



MUNICIPALIDAD DE
TEMUCO

DECRETO N° 4163 /

TEMUCO, 22 NOV. 2023

VISTOS:

1.- El Reglamento Interno N° 004 de fecha 27.05.2021, sobre estructuras, funciones y coordinación del Municipio de Temuco y sus modificaciones posteriores.

2.- La Ley 18.883, Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales.

3.- Las facultades contenidas en la Ley 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.

CONSIDERANDO:

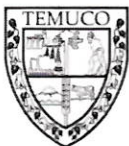
1.- Que el Municipio de Temuco, está preocupado de mejorar su gestión interna, como así también aquella que permita mejorar la calidad de los servicios que se entregan a la comunidad. -

2.- Que existe la necesidad de sistematizar, contextualizar y formalizar el Proceso de La Entidad de Gestión Rural, de la Municipalidad de Temuco, para contribuir al mejoramiento de los procesos interno institucionales.

DECRETO:

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

2813041



MUNICIPALIDAD DE
TEMUCO

NOMBRE DEL MANUAL	ENTIDAD DE GESTION RURAL
OBJETIVO DEL MANUAL	Guiar la labor de los funcionarios/as de la Entidad de Gestión Rural a través de la descripción ordenada, precisa y detallada de acciones y procedimientos para el correcto y eficiente cumplimiento de los objetivos de la EGR orientadas a la atención de usuarios/as.
AMBITO DE ACCION	El manual de proceso está diseñado como material de apoyo para los profesionales del Departamento de Vivienda, que permita conocer los procesos para prestar apoyo, asesoría y acompañamiento profesional oportuno a usuarios/as de la Entidad Patrocinante.

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 10 hojas.

ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVASE.


JUAN ARANEDA NAVARRO
SECRETARIO MUNICIPAL

RTH/FBM/EQA

C.C. Oficina de Partes

Depto. De Vivienda y Egis

Depto. de Calidad y Control de Gestión


MAURICIO CRUZ COFRE
ALCALDE (S)

10



MANUAL DE PROCESOS
“ENTIDAD DE GESTIÓN RURAL MUNICIPAL”
MUNICIPALIDAD DE TEMUCO

Elaboró	Revisó	Aprobó
PAMELA TORO TORO ASISTENTE SOCIAL ENTIDAD DE GESTIÓN RURAL	ORIANA CASTRO DUBRENTL ENCARGADA DE CALIDAD	ERIKA QUEZADA ASTORGA ENCARGADA DEPARTAMENTO DE VIVIENDA

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

I. ANTECEDENTES

El principal objetivo de una municipalidad es “satisfacer las necesidades de la comunidad local, asegurando su participación en el progreso económico, social y cultural” (Ley 18.695). Los gobiernos locales son la cara visible de la labor del Estado y el vínculo más cercano con la ciudadanía dada la diversidad de prestaciones que brinda a los/as habitantes de una comuna tanto urbano como rural.

En este contexto la gestión municipal se apoya en instrumentos que orienten su quehacer con miras a mejorar su desempeño. El presente manual de proceso responde a las acciones de la Entidad de Gestión Rural, en adelante EGR, dependiente del Departamento de Vivienda y Egis, de la Secretaría Comunal de Planificación, SECPLA. El fin, es establecer procedimientos para una mejor atención de los usuarios/as internos y externos al municipio, en la entrega de información, orientación y habilitación en procesos de postulación de subsidios de habitabilidad rural del Ministerio de Vivienda y Urbanismo tendientes a la entrega de soluciones habitacionales definidas de vivienda a familias rurales de la comuna de Temuco.

I.1. DEFINICIONES

Usuarios/as: 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.

EGR: Entidad de Gestión Rural. Persona natural o jurídica, pública o privada, con o sin fines de lucro, cuyo objetivo es prestar Asistencia Técnica a los postulantes desarrollando los programas contemplados en el programa, Habitabilidad Rural y presentarlos para ser aprobados por el SERVIU correspondiente (MINVU, 2015).

II. FUNCIONES DE LA UNIDAD

- Brindar atención profesional, técnica y social a personas que presenten déficit habitacional cuantitativo y cualitativo del sector rural de la comuna de Temuco que realicen consultas en forma presencial vía telefónica o correo electrónico.
- Dar asesoría y apoyo educativo para la postulación a los comités de vivienda o grupos organizados del sector rural de la comuna.
- Orientar a unidades municipales que tengan intervención en el sector y que atiendan a usuarios/as que cumplan el perfil de atención de la Entidad de Gestión Rural.
- Mantener información actualizada sobre programas de vivienda de organismos de gobierno

- Proponer alternativas de solución transitorias o definitivas, para el problema de déficit cualitativo y cuantitativo del sector rural de la comuna.

III. OBJETIVO DEL MANUAL

Guiar la labor de los funcionarios/as de la Entidad de Gestión Rural a través de la descripción ordenada, precisa y detallada de acciones y procedimientos para el correcto y eficiente cumplimiento de los objetivos de la EGR orientadas a la atención de usuarios/as.

IV. OBJETIVO DEL PROCESO

Promover prácticas de mejoramiento continuo en la gestión municipal desarrollados por funcionarios/as municipales como garantes de derechos ciudadanos.

Contribuir a mejorar la calidad de los servicios municipales y satisfacción de usuarios/as internos/as que requieran información y orientación sobre procesos y requisitos de postulación a subsidio de Habitabilidad Rural.

Definir procedimientos que faciliten y aseguren la entrega de información clara y oportuna a los usuarios/as, utilizando el principio del "lenguaje claro".

Identificar déficit o nudos críticos en el quehacer de la Entidad de Gestión Rural tanto en su acción interna y externa.

Adoptar medidas correctivas que favorezcan una mejor atención y prestación del servicio dirigido a los usuario/as.

V. ALCANCE DEL MANUAL

El manual de proceso está diseñado como material de apoyo para los profesionales del Departamento de Vivienda, que permita conocer los procesos para prestar apoyo, asesoría y acompañamiento profesional oportuno a usuarios/as de la Entidad Patrocinante.

VI. CONTROL DEL MANUAL

El resguardo y control del presente manual de proceso, estará bajo la supervisión del/a Encargada/o del Departamento de Vivienda, quien de manera semestral revisará la vigencia de los procedimientos establecidos, junto al equipo de la EGR y evaluará las modificaciones necesarias en caso que se requiera.

VII. REFERENCIA NORMATIVA

- Decreto Supremo DS10 (V. y U.) de 2015, Subsidio Habitabilidad Rural.
- Resolución exenta 3129, Ministerio de Vivienda y Urbanismo. Cuadro Normativo de estándar técnico de Habitabilidad Rural del Programa Habitabilidad Rural DS10
- Resolución 123 de 2023 Convenio Regional de Asistencia Técnica para Programas Habitacionales, entre la Seremi de Vivienda y Urbanismo, región de la Araucanía y Municipalidad de Temuco.
- Ley 16.391 Crea Ministerio de Vivienda y Urbanismo
- Ley N° 19.472 General de Urbanismo y Construcción
- Decreto 458 Aprueba Nueva Ley de General de Urbanismo y Construcciones
- Ley 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.

VIII. DOCUMENTACIÓN

- Ficha de atención individual usuario/a
- Planilla de registro de atención de público

IX. PRODUCTOS

Estadística de atención de usuarios/as registrada mensualmente


Atenciones individuales ingresadas en sistema CRECIC

Procedimientos claramente definidos desarrollados en cada atención

X. USUARIOS

Usuarios internos: Departamento de Vivienda, Secretaría Comunal de Planificación, Dirección de Desarrollo Comunitario, Unidades que tengan intervención en el sector rural y que reciban consultas en materia de vivienda que pueda ser precisada y promovida por el equipo técnico social de la Entidad Patrocinante Municipal.

Usuarios externos: Habitantes de la comuna de Temuco, consultantes de sectores rurales de la comuna o que deseen establecerse en el sector rural a través de instrumentos de postulación SERVIU, especialmente usuarios/as en situación de vulnerabilidad social, personas naturales como organizaciones sociales, Ministerio de Vivienda y Urbanismo, Entidades de Gestión Rural privadas, Empresas constructoras que desarrollen proyectos habitacionales rurales, servicios públicos vinculados a gestiones necesarias para postulación de vivienda en sector rural, tales

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO ENTIDAD DE GESTIÓN RURAL DEPARTAMENTO DE VIVIENDA Y EGIS	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 6 de 10
		Fecha: octubre 2023

como CONADI, Ministerio de Bienes Nacionales, Servicio de salud, Dirección de Obras Hidráulicas.

XI. PROVEEDORES

Usuarios internos: Departamento de Vivienda, Secretaría Comunal de Planificación, Dirección de Desarrollo Comunitario, Unidades o Programas que intervención en el sector rural.

Usuarios externos: Serviu, Ministerio de Vivienda y Urbanismo.

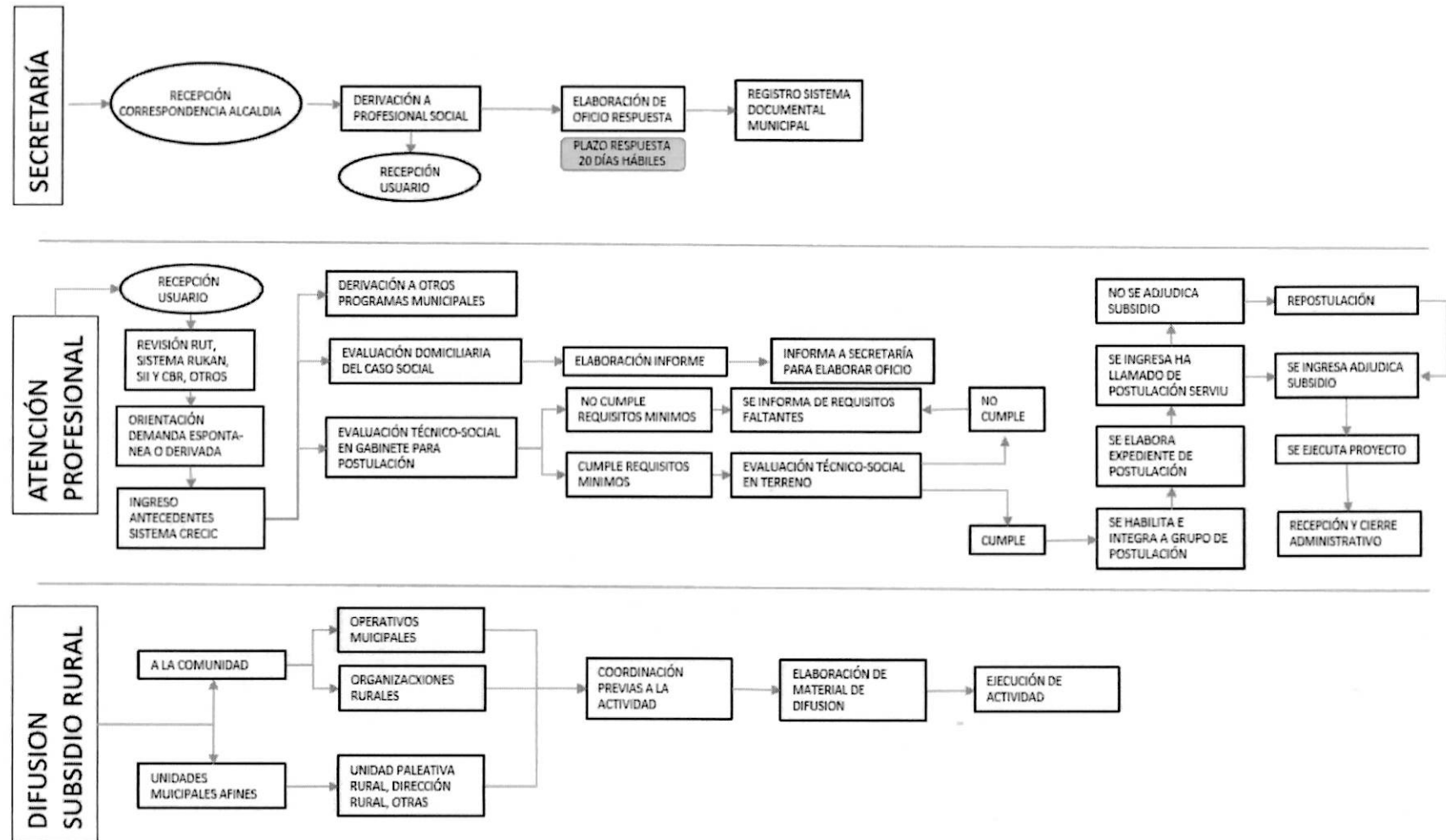
XII. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO


RESPONSABLE	N°	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
Secretaria Departamento	1.1	Recepción correspondencia vía oficio dirigida a alcaldía u otras unidades municipales.	Planilla de Registro
Profesional Unidad	2.3	Orientación a usuarios/as de demanda espontánea o casos derivados.	Planilla de registro
Profesional Unidad	2.4	Ingreso antecedentes sistema CRECIC.	Plataforma CRECIC
Profesional Unidad	2.5	Derivación a otros programas municipales.	Planilla de registro
Profesional Unidad	2.6	Evaluación en visita domiciliaria según requerimiento del caso.	Ficha de atención individual
Profesional Unidad	2.6.1	Elaboración informe social según corresponda.	Informe social
Profesional Unidad	2.6.2	Respuesta a requerimiento mediante oficio.	Oficio
Profesional Unidad	2.6.3	Informar a secretaría de departamento respuesta del caso.	Correo electrónico
Secretaría departamento	2.6.4	Registro en sistema documental municipal.	Sistema documental municipal
Dupla técnico – social	2.7	Evaluación técnico social de demanda espontánea o casos derivados.	Planilla de registro
Dupla técnico – social	2.7.1	Informar a interesado/as en postular requisitos faltantes en caso de no cumplir requisitos.	Planilla de registro
Dupla técnico – social	2.7.2	Evaluar en terreno técnica y socialmente casos de personas que cumplan requisitos para continuar proceso de postulación.	Ficha de atención individual

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO ENTIDAD DE GESTIÓN RURAL DEPARTAMENTO DE VIVIENDA Y EGIS		Código: MP- MT
			Revisión: 01
			Página 7 de 10
			Fecha: octubre 2023

Dupla técnico – social	2.7.2.1	Habilitar a postulantes y conformar grupo de postulación.	Planilla de registro
Dupla técnico – social	2.7.2.2	Elaborar expediente de postulación.	Expediente de postulación
Dupla técnico – social	2.7.2.3	Ingresar proyectos en llamado a postulación SERVIU.	Comprobante ingreso de postulación
Dupla técnico – social	2.7.2.4	Informar resultado de postulación a familias postulantes de grupo Entidad Patrocinante Municipal.	Planilla de registro
Dupla técnico – social	2.7.2.5	Repostular en caso de no ser adjudicados en subsidio.	Comprobante ingreso de postulación
Dupla técnico social	2.7.2.6	Seguimiento a ejecución de proyecto mediante reuniones con empresa y familias.	Libro de obras, registro fotográfico, actas de reunión
Dupla técnico social	2.7.2.7	Recepción y cierre administrativo.	Acta de cierre.
Profesional social	3.1	Realizar difusión subsidio de Habitabilidad Rural a la comunidad, operativos municipales y/o organizaciones rurales.	Programación actividad difusión.
Profesional social	3.2	Realizar difusión a unidades municipales a fines: Unidad paliativa rural, Dirección Rural entre otras.	Programación actividad difusión.
Profesional social	3.3	Coordinaciones previas a las actividades de difusión con otras unidades municipales u organizaciones rurales.	Correos electrónicos.
Profesional social	3.3	Elaboración de material de difusión acorde al público objetivo.	Material de difusión impreso, PPT.
Dupla técnico social	3.4	Ejecución de la actividad de difusión y evaluación.	Registro fotográfico, lista asistencia

XIII. ACTUALIZAR DIAGRAMA DE ACTIVIDADES



	MANUAL DE PROCESOS PROGRAMA UNIDAD DE VIVIENDA DEPARTAMENTO DE VIVEINDA Y EGIS	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 10 de 10
		Fecha: octubre 2023

Ficha de atención individual



FICHA ATENCIÓN
ENTIDAD DE GESTIÓN RURAL

FECHA DE ATENCIÓN _____ / _____ / _____

LUGAR DE ATENCION: OFICINA (____) DELEGACIÓN (____) OPERATIVO (____) _____

CASO DERIVADO DE (____) _____ OTRO: _____

NOMBRE COMPLETO: _____

RUT : _____ GÉNERO: F ____ M ____ EDAD: _____

DOMICILIO (comunidad indígena y sector) _____

PERTENECE AL PLAN REGULADOR SÍ ____ NO ____ TELÉFONO 1 _____ TELÉFONO 2 _____

TIPO DE CONSULTA: _____

TENENCIA DE LA VIVIENDA Y TERRENO

PROPIA: (____) CEDIDA (____) ALLEGADO (____) OTRO: _____

ACREDITA TERRENO: SÍ (____) NO (____) ROL: (____)

DOMINIO (____) DRU (____) SUSECIÓN (____) GOCE (____) EN TRÁMITE (____)

ANTIGÜEDAD DE LA VIVIENDA: ____ AUTOCONSTRUCCIÓN (____) DE SUBSIDIO (____) AÑO SUBSIDIO (____)

ESTADO DE LA VIVIENDA: BUENO (____) REGULAR (____) MALO (____)

CERTIFICADO DE INHABITABILIDAD: SÍ ____ NO ____

DOTACIÓN DE AGUA: _____

DOTACIÓN ELÉCTRICA: _____

INFORMACION RUKAN: DISCAPACIDAD: SÍ (____) NO (____) TIENE CREDENCIAL (____) NO (____)

RSH: (____) COMUNA: _____

Nº INTEGRANTES G.FAM: _____ DÉFICIT HABITABILIDAD: _____

PROPIEDAD DEL TITULAR: CANTIDAD (____) ROL _____ ROL _____

CERTIF INHABITABILIDAD: % (____) AÑO (____) ACTUALIZAR: SÍ (____) NO (____)

DESMARCADO: SÍ (____) NO (____) TRAMITAR DESMARQUE SÍ (____) NO (____) NO APLICA (____)

OTRAS CONSTRUCCIONES: SÍ (____) NO (____) COCINA (____) BODEGA (____) OTRO (____)

CALIFICA (____) CALIFICA CON OBS: (____) NO CALIFICA (____)

OBSERVACIONES / GESTIONES: _____
