

MUNICIPALIDAD DE  
TEMUCO

4749

DECRETO N° \_\_\_\_\_/

TEMUCO, 08 NOV. 2024

**VISTOS:**

- 1.- El Reglamento Interno N° 006 de fecha 20.12.2023, 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.

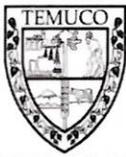
**CONSIDERANDO:**

- 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 reemplazar, contextualizar y formalizar el Dcto. 4.276 de fecha 28 de noviembre de 2023, Mantención d Inmuebles Municipales de Temuco., bajo la tuición 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:

INDO 3017 640



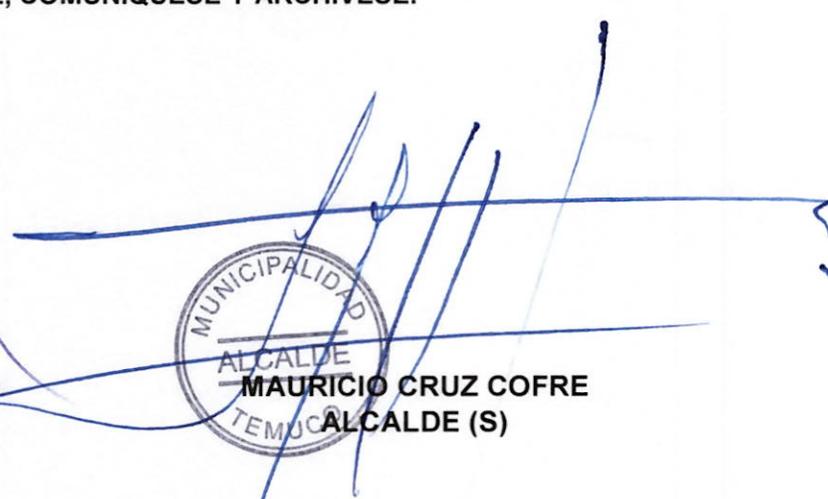
MUNICIPALIDAD DE  
**TEMUCO**

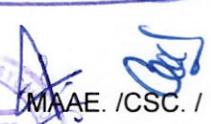
NOMBRE DEL MANUAL	Gestión de Requerimientos de mantención de Inmuebles y Servicios Generales.
OBJETIVO DEL MANUAL	Identificar y seleccionar mediante el desarrollo de ingreso, programación, planificación y atención a las solicitudes de mejoramiento y mantención de inmuebles municipales como así establecer los protocolos de ejecución en los trabajos. También realizar la correcta programación y ejecución de las distintas solicitudes de Relaciones Públicas.
AMBITO DE ACCION	Funcionarios de la Dirección de Operaciones, especialmente aquellos pertenecientes al Departamento de mantención de inmuebles y Servicios Generales.

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 ARCHIVESE.**

  
**JUAN ARANEDA NAVARRO**  
**SECRETARIO MUNICIPAL**

  
**MAURICIO CRUZ COFRE**  
**ALCALDE (S)**

  
MAAE. /CSC. /

C.C. Oficina de Partes

Depto. de Calidad y Control de Gestión

Todas las Direcciones



 MUNICIPALIDAD DE <b>TEMUCO</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS</b> <b>“GESTION A REQUERIMIENTOS DE MANTENCION DE</b> <b>INMUEBLES Y SERVICIOS GENERALES”</b> DEPARTAMENTO DE MANTENCION DE INMUEBLES Y SERVICIOS GENERALES	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 1 de 10
		Fecha: junio 2024

# “GESTION A REQUERIMIENTOS DE MANTENCION DE INMUEBLES Y SERVICIOS GENERALES, COMUNA DE TEMUCO”

Elaboró	Revisó	Aprobó
WALESKA GAYOSO MARDONES	CRISTIAN SAUTEREL CID	MIGUEL ANGEL ACUÑA EMHART

 <p>MUNICIPALIDAD DE TEMUCO</p>	<b>MANUAL DE PROCESOS</b> <b>"GESTIÓN A REQUERIMIENTOS DE</b> <b>MANTENCIÓN DE INMUEBLES Y SERVICIOS</b> <b>GENERALES"</b> <b>DEPARTAMENTO DE MANTENCIÓN DE INMUEBLES Y</b> <b>SERVICIOS GENERALES</b>	Código: MP- MT
		Revisión: .....
		Página 2 de 10
		Fecha: .....

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

	<b>MANUAL DE PROCESOS</b> <b>"GESTION A REQUERIMIENTOS DE MANTENCION DE</b> <b>INMUEBLES Y SERVICIOS GENERALES"</b> <b>DEPARTAMENTO DE MANTENCION DE INMUEBLES Y</b> <b>SERVICIOS GENERALES</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 3 de 10
		Fecha: junio 2024

## I. ANTECEDENTES

El Departamento de Mantenimiento de inmuebles y servicios generales perteneciente a la dirección de operaciones, anteriormente llamado programa de servicios generales nace del cambio de categoría del departamento de operación a dirección de operaciones.

Este departamento lleva a cabo sus actividades dentro del radio urbano y rural de la comuna de Temuco, cuenta con personal calificado: jefe de departamento, encargado, conductor profesional, maestros poli funcionales y jornales. Paré así realizar actividades que conllevan el mantenimiento de inmuebles y muebles, armado de escenarios y apoyo en traslado de activos fijos municipales o prestación de servicios a otras unidades.

### I.1. DEFINICIONES

- **Inmueble:** corresponde al terreno y todo aquello adherido o anclado de manera permanente al mismo, incluyendo los edificios, cercos y cualquier otro elemento adherido a la estructura
- **Fachada:** Parámetro exterior de una edificación haciendo alusión a la parte frontal de este.
- **Tabique:** corresponde a un muro divisorio en especial la pared interior de una casa y/u oficina y sirve para la división del espacio y de las habitaciones.
- **Transporte de activos:** Corresponde al cambio de lugar de muebles u otro bien municipal una vez dado de baja o si es solicitado para prestar un servicio.
- **Escenario mecano:** Estructura de aluminio, el cual es instalado para realizar diversas presentaciones para el servicio de la comunidad.
- **Vallas papales:** Elemento de estructura metálica, que se utiliza para delimitar áreas en presentaciones o eventos deportivos
- **Mobiliario Urbano:** Conjunto de elemento u objetos instalados por el municipio para los cuales están destinados al uso y beneficio de la comunidad.
- **Recintos deportivos y recreativos:** Infraestructura destinada al uso de la comunidad para realizar, ejercicio u otras actividades como presentaciones de colegios, centros culturales, casa de adulto mayor, etc.
- **Áreas verdes:** Espacios con diferentes tipos de vegetación, pasto, flores, arbustos, arboles, etc. Destinado para el uso de la comunidad otorgando un ambiente más apto para la calidad de vida.

	<b>MANUAL DE PROCESOS</b> <b>"GESTION A REQUERIMIENTOS DE MANTENCION DE</b> <b>INMUEBLES Y SERVICIOS GENERALES"</b> <b>DEPARTAMENTO DE MANTENCION DE INMUEBLES Y</b> <b>SERVICIOS GENERALES</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 4 de 10
		Fecha: junio 2024

## II. FUNCIONES DE LA UNIDAD

Al Departamento de Mantenimiento de Inmuebles y servicios generales, le corresponden las siguientes funciones generales:

- a) Mantenimiento y reparación del mobiliario urbano, ubicado en bienes nacionales de uso público.
- b) Mantenimiento y reparación de los bienes inmuebles municipales o bienes que se encuentran bajo su administración.
- c) Asesorar en la mantención de recintos deportivos y recreativos, ubicados en bienes nacionales de uso público.
- d) Mantener una coordinación permanente con el Departamento de Áreas verdes y Ornato comunal.

## III. OBJETIVO DEL MANUAL

El presente manual tiene como propósito identificar y seleccionar mediante el desarrollo de ingreso, programación, planificación y atención a las solicitudes de mejoramiento y mantención de inmuebles municipales como así establecer los protocolos de ejecución en los trabajos. También realizar la correcta programación y ejecución de las distintas solicitudes del departamento de relaciones públicas

## IV. OBJETIVO DEL PROCESO

Es establecer un funcionamiento de ingreso, programación, planificación, seguimiento y control de la solicitud con la finalidad de priorizar y gestionar la solución a los requerimientos de los usuarios en relación con la mantención y reparación de inmuebles municipales y traslado de activos. Para ello se realiza una coordinación con el personal calificado el cual realiza una visita a terreno analizando la solicitud correspondiente, para una posterior ejecución.

	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	Código: MP- MT
	<b>"GESTION A REQUERIMIENTOS DE MANTENCION DE INMUEBLES Y SERVICIOS GENERALES"</b>	Revisión: 02
	<b>DEPARTAMENTO DE MANTENCION DE INMUEBLES Y SERVICIOS GENERALES</b>	Página 5 de 10
		Fecha: junio 2024

## V. ALCANCE DEL MANUAL

Este manual está dirigido al personal del departamento de servicios generales y mantención de inmuebles municipales tanto para los cargos profesionales, técnicos, administrativo y mano de obra calificada, enfocado principalmente a la correcta programación y ejecución de las solicitudes que son ingresadas por los diferentes medios ya sea, correo electrónico, providencia, oficio, vía telefónica, etc.

## VI. CONTROL DEL MANUAL

El departamento de mantención de inmuebles y servicios generales perteneciente a la dirección de operaciones será la responsable de que se realicen las exigencias de este manual, lo que además tendrán por objetivo la constante revisión y actualización de este, de acuerdo con los diferentes cambios que se propongan en la dirección, o de acuerdo los cambios solicitados por la comunidad con respecto a las diferentes solicitudes o requerimientos.

## VII. REFERENCIA NORMATIVA

Este manual de proceso y tareas han sido desarrollados conforme a los reglamentos y estatutos de la ilustre municipalidad de Temuco, basándose expresamente en el artículo 5 ° para el cumplimiento de sus funciones las municipales tendrán las siguientes atribuciones.

- Ejecutar el plan comunal de desarrollo y los programas necesarios para su cumplimiento, según indica la ley orgánica constitucional de municipales n° 18.695.

	<b>MANUAL DE PROCESOS</b> <b>"GESTION A REQUERIMIENTOS DE MANTENCION DE INMUEBLES Y SERVICIOS GENERALES"</b> <b>DEPARTAMENTO DE MANTENCION DE INMUEBLES Y SERVICIOS GENERALES</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 6 de 10
		Fecha: junio 2024

## 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 realizando los trabajos de mantención de inmuebles municipales o traslado de activos. La documentación comprende:

- **Acta reunión de trabajo:** se realiza tanto de manera quincenal debido a la extensa demanda de solicitudes, además esta programación está sujeta a cambios, ya que surgen trabajos de mayor relevancia o de suba urgencia para lo cual el departamento tiene que hacer una priorización de aquello
- **Planilla de requerimientos:** Una vez la solicitud ha sido ingresa, programa y ejecutada se procede a realizar un acta de trabajo en la cual se deja el registro con una especificación del lugar, fecha y solicitud que se acaba de realizar.

## IX. PRODUCTOS

- **Mantención de inmuebles municipales:** corresponde a la participación por parte del departamento con la mejora a través de modificaciones y remodelación de los bienes municipales, con esto se caracteriza cambios de fachada en mal estado, cambio de ventanas, arreglo de cielos y pisos, etc.
- **Traslado de activos:** corresponde al traslado de activos municipales, para actividades que se desarrollan a través de los distintos departamentos, esto involucra el traslado y armado de escenarios, traslado de sillas, módulos, vallas papales, etc.
- **Mantención mobiliario urbano:** Corresponde a los arreglos de elementos que proporcionan una utilidad a la comunidad, para eso se realizan modificaciones como pintura, limpieza, afianzamiento, cambio, etc.
- **Asesoría de mantención:** Corresponde a una orientación que realiza el departamento con personal calificado de cómo se deben realizar las mantenciones o arreglos de los distintos recintos municipales o que están bajo administración municipal.

	<b>MANUAL DE PROCESOS</b> <b>"GESTION A REQUERIMIENTOS DE MANTENCION DE</b> <b>INMUEBLES Y SERVICIOS GENERALES"</b> <b>DEPARTAMENTO DE MANTENCION DE INMUEBLES Y</b> <b>SERVICIOS GENERALES</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 7 de 10
		Fecha: junio 2024

## X. USUARIOS

- **Usuarios internos:** funcionarios municipales
- **Usuarios externos:** Juntas de vecino y persona naturales

## XI. PROVEEDORES

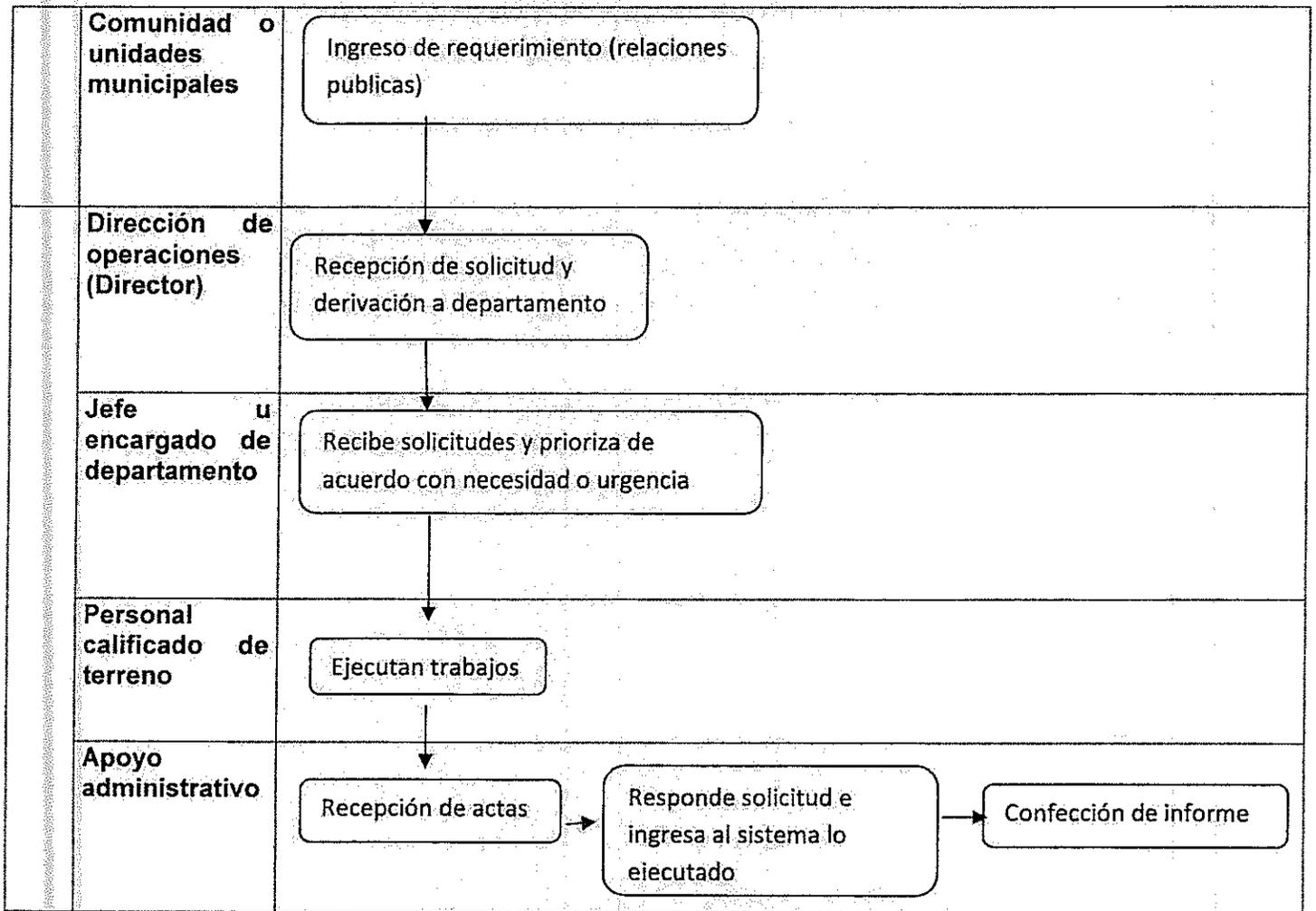
- Dirección de Operaciones. – Es la encargada de velar por las adquisiciones del departamento a través de contratos de suministro, compra ágil, chile compra, etc.

## XII. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	N°	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
<b>Usuarios unidades municipales</b>	1	Ingresan solicitudes y requerimientos, solicitando mejoras en inmuebles o traslado de activos	Correos, oficios, derivadas de unidades municipales
<b>Director de operaciones</b>	2	recibe solicitud y determina si corresponde al departamento de mantención de inmuebles y servicios municipales, generando una derivación al jefe de departamento	Correo, teléfono, WhatsApp.
<b>Jefe del departamento de servicios generales</b>	3	Recepción de solicitud enviada por el director para así comenzar con una planificación del requerimiento y verificar si corresponde a la cuadrilla de mantención de inmuebles, taller de soldadura, trabajos eléctricos, traslado de activos o montaje de escenarios.	Teléfono, correo.
<b>Personal de apoyo</b>	4	Realizan los trabajos en terreno según lo planificado con el jefe de departamento, además evidencian los trabajos median registro fotográfico y bitácoras de trabajo	Actas de trabajo diarios y registro fotográfico
<b>Apoyo administrativo</b>	5	Realiza un registro de las solicitudes que corresponden al departamento, realiza metas colectivas, reuniones de trabajo, etc. Además de programar junto con el jefe de departamento la secuencia de trabajos de mayor urgencia y envergadura.	Recepción de actas y registro de actividades



### XIII. DIAGRAMA MANTENCION DE INMUEBLES Y SERVICIOS GENERALES



	<b>MANUAL DE PROCESOS</b> <b>"GESTION A REQUERIMIENTOS DE</b> <b>MANTENCION DE INMUEBLES Y SERVICIOS</b> <b>GENERALES"</b> <b>DEPARTAMENTO DE MANTENCION DE INMUEBLES Y</b> <b>SERVICIOS GENERALES</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 9 de 10
		Fecha: junio 2024

**XIV. ANEXOS Y FORMULARIOS.**



ACTA DE TRABAJOS DIARIOS. DEPTO SERVICIOS GENERALES	
FECHA	
VEHICULO	
TIPO DE TRABAJO	

DETALLE

**NOMBRE Y FIRMA FUNCIONARIO RESPONSABLE**

