

DECRETO N° 4380 /

TEMUCO,  
15 OCT. 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 los Procesos de los servicios entregados por el Programa Actividades del Adulto Mayor de la dirección de Programas del Adulto Mayor de la Municipalidad de Temuco, para contribuir al mejoramiento de los procesos interno institucionales.

**DECRETO:**

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



300855R



MUNICIPALIDAD DE  
**TEMUCO**

NOMBRE DEL MANUAL	"SERVICIOS DE TRASLADO PARA ORGANIZACIONES Y ACTIVIDADES DE PERSONAS MAYORES"
OBJETIVO DEL MANUAL	Otorgar a las personas mayores de la comuna de Temuco servicios de traslado con fines recreativos, artísticos o culturales con el fin de contribuir a un envejecimiento activo para mejorar su bienestar físico y mental.
AMBITO DE ACCION	Este manual debe ser conocido y aplicado por todos los funcionarios y prestadores de servicios pertenecientes al Programa Protección mayor"

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.

**ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVASE.**

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


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


JDZ/aem  
C.C. Oficina de Partes  
.....  
Depto. Acreditación, Capacitación y PMG  


	<b>MANUAL DE PROCESOS</b> <b>SERVICIOS DE TRASLADO PARA PERSONAS MAYORES</b> <b>DIRECCIÓN DE PERSONAS MAYORES</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 1 de 13
		Fecha: octubre 2024

**MANUAL DE PROCESOS**  
**“SERVICIOS DE TRASLADO PARA ORGANIZACIONES Y**  
**ACTIVIDADES DE PERSONAS MAYORES”**  
**DIRECCIÓN DE PERSONAS MAYORES**

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Alejandra Elo Molina Profesional Dirección Personas Mayores	Oriana Castro Dubrenil Encargada Departamento Calidad Y Control De Gestión.	Javier Delgado Zuñiga Director De Personas Mayores

	<b>MANUAL DE PROCESOS</b> <b>SERVICIOS DE TRASLADO PARA PERSONAS MAYORES</b> <b>DIRECCIÓN DE PERSONAS MAYORES</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 2 de 13
		Fecha: octubre 2024

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

	<b>MANUAL DE PROCESOS</b> <b>SERVICIOS DE TRASLADO PARA PERSONAS MAYORES</b> <b>DIRECCIÓN DE PERSONAS MAYORES</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 3 de 13
		Fecha: octubre 2024

## I. ANTECEDENTES

La creación de la Dirección de Personas Mayores responde al acelerado y progresivo envejecimiento que afecta a nuestro país y el mundo como resultado de los cambios sociales, políticos, culturales y económicos.

Según datos señalados por la OMS la población mundial está envejeciendo rápidamente estimando que para el año 2050 la proporción de adultos mayores se duplicará llegando a un 22%, pasando de los 900 millones durante 2015 a 2 mil millones de personas. Bajo estos antecedentes y los rápidos avances que se presentan en la actualidad se espera que como sociedad se contribuya a la construcción de una vejez plena, independiente, con integración y participación activa en las esferas sociales, culturales y políticas.

En Chile según un estudio del Instituto Nacional de Estadísticas, INE, proyectó que para el año 2050 un 32% de la población chilena será adulto mayor. Bajo esta proyección en la comuna de Temuco se cuenta con la Dirección de Personas Mayores que según datos del INE hay 57.510 personas mayores de 60 años o más, los cuales actualmente representan un 18% de la población total.

La principal misión de la Dirección es elevar la calidad de vida de las personas mayores de la comuna de Temuco y crear espacios a nivel social, ya que en la vejez no solo se experimentan cambios a niveles psicológicos, biológicos y económicos sino también sociales, en donde se les asignan o se les niegan espacios dentro de la sociedad.

Como creación de espacios a nivel social y entre las funciones que cumple la Dirección de Personas Mayores, se encuentran los servicios de traslado. La entrega de este servicio es para organizaciones y actividades para las personas mayores pudiendo ser con un fin turístico o cultural dentro o fuera de la comuna de Temuco, este servicio se entregará una vez al año y del cual se benefician organizaciones funcionales de personas mayores.

## DESCRIPCIÓN

Este manual abordará las funciones que realizan los profesionales de la Dirección en servicios de traslado donde su objetivo es la movilización para actividades de tipo recreativas para las organizaciones participantes de la Dirección de Personas Mayores de la comuna de Temuco.

## OBJETIVO GENERAL

Otorgar a las personas mayores de la comuna de Temuco servicios de traslado con fines recreativos, artísticos o culturales con el fin de contribuir a un envejecimiento activo para mejorar su bienestar físico y mental.

 <p>MUNICIPALIDAD DE TEMUCO</p>	<p>MANUAL DE PROCESOS SERVICIOS DE TRASLADO PARA PERSONAS MAYORES DIRECCIÓN DE PERSONAS MAYORES</p>	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 4 de 13
		Fecha: octubre 2024

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Generar instancias de participación a través de viajes recreativos para las personas mayores de la comuna.
- Gestionar y coordinar con otras unidades internas o externas, realización de actividades sociales, recreativas y culturales enfocadas a las personas mayores de la comuna.
- Realización de actividades con el objetivo de socializar, intercambiar experiencias y desarrollar las habilidades entre las personas mayores participantes.

## DEFINICIONES

**SERVICIO DE TRASLADO:** servicio de movilización brindado desde la dirección el cual permite acceder a actividades del tipo recreativa, turísticas o culturales.

**USUARIO:** Es toda persona mayor de 60 años o más, que habite en la comuna de Temuco que requieran participar de los talleres o actividades que ofrece el Programa de fomento de actividades culturales, recreacionales y deportivas, de manera presencial u online, los servicios de traslado y las actividades masivas.

**PERSONA MAYOR:** Designación a toda persona que ha cumplido los 60 años o más, sin diferencia entre hombres y mujeres.

**AUTOVALENCIA:** Capacidad que tienen las personas mayores de realizar actividades de manera autónoma, sin necesidad de requerir apoyo de otras personas para llevarlas a cabo.

**ACTIVIDADES RECREATIVAS:** tareas realizadas de manera voluntaria que aportan relajación, diversión y socialización, sin obligación de por medio.

## II. FUNCIONES DE LA UNIDAD

- A) Mantener actualizado el Plan de Desarrollo Comunal, con respecto a lineamientos relacionados con las Personas Mayores.
- B) Administrar los programas para las Personas Mayores, que no se encuentran incorporados en las funciones de otras unidades municipales.
- C) Coordinar con otras unidades municipales, los programa para las personas mayores que estén insertos en sus funciones,
- D) Llevar registro estadístico de las actividades realizadas por la unidad y otras unidades en relación a las personas mayores.
- E) Confeccionar Plan de Anual de Acciones, con los objetivos, metas y líneas de acción y controlar su ejecución.
- F) Formular y control del Plan Estratégico Municipal para personas mayores.

	<b>MANUAL DE PROCESOS SERVICIOS DE TRASLADO PARA PERSONAS MAYORES DIRECCIÓN DE PERSONAS MAYORES</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 5 de 13
		Fecha: octubre 2024

### III. OBJETIVO DEL MANUAL

Orientar por medio de un manual los procedimientos con información detallada, ordenada y sistemática que contenga los procesos, instrucciones y responsabilidades de los servicios de traslado.

### IV. OBJETIVO DEL PROCESO

Estandarizar las funciones que realizan los profesionales de la Dirección de Personas Mayores en materia servicios de traslado adjuntando los documentos requeridos para la realización del proceso mencionado.

### V. ALCANCE DEL MANUAL

Se espera que el manual regule a las organizaciones comunitarias funcionales de personas mayores.

### VI. CONTROL DEL MANUAL

El resguardo, control y la correcta implementación del manual de procesos, estará bajo la supervisión del director de la Dirección de Personas Mayores, esperando que los profesionales de la dirección y otros departamentos conozcan el proceso de los servicios de traslado.

### VII. REFERENCIA NORMATIVA

Se establecen las siguientes normas legales en que se sustenta la ejecución del programa.

- Ley orgánica Constitucional de municipalidades N 18.695.
- Plan de Desarrollo Comunal de Temuco, 2020-2024.
- Presupuesto de gastos municipal.
- Decreto N°136 del 11 de enero 2024 "Programa actividades del Adulto Mayor".
- Decreto N°2517 del 19 de junio Apruébese contrato: "Suministro para el Servicio de Traslado de Pasajeros".

### VIII. DOCUMENTACIÓN

Tipo de atención/servicio	Documentos
Servicio de traslado	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitud servicio de traslado de pasajeros: Documento donde se especifica fecha, destino, hora de salida y datos de la organización beneficiada con este servicio.</li> <li>2. Carta de Solicitud de traslado: Carta que deberá ir dirigida al Sr. Alcalde, donde se deberá especificar la organización y la fecha del viaje.</li> <li>3. Certificado de Personalidad Jurídica: certificado que acredita que la organización está vigente e inscrita debidamente en el registro civil.</li> <li>4. Registro de participantes de servicio de traslado para solicitud</li> <li>5. Registro de participación día del servicio prestado</li> <li>6. Formato de supervisión</li> </ol>

### IX. PRODUCTOS

Traslado a organizaciones a actividades dentro de la comuna, y viajes recreativos fuera de esta.

### X. USUARIOS (AS)

**Beneficiarios directos:** Personas Mayores de 60 años o más de la comuna de Temuco, que pertenezcan a un club.

**Beneficiarios indirectos:** Familiares y/o cuidadores de las personas mayores de la comuna de Temuco.

### XI. PROVEEDORES

Se realiza una licitación pública, bajo criterios de kilometraje según sea el viaje; con las opciones de ser dentro o fuera de la comuna, por uno o más días.

	<b>MANUAL DE PROCESOS</b> <b>SERVICIOS DE TRASLADO PARA PERSONAS MAYORES</b> <b>DIRECCIÓN DE PERSONAS MAYORES</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 7 de 13
		Fecha: octubre 2024

El contrato de suministro indica lo siguiente:

- Valor kilómetro dentro de la comuna de Temuco \$1.820.
- Valor kilómetro fuera de la comuna por un día \$1.560.
- Valor kilómetro fuera de la comuna por más de un día \$1.820.
- Valor mínimo de viaje dentro de la comuna por menos de 20 km de recorrido \$94.000.
- Valor mínimo de viaje fuera de la comuna por menos de 20 km de recorrido \$65.300.

En caso de contar con contrato de suministro vigente, las compras se harán de forma regular, según la cantidad de viajes requeridos (compra directa, compra ágil, L1)

## **XII.DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

### **REQUISITOS**

Para que una organización pueda obtener el beneficio del servicio de viaje, debe presentar una solicitud de viaje con 30 días de anticipación a la realización del viaje y, además presentar los siguientes documentos:

1. Carta de solicitud dirigida al Señor Alcalde, a través de la oficina de partes de la Municipalidad de Temuco, en calle Arturo Prat N° 650.
2. Certificado de Personalidad Jurídica Vigente de la Organización Territorial/Funcional, según corresponda.
3. Solicitud de traslado.
4. Listado de usuarios que serán beneficiarios del servicio.

Estos documentos pueden ser solicitados por correo electrónico o retirados en dependencias de la dirección de personas Mayores.

En la solicitud además se mencionan los puntos que son fundamentales para el buen uso del servicio:

1. El beneficio se entregará sólo una vez al año por organización. Y está sujeto a disponibilidad presupuestaria.
2. La organización se compromete a que el servicio solicitado será utilizado solo por personas mayores y en caso de requerirlo acompañantes mayores de edad.
3. Para solicitar el beneficio la organización debe tener personalidad jurídica al día y superior a 3 meses.

	<b>MANUAL DE PROCESOS</b> <b>SERVICIOS DE TRASLADO PARA PERSONAS MAYORES</b> <b>DIRECCIÓN DE PERSONAS MAYORES</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 8 de 13
		Fecha: octubre 2024

4. Las personas beneficiarias deben ser residentes en la comuna de Temuco.

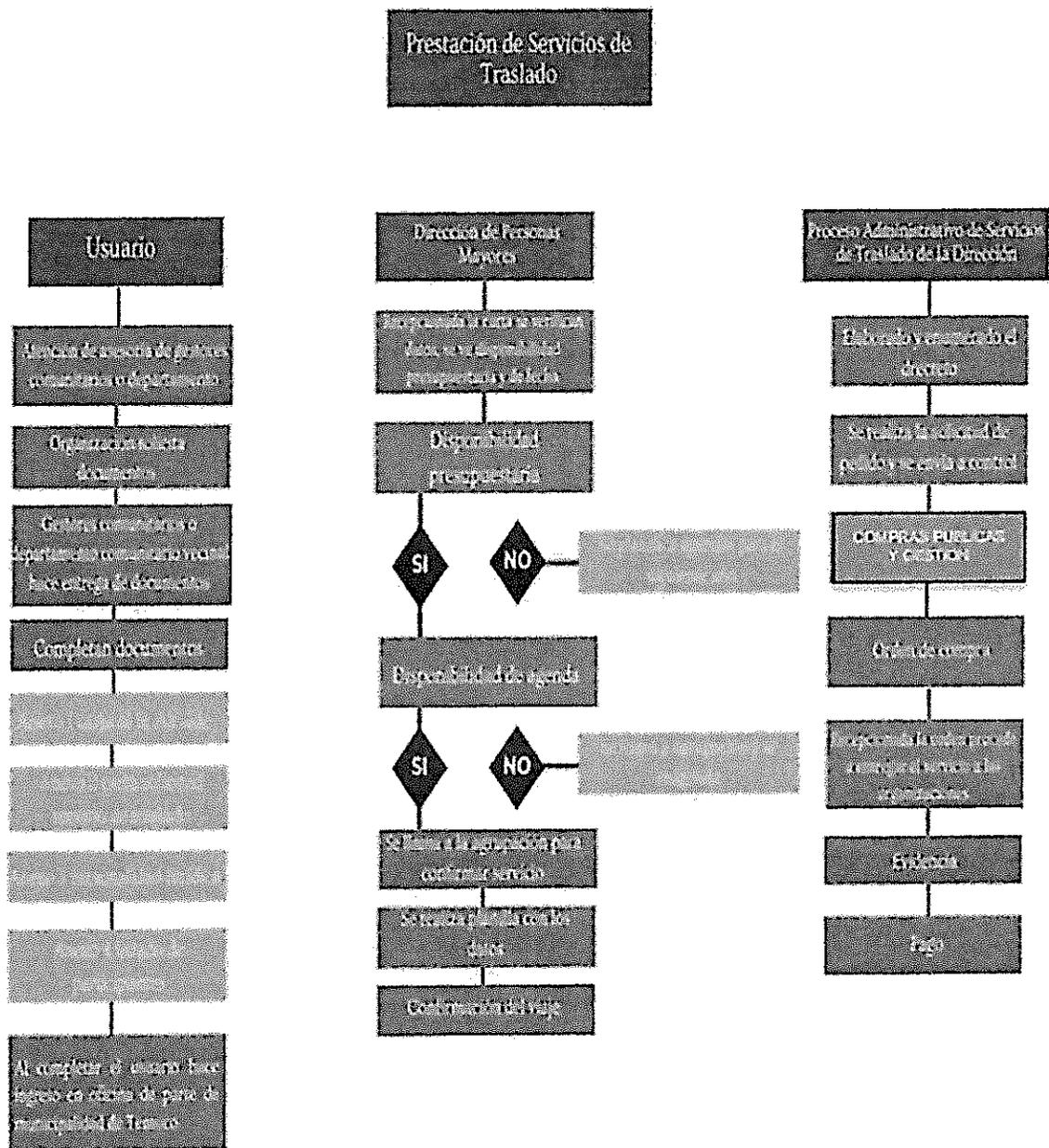
Responsable	Nº	Actividad	Documento de trabajo
Usuario / Organización comunitaria de personas mayores	1	Ingreso de solicitudes de servicio de traslado mediante Oficina de Partes, Prat 650 2er piso.	1. Carta al Sr. Alcalde 2. Carta Solicitud 3. Personalidad Jurídica Vigente
Profesional de apoyo	2	Confección de planilla con las cartas que llegan a través del Sistema Documental.	Planilla de viajes online, en la nube.
Profesional de apoyo	3	Se comunica con los encargados de cada delegación para informar si su solicitud fue aprobada o rechazada.	El documento se envía vía correo electrónico o por contacto telefónico
Profesional de apoyo	4	Confección Decreto de Servicio de Traslado.	Decreto Alcaldicio
Profesional de apoyo	5	Ingresar a Sistema de Gestión Documental para derivar.	Sistema de Gestión Documental
Encargado de programa	6	Revisión y firma del Decreto.	Decreto Alcaldicio
Director	7	Revisión y firma del Decreto.	Decreto Alcaldicio
Dirección de Asesoría Jurídica	8	Revisión y firma del Decreto.	Decreto Alcaldicio
Dirección de Control	9	Revisión y firma del Decreto.	Decreto Alcaldicio
Alcaldía	10	Revisión y firma del Decreto.	Decreto Alcaldicio
Secretaría Municipal	11	Revisión y firma del Decreto.	Decreto Alcaldicio
Oficina de partes	12	Registra, enumera y distribuye.	Decreto Alcaldicio
Dirección de Personas Mayores	13	Recepción de decreto con todas las firmas.	Decreto Alcaldicio
Profesional de apoyo	14	Se realiza proceso de compra (Solicitud de Pedido).	Solicitud de Pedido
Profesional de	15	Se envía solicitud de compra	Solicitud de Pedido

	<b>MANUAL DE PROCESOS</b> <b>SERVICIOS DE TRASLADO PARA PERSONAS MAYORES</b> <b>DIRECCIÓN DE PERSONAS MAYORES</b>		Código: MP- MT
			Revisión: 02
			Página 9 de 13
			Fecha: octubre 2024

apoyo			adjuntando Planilla de Excel, decreto, Contrato de Suministro y decreto de adjudicación, y mapas con el recorrido.	
Director Personas Mayores	de	16	Revisión y firma de solicitud de pedido.	Solicitud de Pedido
Dirección Control	de	17	Revisión de solicitud que el gasto corresponda al programa imputado y que cuente con decreto.	Solicitud de Pedido
Depto. Compras Públicas y Gestión		18	Revisión del centro de costo e imputación del gasto. Emite orden de compra y se envía a proveedor.	Orden de compra
Profesional apoyo	de	19	Se envía por correo los servicios a realizar al proveedor.	Planilla de viaje
Profesional apoyo	de	20	Revisión de facturas de los servicios realizados por el proveedor.	Facturas y planillas de pasajeros
Profesional apoyo	de	21	Elaboración de Guía de recepción para pago a proveedor.	Factura, orden de compra, certificado de pago, planilla de pasajeros, registro fotográficos
Encargado Programa	de	22	Revisión y firma expediente guía de recepción.	Guía de recepción
Director		23	Revisión y firma expediente guía de recepción.	Guía de recepción
Depto. Compras Públicas y Gestión		24	Recepción guía de recepción.	Guía de recepción
Depto. Compras Públicas y Gestión		25	Elaboración decreto de pago.	Decreto de pago
Dirección Administración y Finanzas		26	Revisión y firma del decreto de pago.	Decreto de Pago
Dirección Control	de	27	Revisión y firma del decreto de pago.	Decreto de pago

Secretaría Municipal	28	Revisión y firma del decreto de pago.	Decreto de pago
Departamento Tesorería Municipal	29	Transferencia de pago a proveedor.	Transferencia electrónica

## XII. DIAGRAMA



 MUNICIPALIDAD DE <b>TEMUCO</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS</b> <b>SERVICIOS DE TRASLADO PARA PERSONAS MAYORES</b> <b>DIRECCIÓN DE PERSONAS MAYORES</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 11 de 13
		Fecha: octubre 2024

#### XIV. ANEXOS Y FORMULARIOS

##### 1. Carta tipo servicios de Traslado.

#### Municipalidad de Temuco

Sr. Alcalde.

**Presente.**

Yo \_\_\_\_\_, con cedula de identidad N° \_\_\_\_\_

Y Lugar de residencia \_\_\_\_\_, Temuco.

En representación de la agrupación o club \_\_\_\_\_

Con personalidad jurídica N° \_\_\_\_\_, con fecha \_\_\_\_\_

Rut personalidad jurídica, \_\_\_\_\_, solicita a usted, poder contar con servicio

De movilización para traslado de Personas mayores con destino a:

\_\_\_\_\_

el día \_\_\_\_\_ con un total de N° \_\_\_\_\_ personas mayores.

**Junto con saludar y esperando que tenga una buena acogida**

**Se despide atentamente.**

\_\_\_\_\_

firma

Temuco, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2025

	<b>MANUAL DE PROCESOS</b> <b>SERVICIOS DE TRASLADO PARA PERSONAS MAYORES</b> <b>DIRECCIÓN DE PERSONAS MAYORES</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 12 de 13
		Fecha: octubre 2024

## 2. Solicitud servicio de traslado.



### SOLICITUD SERVICIO DE TRASLADO DE PASAJEROS DIRECCIÓN DE PERSONAS MAYORES

Nombre Organización: \_\_\_\_\_

Nº personalidad Jurídica \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_

Fecha del Servicio: \_\_\_\_\_

Destino : \_\_\_\_\_

Nº Pasajeros: \_\_\_\_\_

Hora de Inicio Servicio: \_\_\_\_\_

Dirección de Inicio y Término del Servicio: \_\_\_\_\_

Nombre Dirigente(a) / Encargado Delegación: \_\_\_\_\_

Teléfonos Contacto: \_\_\_\_\_

Asesor: \_\_\_\_\_

**Observaciones:-**

- 1.- Se entenderá como efectiva la autorización una vez que el encargado (a) de la delegación retire desde la Dirección de Programas del Adulto Mayor la autorización de Servicio y la ficha de registro de Pasajeros. -
- 2.- No se podrá realizar cambios de lugares y fechas, sin previa comunicación a la Dirección de Programas del Adulto Mayor.
- 3.- Este programa solo coloca a disposición de las delegaciones la movilización correspondiente, quedando exento el Municipio de toda responsabilidad por accidentes de fuerza mayor que puedan ocurrir durante el viaje o mientras los usuarios realizan sus actividades propias.
- 4.- El beneficio se entregará sólo una vez al año por organización y sujeto a disponibilidad presupuestaria.
- 5.- La organización se compromete a que el servicio solicitado será utilizado solo por personas mayores y en caso de requerirlo acompañantes mayores de edad.
6. Para solicitar el beneficio la organización debe tener personalidad jurídica al día y superior a 3 meses.
7. Todas las personas que hagan uso del servicio deben ser residentes de la comuna de Temuco.
- 7.-Para dudas y consultas comunicarse al 45-2973041

Nombre, Firma y Timbre  
Dirigente / Representante.

Temuco, \_\_\_\_\_ 202\_\_

**NOTA: Adjuntar fotocopia de personalidad jurídica.**

### 3. Listado de participantes

#### LISTADO PARTICIPANTES GRUPO

NOMBRE CLUB \_\_\_\_\_ FECHA \_\_\_\_\_

Nº	NOMBRE	RUT	TELEFONO
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			

**Nombre Representante - Firma - Timbre**