

DECRETO N° 4960 =

TEMUCO, 19 NOV. 2024

VISTOS:

- 1.- El Reglamento Interno N° 006 de fecha 20.12.2023, 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 “Elaboración, revisión y formalización de manuales de proceso”, de la Municipalidad de Temuco, para contribuir al mejoramiento de los procesos internos institucionales.

JDDOC - 3023115

DECRETO:

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

NOMBRE DEL MANUAL	ELABORACIÓN, REVISIÓN Y FORMALIZACIÓN DE MANUALES DE PROCESO
OBJETIVO DEL MANUAL	Sistematizar y estandarizar el proceso de elaboración, revisión y formalización de los manuales de proceso de las distintas unidades de la Municipalidad de Temuco.
AMBITO DE ACCIÓN	Mejora continua de los procesos internos del Municipio

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 13 hojas.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.



JUAN ARANEDA NAVARRO
SECRETARIO MUNICIPAL



ROBERTO NEIRA ABURTO
ALCALDE



Distribución

- Todas las unidades municipales



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ELABORACIÓN, REVISIÓN Y FORMALIZACIÓN DE MANUALES DE PROCESO DEPARTAMENTO DE CALIDAD Y CONTROL DE GESTIÓN	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 1 de 13
		Fecha: noviembre 2024

MANUAL DE PROCESO

“ELABORACIÓN, REVISIÓN Y FORMALIZACIÓN DE MANUALES DE PROCESO”

Elaboró	Revisó	Aprobó
Exel Silva Troppa Profesional Depto. Calidad y Control de Gestión	Oriana Castro Dubrenil Encargada Depto. Calidad y Control de Gestión	Jorge Quezada Sandoval Director de Presupuesto, Licitaciones y Control de Gestión

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ELABORACIÓN, REVISIÓN Y FORMALIZACIÓN DE MANUALES DE PROCESO DEPARTAMENTO DE CALIDAD Y CONTROL DE GESTIÓN	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 2 de 13
		Fecha: noviembre 2024

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

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ELABORACIÓN, REVISIÓN Y FORMALIZACIÓN DE MANUALES DE PROCESO DEPARTAMENTO DE CALIDAD Y CONTROL DE GESTIÓN	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 3 de 13
		Fecha: noviembre 2024

I. ANTECEDENTES

El departamento de Calidad y Control de Gestión tiene dentro de sus objetivos, el apoyar la mejora continua de los procesos internos del municipio, brindando apoyo técnico en materias como la formulación de los Instrumentos de Gestión Municipal, el Programa de Mejoramiento de la Gestión Municipal (PMG) y la supervisión de la elaboración de manuales de proceso por parte de las distintas unidades municipales

Los manuales de proceso constituyen la principal herramienta del municipio, para la revisión y mejora continua de sus procesos operacionales y de gestión, siendo uno de los instrumentos claves para la normalización y el aseguramiento de la calidad de estos; los cuales permiten la recopilación de los aspectos básicos y esenciales de un conjunto de actividades de la organización, posibilitando la comprensión del funcionamiento de manera ordenada y concisa, al conocimiento algún tema o materia

Contar con manuales de proceso, permite al municipio disponer de guías claras y prácticas de sus procedimientos; lo que ayuda a minimizar errores operativos, transparentar procesos, y mejorar la ejecución de las labores y actividades de las distintas unidades municipales.

I.1. DEFINICIONES

- **Manual de proceso:** Instrumento que describe de forma detallada el proceso y procedimientos, asociados al cumplimiento de alguna de las funciones establecidas para una unidad del municipio, conforme al Reglamento Interno de Estructura, funciones y coordinación.
- **Proceso:** Secuencia de tareas a realizar para el cumplimiento de un objetivo o función de una unidad municipal.
- **Procedimiento:** La descripción detallada de las tareas a realizar para la ejecución de un proceso.
- **Tarea:** Actividad con un propósito concreto y medible.
- **Usuarios:** Aquellas unidades municipales o miembros de la comunidad, que se benefician de manera directa con los resultados de un proceso.
- **Proveedores:** Aquellas unidades municipales u organismos externos (sociedad civil, privados u organizaciones públicas) que contribuyen con servicios o información relevante para el desarrollo de un proceso.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ELABORACIÓN, REVISIÓN Y FORMALIZACIÓN DE MANUALES DE PROCESO DEPARTAMENTO DE CALIDAD Y CONTROL DE GESTIÓN	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 4 de 13
		Fecha: noviembre 2024

- **Control:** Aquella unidad encargada de velar por el cumplimiento del proceso normado en el manual, el análisis del proceso y sus resultados, así como de proponer mejoras o actualizaciones al proceso y su documentación.
- **Diagrama de flujo:** Representación gráfica del procedimiento asociado a un proceso.

II. FUNCIONES DE LA UNIDAD

De acuerdo con el reglamento N°006 del 20.12.2023, las funciones del Departamento de Calidad y Control de Gestión son las siguientes:

- Efectuar estudios, directamente o a través de terceros, con el fin de mejorar los procesos internos del municipio y efectuar propuestas al respecto.
- Administrar el Programa de Mejoramiento de la Gestión Municipal, sirviendo de secretaría técnica de dicho programa.
- Colaborar con las unidades correspondientes en la preparación y elaboración de los instrumentos de gestión municipal y formulación de políticas de gestión interna.
- Analizar las instrucciones, reglamentos, manuales de organización, procedimientos y descripción de cargos, a fin de comprobar su utilidad y actualización, de acuerdo con la normativa vigente. En caso de no contar con estos instrumentos, deberá dirigir y supervisar su elaboración por las unidades respectivas.
- Asesorar la puesta en marcha de cualquier nueva función que se establezca, así como de cualquier cambio o modificación de la organización de la Municipalidad o de su funcionamiento.
- Coordinar las acciones para el cumplimiento de las funciones de la estructura organizacional y los futuros cambios y ajustes que esta requiera.
- Evaluar el cumplimiento de planes, programas, proyectos e inversiones municipales e informar al menos semestralmente a la autoridad.
- Monitorear niveles de satisfacción de las usuarias y usuarios en la prestación de los servicios municipales.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ELABORACIÓN, REVISIÓN Y FORMALIZACIÓN DE MANUALES DE PROCESO DEPARTAMENTO DE CALIDAD Y CONTROL DE GESTIÓN	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 5 de 13
		Fecha: noviembre 2024

III. OBJETIVO DEL MANUAL

Sistematizar y estandarizar el proceso de elaboración, revisión y formalización de los manuales de proceso de las distintas unidades de la Municipalidad de Temuco.

IV. OBJETIVO DEL PROCESO

Permitir a las distintas unidades, presentar para su revisión y formalización, manuales de proceso con un formato y estructura estandarizados, a fin de prevenir incongruencias en su formulación, así como expeditar su tramitación.

V. ALCANCE DEL MANUAL

Todos los funcionarios de las distintas unidades municipales.

VI. CONTROL DEL MANUAL

El resguardo, control y correcta implementación del presente manual de proceso estará bajo la responsabilidad de la encargada del Departamento de Calidad y Control de Gestión.

El presente manual, tendrá una vigencia de 2 años, desde su formalización vía Decreto Alcaldicio.

VII. REFERENCIA NORMATIVA

- Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.
- Ley N° 18.883, Estatuto Administrativo para funcionarios Municipales.
- Ley N° 19.880, Bases de los procedimientos administrativos, que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado.
- Reglamento N°6 del 20.12.2023, de Estructura, funciones y coordinación, que establece como función del departamento de Calidad y Control de gestión el "analizar las instrucciones, reglamentos, manuales de organización, procedimientos a fin de comprobar su utilidad y actualización"

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ELABORACIÓN, REVISIÓN Y FORMALIZACIÓN DE MANUALES DE PROCESO DEPARTAMENTO DE CALIDAD Y CONTROL DE GESTIÓN	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 6 de 13
		Fecha: noviembre 2024

VIII. DOCUMENTACIÓN

- Propuesta de manual de proceso
Borrador del manual de proceso, disponible para revisión y correcciones.

- Manual aprobado
Manual revisado por el Departamento de Calidad y Control de Gestión, y aprobado por el director responsable de la unidad que elabora el manual.

- Decreto Alcaldicio que aprueba Manual de proceso
Decreto Alcaldicio que incorpora el manual de proceso aprobado, y constituye instrumento formal que norma el proceso.

IX. PRODUCTOS

Los procesos de las distintas unidades del municipio, caracterizados y normados por medio de sus respectivos manuales de proceso, y formalizados por medio de Decreto Alcaldicio.

X. USUARIOS

Las distintas unidades que conforman el municipio.

XI. PROVEEDORES

- Unidades municipales
- Departamento de Calidad y Control de Gestión.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ELABORACIÓN, REVISIÓN Y FORMALIZACIÓN DE MANUALES DE PROCESO DEPARTAMENTO DE CALIDAD Y CONTROL DE GESTIÓN	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 7 de 13
		Fecha: noviembre 2024

XII. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	N°	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
Departamento de Calidad y Control de Gestión	1	Envía formato de manuales para el año en curso a las distintas unidades municipales	Correo electrónico
Unidad responsable	2	Identifica proceso a documentar y/o actualizar	
Unidad responsable	3	Redacta manual de proceso utilizando el formato definido	Propuesta de manual de proceso
Unidad responsable	4	Solicita revisión del manual redactado al Departamento de Calidad y Control de Gestión	Correo electrónico
Departamento de Calidad y Control de Gestión	5	Revisa cumplimiento de formato y coherencia del manual propuesto	Propuesta de manual de proceso
Departamento de Calidad y Control de Gestión	6	En caso de existir observaciones, se remiten a unidad responsable, para su corrección (7) De no existir observaciones, se solicita formalización (8)	
Unidad responsable	7a	(manual con observaciones) Corrige observaciones	Propuesta de manual de proceso
Unidad responsable	7b	(manual con observaciones) Solicita revisión de observaciones a Departamento de Calidad y Control de Gestión (5)	Correo electrónico Propuesta de manual de proceso
Unidad responsable	8	Solicita aprobación de manual a Director correspondiente	
Unidad responsable	9	Elabora Decreto Alcaldicio de formalización del manual de proceso (decreto integra el manual de proceso como anexo)	Propuesta Decreto Alcaldicio Manual aprobado
Departamento	10	Visa Decreto Alcaldicio y Manual aprobado	

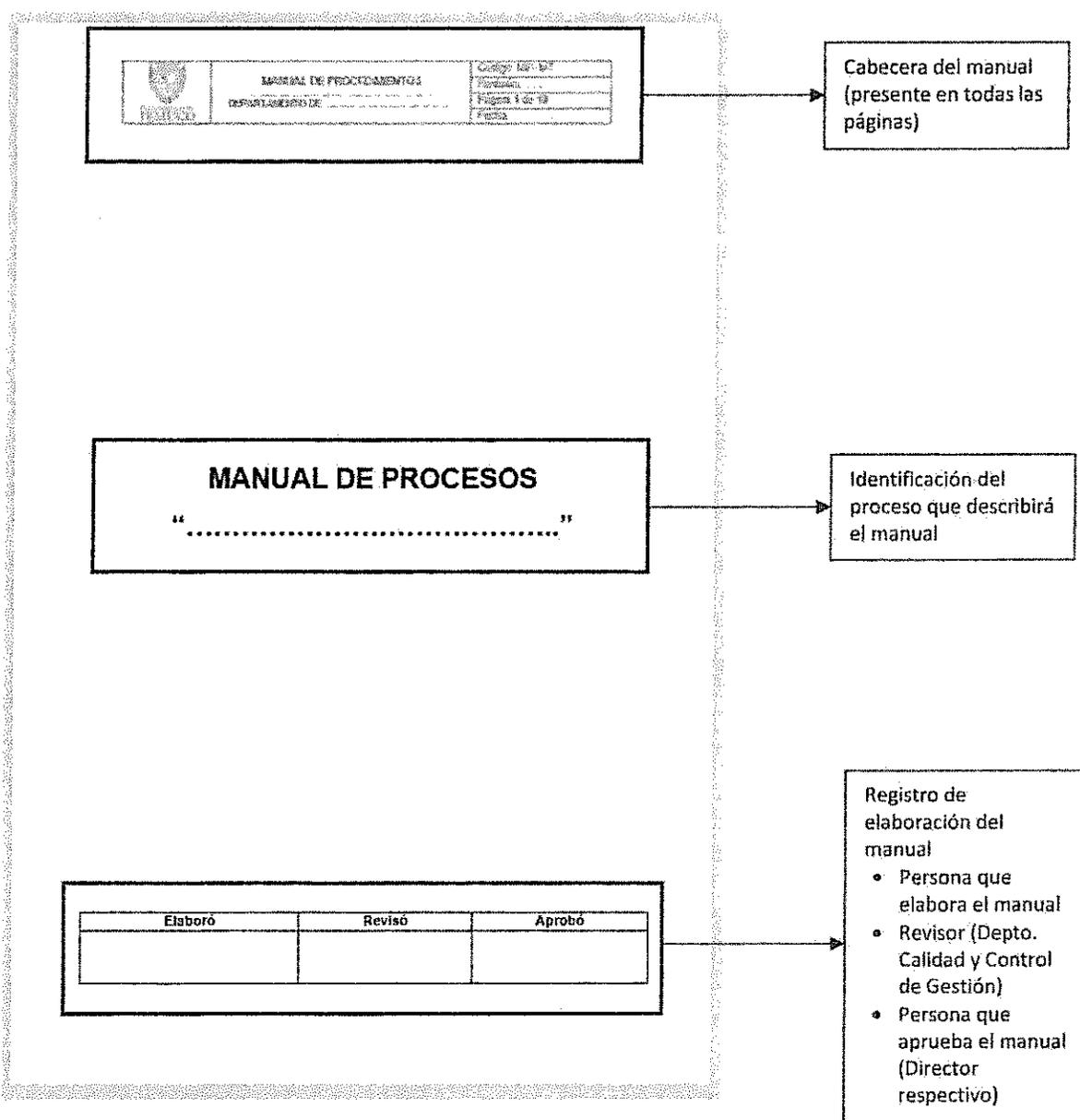
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ELABORACIÓN, REVISIÓN Y FORMALIZACIÓN DE MANUALES DE PROCESO DEPARTAMENTO DE CALIDAD Y CONTROL DE GESTIÓN	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 8 de 13
		Fecha: noviembre 2024

de Calidad y			
Control de			
Gestión			
Dirección de			
Asesoría	11	Visa Decreto Alcaldicio	
Jurídica			
Dirección de	12	Visa Decreto Alcaldicio	
Control			
Alcaldía	13	Firma Decreto Alcaldicio	
Secretaría			
Municipal	14	Firma Decreto Alcaldicio	
Oficina de	15	Enumera Decreto Alcaldicio	Decreto
Partes			Alcaldicio
Oficina de		Distribuye Decreto Alcaldicio que aprueba	
Partes	16	Manual de procesos a las distintas	
		unidades municipales	
Unidad	17	Resguarda el manual para su uso	
responsable			

XIV. ANEXOS Y FORMULARIOS.

El formato del manual de procesos es entregado de manera electrónica por el Departamento de Calidad y Control de Gestión a las distintas unidades municipales. No obstante, se detallan a continuación algunas observaciones respecto de sus elementos constitutivos.

PORTADA



ÍNDICE Y ESTRUCTURA

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO DE CALIDAD Y CONTROL DE GESTIÓN		<small>CÓDIGO</small> <small>REVISIÓN</small> <small>PÁGINA</small> <small>FECHA</small>
	CONTENIDOS			PAGINA
I	ANTECEDENTES			
II	FUNCIONES DE LA UNIDAD			
III	OBJETIVO DEL MANUAL			
IV	OBJETIVO DEL PROCESO			
V	ALCANCE DEL MANUAL			
VI	CONTROL DEL MANUAL			
VII	REFERENCIA NORMATIVA			
VIII	DOCUMENTACION			
IX	PRODUCTOS			
X	USUARIOS			
XI	PROVEEDORES			
XII	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
XIII	DIAGRAMA			
XIV	ANEXOS Y FORMULARIOS			

Índice con la estructura constitutiva del manual.

Sólo se señalan los números de página correspondientes a cada sección, la estructura no se cambia

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ELABORACIÓN, REVISIÓN Y FORMALIZACIÓN DE MANUALES DE PROCESO DEPARTAMENTO DE CALIDAD Y CONTROL DE GESTIÓN	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 12 de 13
		Fecha: junio 2024

SECCIONES DEL MANUAL

I. ANTECEDENTES

En esta sección, se describe el contexto de la unidad y del proceso en particular.

I.1. DEFINICIONES

En esta sub-sección, se definen todos los conceptos claves que son parte del procedimiento.

II. FUNCIONES DE LA UNIDAD

En esta sección, se deben referir las funciones que competen a la unidad, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento N°006 de fecha 20.12.2023.

III. OBJETIVO DEL MANUAL

En esta sección, se debe definir el objetivo que se desea cumplir al construir el manual de procedimiento.

IV. OBJETIVO DEL PROCESO

En esta sección, se debe definir el propósito que se desea cumplir con la ejecución del proceso.

V. ALCANCE DEL MANUAL

Establecer a quien involucra el proceso, tanto internamente como hacia la comunidad, si corresponde.

VI. CONTROL DEL MANUAL

Establecer que unidad es la responsable de velar por el cumplimiento de lo que establece el manual y además de su revisión y actualización según corresponda.

También se debe definir el periodo de vigencia o de revisión de este.

VII. REFERENCIA NORMATIVA

Señalar todas las normas, tanto legales como internas, en que se sustenta la ejecución del proceso.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ELABORACIÓN, REVISIÓN Y FORMALIZACIÓN DE MANUALES DE PROCESO DEPARTAMENTO DE CALIDAD Y CONTROL DE GESTIÓN	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 13 de 13
		Fecha: junio 2024

VIII. DOCUMENTACIÓN

Establecer y definir toda la documentación necesaria para el cumplimiento del objetivo del proceso y su ejecución

IX. PRODUCTOS

Definir el producto final que se obtiene al realizar el proceso

X. USUARIOS

Definir y describir todos los usuarios del proceso, quienes se benefician del él, tanto internamente, como la comunidad.

XI. PROVEEDORES

Definir y describir quienes son las unidades, cargos o empresas, que entregan servicios e información relevantes para la ejecución del proceso.

XII. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Descripción detallada de cada actividad que conlleva la ejecución del proceso, estableciendo los responsables de cada una y los documentos necesarios para el óptimo funcionamiento. (Esta descripción debe ser realizada pensando en un lector que desconoce el funcionamiento del proceso)

XIII. DIAGRAMA.

Establecer el diagrama de flujo de la secuencia de las actividades que componen el proceso, con sus respectivos responsables.

XIV. ANEXOS Y FORMULARIOS.

Incluir toda documentación y formularios que permiten la ejecución del proceso. (que no haya sido incluida anteriormente)