MUNICIPIO CIUDADANO

DECRETO N° 2428 /

TEMUCO, 19 JUN. 2025

VISTOS:

1.- El reglamento interno Municipal N° 006 de fecha 20 de diciembre de 2023 que, actualiza estructura, funciones y coordinación del Municipio de Temuco.

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

3.- Las facultades que me confiere la Ley N° 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades.

CONSIDERANDOS:

1.- Que, la Municipalidad de Temuco, en su afán de mejorar permanentemente su gestión interna, con el propósito de optimizar la entrega y calidad de los servicios entregados a la comunidad, requiere formalizar el presente manual de procedimientos.

2.- Que, existe la necesidad de contextualizar y formalizar procedimientos existentes en el Departamento de Planificación Social y Gestión, en relación al uso del Sistema Governa.

DECRETO

1. Apruébese el "Manual de Procedimientos para Gestión de Sistema Governa del Departamento de Planificación Social y Gestión" cuyo contenido se describe en documentos adjuntos y que forma parte integrante del presente Decreto.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

SECRETARIO MUNICIPAL MUNICIPALIDAD TEMUCO

JUAN ARANEDA NAVARRO
SECRETARIO MUNICIPAL

MUNICIPALIDAD TEMUCO ALCALDE

ROBERTO NEIRA ABURTO
ALCALDE

DEPARTAMENTO CALIDAD Y CONTROL DE GESTIÓN MUNICIPALIDAD DE TEMUCO

Municipalidad Temuco V°B° D. Asesoría Jurídica

DIRECCIÓN DE CONTROL

MTM/JBE/MCZ/JCL

Distribución:

- Departamento de Calidad y Control de Gestión.
- Departamento de Planificación Social y Gestión.
- Dirección de Desarrollo Comunitario.
- Oficina de Partes.

3107383

GESTIÓN SISTEMA GOVERNA
DEPARTAMENTO DE
PLANIFICACIÓN SOCIAL Y GESTIÓN

Elaboró	Revisó	Aprobó
Yerserye Neira Escalona Departamento de Planificación Social y Gestión	Oriana Castro Encargada dpto. Calidad y Control de Gestión	Jacqueline Burdiles Espinoza Encargada Departamento de Planificación Social y Gestión

INDICE.

N°	CONTENIDO	PAGINA
1	ANTECEDENTES	3
2	DEFINICIONES	3-4
3	FUNCIONES ESPECIFICAS	4
4	OBJETIVO DEL PROCESO	4
5	ALCANCE DEL MANUAL	5
6	CONTROL DEL MANUAL	5
7	REFERENCIA NORMATIVA	5
8	ENTRADAS Y/O REQUISITOS	5
9	PRODUCTOS	5
10	USUARIOS O CLIENTES	5
11	PROCESO	6-8
12	DIAGRAMA DE FLUJO	9
13	**ANEXOS**	10-11

1. ANTECEDENTES

Con la necesidad de regular el uso y funcionamiento del "Sistema de Atención Social GOVERNA", con los distintos departamentos dependientes de la Dirección de Desarrollo Comunitario y a las distintas direcciones que hacen entregas de ayudas sociales y/o ingreso de atenciones sociales en beneficio de la población de la comuna de Temuco y que requieran, actualización de precios de productos adquiridos ingresados a bodega, eliminación de atenciones sociales ingresadas por profesionales, ya sea por duplicidad, error de digitación o mal ingreso del beneficio entregado, incorporación de nuevos beneficios, incorporación de causales de ingreso, creación y/o bloqueo de nuevos perfiles de funcionarios, entre otros. El profesional encargado es quien posee clave de administrador, para realizar las regularizaciones solicitadas. Además, de realizar capacitaciones e inducciones a funcionarios, ya sea de manera individual o grupal, a unidades, programas o Departamentos y Direcciones.

2. DEFINICIONES

INGRESO Y/O ACTUALIZACION DE BENEFICIARIOS: Será el proceso de ingreso de un nuevo beneficiario y/o la actualización de datos del mismo (usuario que recibe el beneficio) al "Sistema de Atención Social GOVERNA", proceso que será responsabilidad del profesional a cargo de la atención y/o entrega de ayuda social.

CORREO ELECTRONICO: Es el respaldo necesario para que él profesional encargado de "Sistema de Atención Social GOVERNA", realice las actualizaciones requeridas en plataforma.

GOVERNA: Software sistema de Atención Social que permite mantener expedientes actualizados y detallados respectos de las atenciones bienes y/o servicios entregados por las Direcciones Municipales incorporados al Software, permitiendo la exportación de estos con fines estadísticos y de estudios respecto a la funcionalidad de los programas incorporados.

BENEFICIOS SOCIALES: Hace referencia a las prestaciones en bienes y/o servicios que se entregan a través de la Municipalidad ya sea con presupuesto propio o a través de la intermediación de la Municipalidad con otros organismos

públicos esto, con el objetivo de mejorar el bienestar y la calidad de vida de los residentes de la comuna de Temuco.

3. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN SOCIAL Y GESTIÓN

- Asesorar en materia presupuestaria y financiera a fin de optimizar el uso de los recursos con que cuenta la Dirección de Desarrollo Comunitario, en cumplimiento de sus objetivos, programas y actividades.
- Elaborar y planificar, en coordinación con los departamentos de la Dirección de Desarrollo Comunitario, el presupuesto de cada uno de los programas de intervención y asesoramiento del proceso de adquisición de cada unidad.
- Elaborar y mantener estadísticas, análisis de los datos e información actualizada de los programas desarrollados por la Dirección de Desarrollo Comunitario.
- Establecer los indicadores y evaluar los programas sociales que la Dirección implemente, en coordinación con los distintos departamentos.
- Gestionar la cooperación técnica y financiera con organismos públicos y privados en apoyo de iniciativas de intervención social.
- Desarrollar programas y/o proyectos de intervención social, que la Dirección de Desarrollo Comunitario determine.
- Orientar técnicamente respecto los procesos administrativos como compras, decretos, informes, pagos, RR.HH, contratos, establecidos en la Dirección.
- Controlar la correcta mantención de los inventarios de bienes muebles existentes, que realizan los departamentos de la Dirección de Desarrollo Comunitario.
- Mantención operativa de la infraestructura del inmueble Municipal de la Dirección de Desarrollo Comunitario en coordinación con el departamento de Gestión Interna.
- Elaborar y proponer un marco presupuestario para las diferentes acciones a ejecutar producto de las funciones del departamento.

4. OBJETIVO DEL PROCESO.

Regular y verificar el correcto uso y funcionamiento del "Sistema de Atención Social GOVERNA", a cargo de la Dirección de Desarrollo Comunitario.

5. ALCANCE DEL MANUAL.

A las distintas Unidades, Programas y Departamentos dependientes de la Dirección de Desarrollo Comunitario y a las direcciones que hacen entregas de ayudas sociales y/o ingreso de atenciones sociales en beneficio de la población de la comuna de Temuco.

6. CONTROL DEL MANUAL

La correcta implementación del siguiente manual de procesos estará bajo la responsabilidad del Director (a), de la Dirección de Desarrollo Comunitario.

7. REFERENCIA NORMATIVA.

Ley N° 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades.

8. ENTRADAS, Y/O REQUISITOS.

Envió de correo electrónico a profesional encargado del "Sistema de Atención Social GOVERNA", el cual realizará correcciones y/o cambios requeridos y a su vez de acuerdo con lo permitido en el Manual de Procesos de entregas de Ayudas Sociales vigentes.

9. PRODUCTOS.

Autorización y actualización a las correcciones o cambios solicitados mediante correo electrónico, enviado por parte de profesional y copiado a su coordinador de Programa y Encargado de Departamento.

10. USUARIOS O CLIENTES.

USUARIOS INTERNOS: Funcionarios (as) de las distintas Unidades, Programas y Departamentos dependientes de la Dirección de Desarrollo Comunitario y las direcciones que hacen ingreso de entregas de ayudas sociales o ingreso de atenciones sociales en beneficio de la población de la comuna de Temuco.

11.PROCESO: Solicitudes.

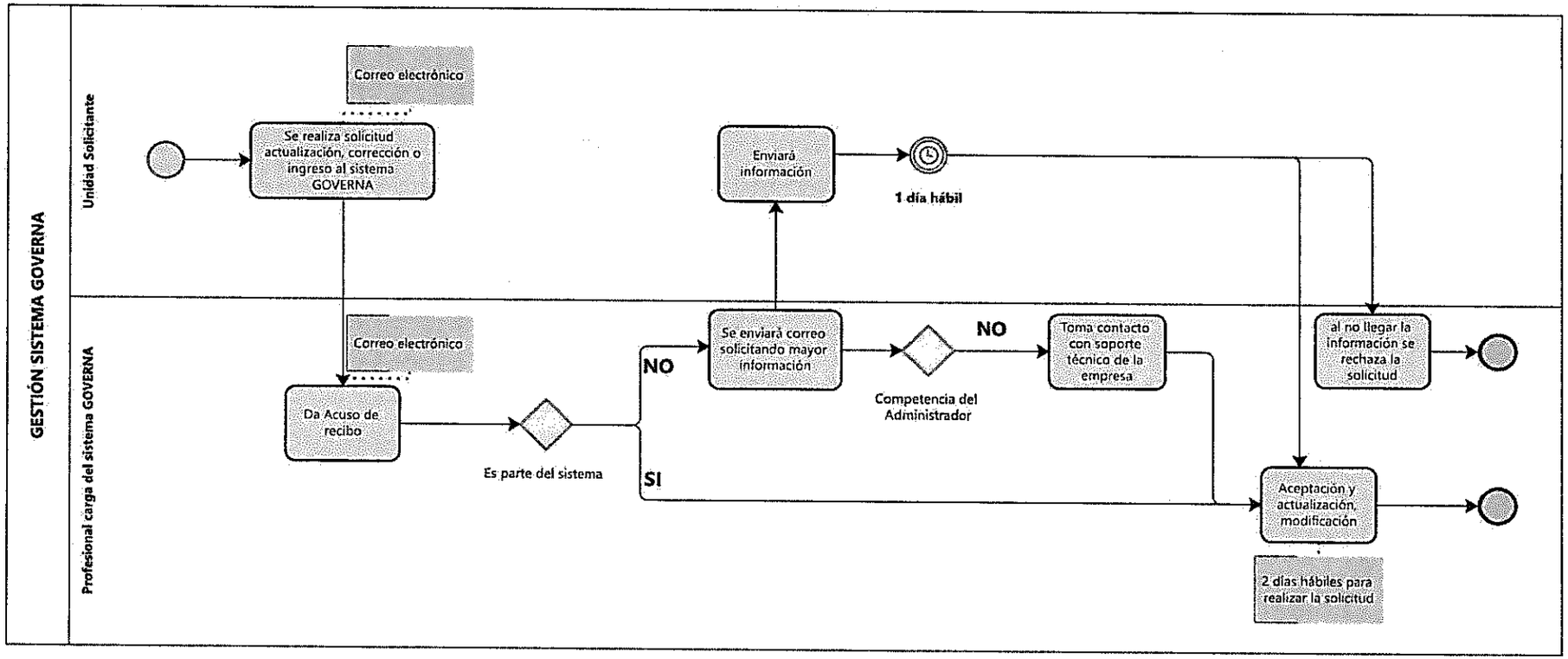
Responsable	N°	Actividad	Documento de Trabajo
Unidad, Programa y/o Departamento solicitante. Direcciones solicitantes	1	El Correo electrónico será enviado por parte del profesional solicitante con copia a su coordinador de unidad y/o programa, además de su Encargado de Departamento. En el caso que, el profesional encargado de "Sistema de Atención Social GOVERNA", estuviese con permiso, feriado legal o licencia médica, el correo debe ser dirigido a la encargada (o) del Departamento de Planificación Social y Gestión o en su defecto quien le subrogue, la solicitud vía correo electrónico puede ser respecto de, actualización de precios de productos adquiridos ingresados a bodega, eliminación de atenciones ingresadas por profesionales, ya sea por duplicidad, error de digitación o mal ingreso del beneficio entregado, incorporación de nuevos beneficios, causales de ingreso, creación de perfiles de funcionarios o bloqueo de perfiles, entre otros	Solicitud vía correo electrónico
Profesional a cargo de "Sistema de Atención Social	2	Emisión respuesta, "acuso recibo" de requerimiento.	Respuesta a solicitud.

GOVERNA"

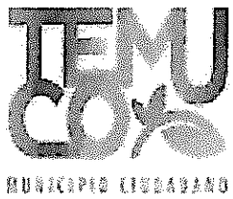
Profesional a cargo de "Sistema de Atención Social GOVERNA"	3	Aceptación y actualización y/o modificación de la solicitud por parte del profesional solicitante (tendrá dos días hábiles para realizar los cambios necesarios en plataforma)	
Profesional a cargo de "Sistema de Atención Social GOVERNA"	4	En el caso en que las solicitudes NO estén bajo un proceso asimilado al párrafo anterior y la documentación sea insuficiente, el profesional a cargo del sistema enviará un correo electrónico informando tal situación, en tanto, el profesional solicitante deberá adjuntar todo lo necesario para gestionar en su totalidad la solicitud. (tendrá un día hábil para enviar la documentación y/o antecedentes requeridos)	
Profesional a cargo de "Sistema de Atención Social GOVERNA"	5	En el caso de que la solicitud no esté bajo las competencias de clave del administrador o el problema este asociado a dificultades del propio "Sistema de Atención Social GOVERNA", el profesional encargado del sistema tomará contacto con soporte técnico a nivel central; respuesta que puede tardar, diez días hábiles.	
Unidad, Programa y/o Departamento solicitante. Direcciones solicitantes	6	Emisión respuesta, "acuso recibo" de requerimiento.	Respuesta a la Recepción de correo

Unidad, Programa y/o Departamento solicitante. Direcciones solicitantes	7	Envió de documentación y/o antecedentes faltantes mediante correo electrónico	Respuesta a la Recepción de correo
Profesional a cargo de "Sistema de Atención Social GOVERNA",	8	Emisión respuesta, "acuso recibo" de requerimiento y actualización de datos y/o información requerida	Respuesta a la Recepción de correo
Profesional a cargo de "Sistema de Atención Social GOVERNA",	9	Rechazo de solicitud por no envió de documentación necesaria para actualización y/o modificación de requerimiento	Respuesta a la Recepción de correo

12. DIAGRAMA DE FLUJO: Solicitud vía correo electrónico.



13. ANEXOS



Ingreso Asistencia Social

Email

Contraseña

¿Olvidó su contraseña?

Ingresar

Editar Beneficiario

RUT *	Apellido Paterno *	Apellido Materno *	Nombres *
22331741-8	BELTRÁN	FIGUEROA	MARÍA IGNACIA

Calle	Número	Dirección Departamento U Otros	Comuna
CALLE PAULA JARAQUEMADA	01581		Temuco

Dirección Sin Código	Macrosector	Unidad Vecinal	Código Postal
	PONIENTE	LAS ENCINAS	

Fecha de Nacimiento	0 Años	Teléfono	Email	Sexo
Seleccionar fecha...		995837457		Seleccione...

Estado Civil	Nacionalidad	Escolaridad	Profesión
Seleccione...		Seleccionar...	Seleccionar...

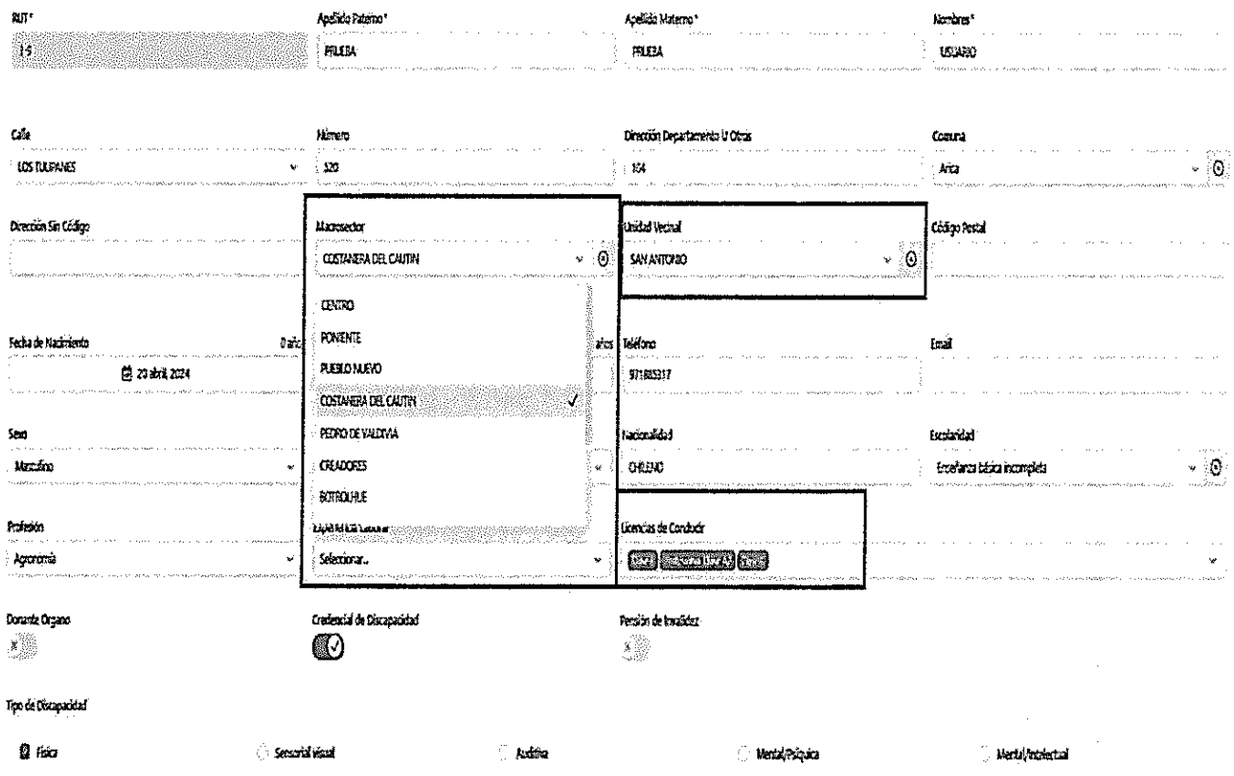
Experiencia Laboral	Licencias de Conducir	Donante Organo
Seleccionar...	Seleccionar...	

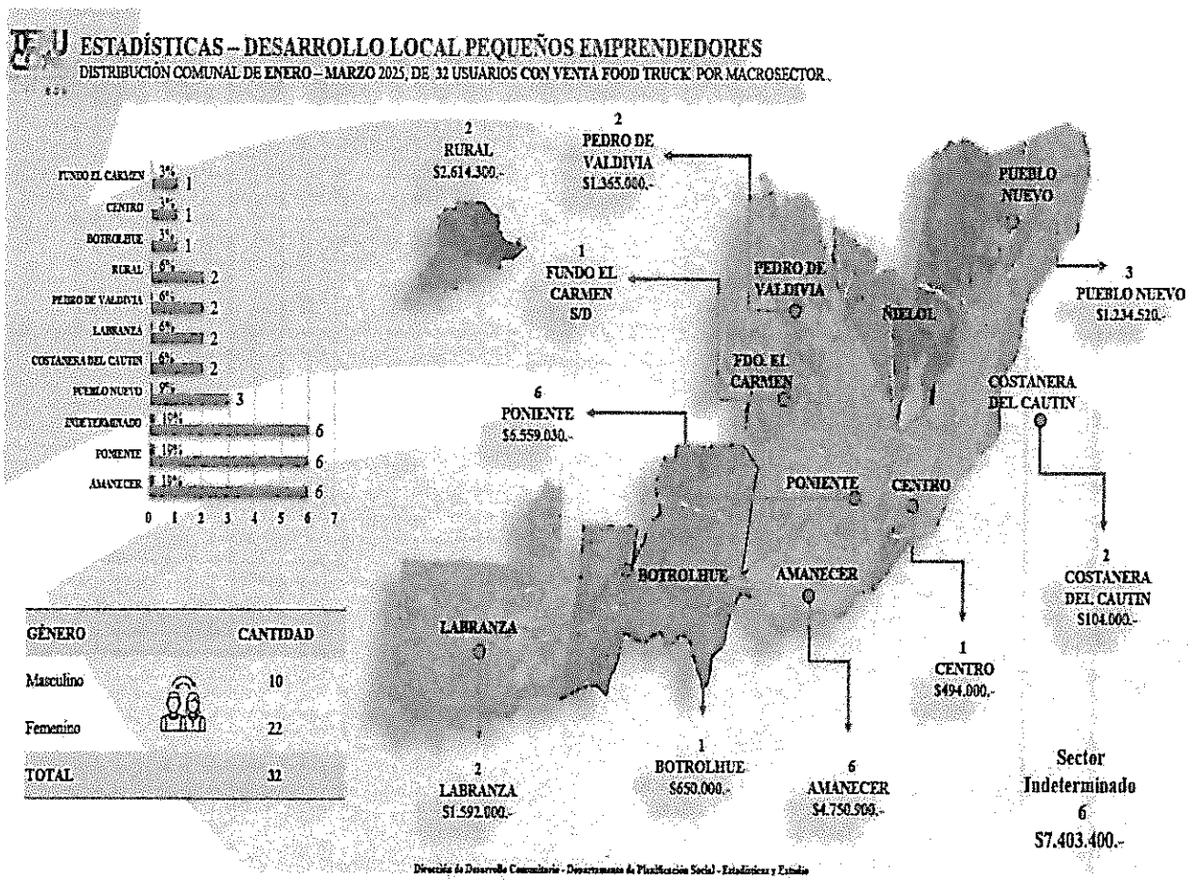
Credencial de Discapacidad	Pensión de Invalidez

Tipo de Discapacidad

Física | Sensorial Visual | Auditiva | Mental/Psíquica | Mental/Intelectual

13. ANEXOS


RUT *
Apellido Paterno *
FELLEA
Apellido Materno *
FELLEA
Nombres *
USUARIO
Calle
LOS TULIPANES
Número
320
Dirección Departamento U Otros
104
Comuna
Arica
Dirección Sin Código
Macrosector
COSTANERA DEL CAUTIN
Unidad Vecinal
SAN ANTONIO
Código Postal
CENTRO
PONIENTE
PUEBLO NUEVO
COSTANERA DEL CAUTIN
PEDRO DE VALDIVIA
CREADORES
BOTROLHUE
Fecha de Nacimiento
0 años
20 abril 2024
Teléfono
Email
Sexo
Masculino
Nacionalidad
CHILENO
Escolaridad
Enseñanza básica incompleta
Profesión
Agricultor
Licencias de Conducir
Donante Organo
Credencial de Discapacidad
Pensión de Invalidez
Tipo de Discapacidad
Física
Sensorial Visual
Auditiva
Mental/Psíquica
Mental/Intelectual


ESTADÍSTICAS – DESARROLLO LOCAL PEQUEÑOS EMPRENDEDORES
DISTRIBUCIÓN COMUNAL DE ENERO – MARZO 2025, DE 32 USUARIOS CON VENTA FOOD TRUCK POR MACROSECTOR
FUNDO EL CARMEN 3% 1
CENTRO 3% 1
BOTROLHUE 3% 1
RURAL 6% 2
PEDRO DE VALDIVIA 6% 2
LABRANZA 6% 2
COSTANERA DEL CAUTIN 6% 2
PUEBLO NUEVO 9% 3
INDETERMINADO 19% 6
PONIENTE 19% 6
AMANECER 19% 6
0 1 2 3 4 5 6 7
2 RURAL $2.614.300.-
2 PEDRO DE VALDIVIA $1.365.000.-
1 FUNDO EL CARMEN S/D
PEDRO DE VALDIVIA
PUEBLO NUEVO
3 PUEBLO NUEVO $1.234.520.-
NUEVOL
FDO. EL CARMEN
6 PONIENTE $6.559.030.-
COSTANERA DEL CAUTIN
PONIENTE
CENTRO
BOTROLHUE
AMANECER
2 COSTANERA DEL CAUTIN $104.000.-
1 CENTRO $494.000.-
LABRANZA
1 BOTROLHUE $650.000.-
6 AMANECER $4.750.900.-
2 LABRANZA $1.592.000.-
Sector Indeterminado 6 $7.403.400.-
GÉNERO
CANTIDAD
Masculino
10
Femenino
22
TOTAL
32
Dirección de Desarrollo Comunitario - Departamento de Planificación Social - Estadísticas y Estudio