio de fachada, pintura, reparación de tabiques. En resumen, hacen una reparación y mantención general de los inmuebles que lo requieran, para así ir mejorando la circulación y la estancia del personal.

I.1. DEFINICIONES

- 1. Inmueble:** son estructuras (propiedad), Que no puede ser trasladado o separado del lugar en que se halla, como tierras, casas o edificios.
- 2. Fachada:** La fachada es el paramento exterior de un edificio. El concepto permite hacer referencia a todos los paramentos exteriores de la construcción, pero, por lo general, el término se utiliza para hacer mención a la fachada principal o fachada delantera.
- 3. Tabiques:** pared delgada; en especial la pared interior de una casa y/u oficina que no soporta cargas y sirve para la división del espacio de las habitaciones.

 TEMUCO <small>MUNICIPIO CIUDADANO</small> <small>DIRECCIÓN DE OPERACIONES</small>	MANUAL DE PROCESOS “MANTENCIÓN DE INMUEBLES MUNICIPALES DE TEMUCO” DEPARTAMENTO DE MANTENCIÓN DE INMUEBLES Y MUEBLES MUNICIPALES	Código: MP- MT
		Revisión:01
		Página 4 de 12
		Fecha: Octubre 2022

II. FUNCIONES DE LA UNIDAD

El Departamento de Mantenición de Inmuebles y Muebles Municipales, perteneciente a la Dirección de Operaciones, está enfocado hacia el desarrollo de actividades dirigidas al mejoramiento de la calidad de vida de las personas, mediante mejoramiento y mantención de inmuebles y muebles municipales, reposición de planchas, tabiques, mejoramiento en pintura, cambio de fachadas, mantención de muebles y construcción de estos mismo, procurando mantener un servicio de seguridad de quien transita por los inmuebles y/u oficinas municipales dentro de la Comuna de Temuco.


Estas actividades consisten en el desarrollo de la reparación de los inmuebles que lo requieran, ya sea en solo pintura, como en cambio de techos, añadir divisiones a través de tabiquería, reposición de planchas en alguna habitación por recambio, remodelación de oficinas en su totalidad, entre otros, según se requiera. Para esto se emplea traslado de lo que se requiera reponer, mantener o reparar a través de personal especializado en el rubro, perteneciente a la Municipalidad de Temuco.

Cada requerimiento se lleva a cabo de acuerdo a una programación de trabajos en terreno, teniendo como base las solicitudes de los encargados de inmuebles y/u oficinas, que se ingresan a través de cartas, correos o solicitudes de otras unidades, además de intervenir en algunos puntos por iniciativa propia, debido a inspecciones en terreno por encargado del Departamento.

III. OBJETIVO DEL MANUAL

El presente manual tiene como objetivo establecer e identificar los procesos y protocolos que se requieren para intervenir en los eventos que se presenten en el radio urbano, enfocado en la mantención de inmuebles municipales de la comuna de Temuco y así determinar los pasos a seguir para llevar una buena ejecución de los trabajos de manera ordenada y ajustándose a la normativa vigente de la calidad de los trabajos referidos y mencionados en el presente manual. Concretamente, el manual intenta desarrollar:

1. Acciones que mejoren el estado de los inmuebles y/u oficinas municipales.
2. Protocolos de atención a los usuarios y competencia de los funcionarios del Departamento de Mantenición de Inmuebles y Muebles Municipales, perteneciente a la Dirección de Operaciones.

	MANUAL DE PROCESOS “MANTENCIÓN DE INMUEBLES MUNICIPALES DE TEMUCO” DEPARTAMENTO DE MANTENCIÓN DE INMUEBLES Y MUEBLES MUNICIPALES	Código: MP- MT
		Revisión:01
		Página 5 de 12
		Fecha: Octubre 2022

3. Un protocolo para intervenir en mantención y reparación de inmuebles municipales, en forma autónoma cuando se relacionen directamente con la intervención de trabajos propios del Departamento de Mantención de Inmuebles y Muebles Municipales.
4. El funcionamiento óptimo del Departamento de Mantención de Inmuebles y Muebles Municipales, minimizando los factores de riesgo para los funcionarios que desarrollan la tarea en terreno e incorporando eficiencia en el logro del producto final.

IV. OBJETIVO DEL PROCESO

Coordinar en conjunto con el equipo de trabajo los procesos definidos, mediante actividades que mejoren el proceso de la reparación y mantención de inmuebles y/u oficinas en recintos municipales de manera optima, además de instituir en la Dirección de Operaciones un sistema de trabajo para la intervención de inmuebles y/u oficinas donde existan requerimientos de mantención y reparación de inmuebles municipales de forma autónoma cuando las tareas realizadas en terreno lo requieran, utilizando los medios y recursos de la Dirección de Operaciones, con el objetivo de beneficiar a los usuarios afectados durante la intervención de dichos inmuebles municipales, utilizando métodos que optimicen los tiempos de cambio y mantención que involucran cada intervención en los recintos, oficinas e inmuebles que se reparen.

V. ALCANCE DEL MANUAL

Este manual está dirigido al personal técnico y administrativo, ya sea de planta o contrata, encargado de la mantención y conservación del estado de los inmuebles municipales en el sector urbano, para que mediante su utilización se puedan realizar eficientemente las labores descritas anteriormente, coordinando al personal de terreno con las demás áreas del Departamento, lo que permitirá aumentar la calidad de vida de estos inmuebles municipales intervenidos dentro de la comuna de Temuco.

VI. CONTROL DEL MANUAL

El Departamento de Mantención de Inmuebles y Muebles Municipales, perteneciente a la Dirección de Operaciones, será la responsable de velar por el cumplimiento de las exigencias de este manual, lo que además tendrán por objetivo la constante revisión y actualización del mismo, de acuerdo a las

	MANUAL DE PROCESOS "MANTENCIÓN DE INMUEBLES MUNICIPALES DE TEMUCO" DEPARTAMENTO DE MANTENCIÓN DE INMUEBLES Y MUEBLES MUNICIPALES	Código: MP- MT
		Revisión:01
		Página 6 de 12
		Fecha: Octubre 2022

demandas y cambios que se generen en la población y los protocolos internos del Municipio.

La vigencia del manual y su revisión, según lo descrito anteriormente, deberá ser de acuerdo a los cambios que se generen en la población y los protocolos internos del Departamento y Municipio.


VII. REFERENCIA NORMATIVA

Este manual de proceso y tareas han sido desarrollado conforme a los reglamentos y estatutos de la Ilustre Municipalidad de Temuco, basándose expresamente en el artículo 4º letra f de la Ley orgánica constitucional de Municipalidades N° 18.695. la cual dicta que: *"Las municipalidades, en el ámbito de su territorio, podrán desarrollar, directamente o con otros órganos de la Administración del Estado, funciones relacionadas con: f) La urbanización y la vialidad urbana y rural."*

VIII. DOCUMENTACIÓN

Los requerimientos y procesos que se llevan a cabo requieren de la documentación necesaria para respaldar dichos trabajos y llevar un control de donde se están interviniendo y los trabajos de mantención de inmuebles municipales. La documentación comprende:

1. **Evidencia trimestral a través de ejecución de matriz de trabajos:** La evidencia corresponde a Actas de trabajos diarios, Planilla Resumen, registro fotográfico y Órdenes de compra de materiales que se requieran para la buena ejecución.
2. **Registro de correspondencia:** Gestión y clasificación de los requerimientos y solicitudes de los usuarios que se ingresan a través de cartas, correos, oficios, etc. a la Dirección de Operaciones y/o al Departamento de Mantención de Inmuebles y Muebles Municipales, perteneciente a la Dirección de Operaciones, las que se ordenan y priorizan en caso de necesidad extrema y/o de urgencia.
3. **Programación de trabajos:** Se realiza de manera semanal de acuerdo a los requerimientos ingresados previa coordinación de la Dirección de Operaciones. La programación puede estar sujeto a cambios, de acuerdo a emergencias que puedan surgir de parte de la comunidad u otras Unidades Municipales.

	MANUAL DE PROCESOS "MANTENCIÓN DE INMUEBLES MUNICIPALES DE TEMUCO" DEPARTAMENTO DE MANTENCIÓN DE INMUEBLES Y MUEBLES MUNICIPALES	Código: MP- MT
		Revisión:01
		Página 7 de 12
		Fecha: Octubre 2022

IX. PRODUCTOS

1. Mantenición de inmuebles municipales:

Corresponde a una actividad propia del Departamento, en donde se repara un inmueble en el interior, cambiando tabiques, planchas del tipo de corresponda (yeso cartón, internit y/o fibrocemento, terciado, entre otros), para luego proceder a trabajos de pintura y emparejamiento de las paredes y así quedar en óptimas condiciones.

X. USUARIOS

Los Principales beneficiarios de este proceso serán los usuarios de las oficinas y/o inmuebles municipales urbanas, las cuales estén en malas condiciones, mejorando la calidad de vida de las personas y el entorno.

Paralelamente los funcionarios del Departamento de Mantenición de Inmuebles y Muebles Municipales, perteneciente a la Dirección de Operaciones, ya sea trabajadores en terreno, personal administrativo y jefatura se verán beneficiados en la medida que mejore la eficiencia en la reparación y mantención de inmuebles municipales, como la recepción e identificación de quienes han presentado la necesidad manifiesta a través de solicitudes o por programación, teniendo este manual como guía y orientación para llevar a cabo los requerimientos necesarios en materia de mantención de inmuebles municipales, de la comuna de Temuco, teniendo como responsabilidad, apegarse a la normativa y protocolos que se establecen en este manual.

XI. PROVEEDORES


El Departamento de Mantenición de Inmuebles y Muebles Municipales, perteneciente a la Dirección de Operaciones, será el encargado de la ejecución técnica de las faenas en terreno, encargándose de gestionar y distribuir al personal de terreno en los diversos sectores de la comuna de Temuco que requieran de la intervención en mantención de inmuebles municipales para subsanar los eventos que se presenten, usando como respaldo las solicitudes y requerimientos de la población u otras unidades, previa programación de trabajos.

La Dirección de Operaciones será la encargada de distribuir y despachar las solicitudes y requerimientos manifiestos al Departamento de Mantenición de Inmuebles y Muebles Municipales y otras Unidades Municipales que requieran de la intervención del Departamento.

Además, será la encargada de realizar la compra de los materiales e insumos necesarios para la buena ejecución de los trabajos relacionados con el tema mencionado, como material para la construcción y reparación de oficinas e

	MANUAL DE PROCESOS "MANTENCIÓN DE INMUEBLES MUNICIPALES DE TEMUCO" DEPARTAMENTO DE MANTENCIÓN DE INMUEBLES Y MUEBLES MUNICIPALES	Código: MP- MT
		Revisión:01
		Página 8 de 12
		Fecha: Octubre 2022

inmuebles municipales en donde se requiera, contar con contrato suministro de combustible, repuestos y reparaciones del parque automotriz del Departamento, de manera que no se vean afectados los trabajos en terreno realizando las mantenciones preventivas que correspondan.

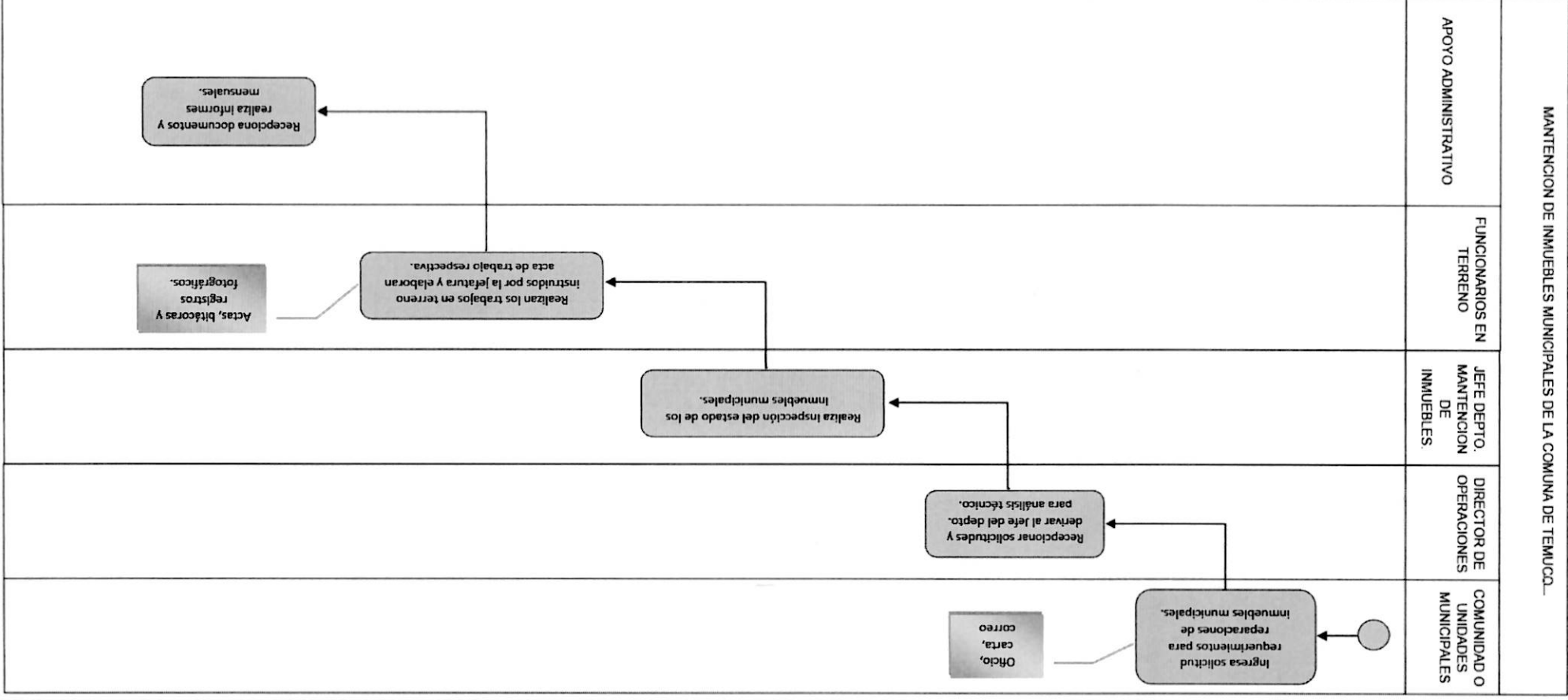
 TEMUCO MUNICIPIO CIUDADANO DIRECCIÓN DE OPERACIONES	MANUAL DE PROCESOS “MANTENCIÓN DE INMUEBLES MUNICIPALES DE TEMUCO” DEPARTAMENTO DE MANTENCIÓN DE INMUEBLES Y MUEBLES MUNICIPALES		Código: MP- MT
			Revisión:01
			Página 9 de 12
			Fecha: Octubre 2022

XII. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

RESPONSABLE	N°	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
Comunidad unidades municipales	o 1	Ingresan solicitud de requerimientos para reparaciones de inmuebles municipales	Correos, cartas, oficios, etc. Derivadas de Unidades Municipales
Director de Operaciones	2	Recepcionar solicitudes de los usuarios y derivar al Jefe del Departamento, para análisis técnico.	Correos, cartas, Oficios, etc.
Jefe. Depto. Departamento de Mantenición de Inmuebles y Muebles Municipales	4	Realiza inspección del estado de los inmuebles municipales	Correos, cartas, oficios, etc.
Funcionarios en terreno	5	Realizan los trabajos en terreno según solicitudes que reciben de parte del jefe del Departamento y evidenciar los trabajos a través de actas, bitácoras y registro fotográfico. Cada funcionario debe realizar su acta respectiva de manera clara y concisa, para entregarla al personal administrativo y ejecutar los resúmenes mensuales.	Actas de trabajo, bitácoras de vehículos y registro fotográfico.
Apoyo Administrativo Depto. Mantenición de sistema de aguas lluvias y cauces de agua.	6	Recepciona los documentos y realiza los informes mensuales y archiva actas y registro fotográfico para ser usadas como evidencias en Matriz de Control de trabajos trimestrales. Deriva información y llamados en situaciones de emergencias y trabajos en terreno.	Recepciona actas, fotos y da rebaje al sistema de correspondencia Realiza informes mensuales de los trabajos.


DIAGRAMA.

XIII.



XIV. ANEXOS Y FORMULARIOS.

Se adjuntan archivos adicionales, correspondiente a las actas y planillas Excel que utilizarán para evidenciar el trabajo realizado por el personal de terreno del Departamento de Mantenimiento de sistema de Aguas Lluvias y Cauces de Agua, matriz de actividades trimestral.



ACTA TRABAJOS DIARIOS

DIRECCION DE OPERACIONES

N° 1451

FECHA

VEHICULO SIGLA

UBICACIÓN DE LAS FAENAS


SECTOR

TIPO DE TRABAJO

ESCENARIO SILLA PODIUM
 MASTIL/BANDERA PORTA CINTAS STAND FERIA
 EVALUACIÓN AYUDA SOCIAL SERVICIO DE TALLER
 ENTREGA DE MATERIALES CONSTRUCCIÓN PARA REP. MEDIAGUA
 ENTREGA DE MEDIAGUA PREFABRICADA
 TRASLADO DE ENSERES Y/O VIVIENDAS OTROS TRABAJOS
 OTROS

DETALLE

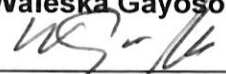
NOMBRE Y FIRMA FUNCIONARIO RESPONSABLE

	MANUAL DE PROCESOS "MANTENCIÓN DE INMUEBLES MUNICIPALES DE TEMUCO" DEPARTAMENTO DE MANTENCIÓN DE INMUEBLES Y MUEBLES MUNICIPALES	Código: MP- MT
		Revisión:01
		Página 12 de 12
		Fecha: Octubre 2022

TRABAJOS REALIZADOS MES DE (MES)

N°	FECHA	TRABAJOS REALIZADO	UBICACIÓN	UNIDAD SOLICITANTE
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				

NOMBRE JEFE DEPARTAMENTO
JEFE DEPTO. REPARACIÓN DE BIENES INMUEBLES Y MUEBLES MUNICIPALES

Meta Colectiva N°4	ACTA DE LA REUNION DE TRABAJO.
DIA Y HORA:	
Martes 05 de 2022, a las 08:30 hrs.	
LUGAR DE LA REUNION:	
Dirección de Operaciones ubicado en Freire N° 1280	
ASISTENTES	
Acuña Emhar Miguel Ángel, Zambrano Bustos Dorila, García Carrasco Yohanna, Sánchez Arbulu Giovanni	
TEMAS A TRATAR Y TRATADOS	
El Director da inicio a la reunión coordinando con los encargados de Departamentos trabajos para el mes octubre, Se solicita trabajar en los cumplimientos de metas que vencen en el mes de octubre y noviembre; meta de variables estadísticas, reuniones de trabajo, cumplimiento de plan de acción, manual de proceso..	
CONCLUSIONES Y/O ACUERDOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimientos de metas de la Dirección de Operaciones y los Departamentos, Caminos Rurales, Inmuebles Municipales, Aguas Lluvias, Parque Automotriz, Alumbrado Público. • Se va a analizar levantar un contrato de suministro para compra de herramientas general para los Departamentos de la Dirección. 	
Secretaria de actas	Encargado de Metas
Waleska Gayoso Mardones 	Miguel Ángel Acuña Emhar 