



DECRETO N° **1377**  
TEMUCO, **20 MAYO 2020**

**VISTOS:**

- 1.- El Reglamento N° 001 de fecha 16/08/2012 sobre estructuras, funciones y coordinación del municipio de Temuco.
- 2.- La ley 18.883, Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales.
- 3.- La Ordenanza N° 002 de Ornato de la Municipalidad de Temuco de fecha 11/03/1991.
- 4.- 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 Solicitudes de Poda y Retiro de Ramas, de la Municipalidad de Temuco, para contribuir al mejoramiento de los procesos institucionales.

**DECRETO:**

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

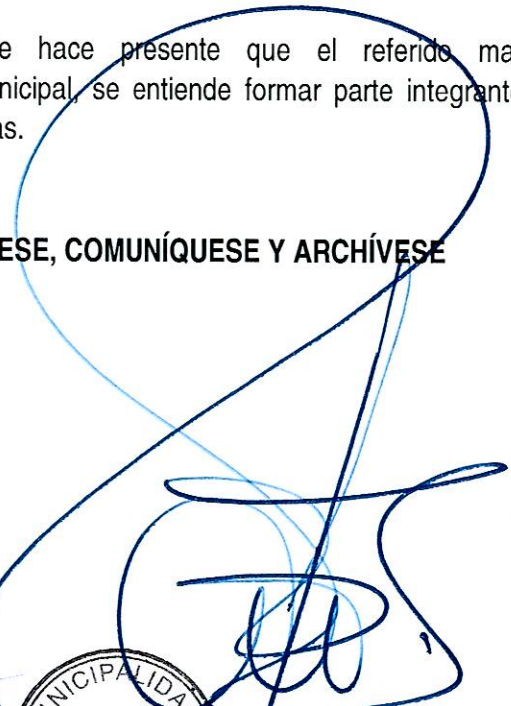

<b>NOMBRE DEL MANUAL</b>	<b>Solicitudes de Poda y Retiro de Ramas</b>
<b>OBJETIVO DEL MANUAL</b>	Obtener una información ordenada, sistemática e integral que contenga todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre funciones y procedimientos de las distintas acciones y actividades que se realizan en la atención de solicitudes de poda y retiro de ramas

<b>ÁMBITO DE ACCIÓN</b>	<p>El presente manual está diseñado para ser aplicado en el Dpto. de Ornato específicamente en el proceso de atención de solicitudes de poda de árboles y retiro de ramas de espacios públicos.</p> <p>Este documento busca transformarse en una herramienta eficaz para lograr y mantener un plan de organización, además de lograr que quienes intervienen en el proceso tengan una adecuada comprensión del plan general y de sus propios papeles dentro de la unidad para la consecución de los objetivos planteados.</p>
-------------------------	---

2.- Se hace presente que el referido manual, debidamente refrendado por el Sr. Secretario Municipal, se entiende formar parte integrante del presente decreto, el cual está compuesto de 14 hojas.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**

  
**JUAN ARANEDA NAVARRO**  
SECRETARIO MUNICIPAL

  
  
**MIGUEL BECKER ALVEAR**  
ALCALDE

  
D. Asesoría Jurídica

JCBR/HCB/SCF/scf

Distribución:

- Dpto. Acreditación, Capacitación y PMG
- Dpto. Ornato
- Of. De Partes

*Encargado de Capacitación*  
Municipalidad de Temuco

**MUNICIPALIDAD DE TEMUCO**  
**DEPARTAMENTO DE CALIDAD Y**  
**MEJORAMIENTO A LA GESTION**

2



# **MANUAL DE PROCESOS**

## **“SOLICITUDES DE PODA Y RETIRO DE RAMAS”**

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Scarlett Carter Fuentes	Oriana Castro Dubrenil	Juan Carlos Bahamondes Poo



## INDICE

	<b>CONTENIDOS</b>	<b>PAGINA</b>
I	ANTECEDENTES	3
II	FUNCIONES DE LA UNIDAD	5
III	OBJETIVO DEL MANUAL	5
IV	OBJETIVO DEL PROCESO	6
V	ALCANCE DEL MANUAL	6
VI	CONTROL DEL MANUAL	6
VII	REFERENCIA NORMATIVA	7
VIII	DOCUMENTACIÓN	7
IX	PRODUCTOS	7
X	USUARIOS	8
XI	PROVEEDORES	8
XII	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	9
	PODA	9
	RETIRO DE RAMAS	10
XIII	DIAGRAMA	11
	PODA	11
	RETIRO DE RAMAS	12
XIV	MEDIDAS PREVENTIVAS AL EJECUTAR LAS PODAS	13
XV	ANEXOS Y FORMULARIOS	14



## I. ANTECEDENTES

El Departamento de Ornato dependiente de la Dirección de Medio Ambiente, Aseo, Ornato y Al. Público tiene dentro de sus lineamientos mejorar la calidad de vida de las personas que viven en la ciudad de Temuco a través de la conservación, mantención y mejora continua de áreas verdes, así como también aumentar y mantener la cobertura vegetal de la comuna a través de un plan de gestión del arbolado urbano.

En relación a la mantención del arbolado de espacios públicos de la comuna se encuentra la poda, tala y reposición de especies las que son atendidas tanto por la empresa externa contratada para la mantención de las áreas verdes de parques y avenidas y de manera directa por personal dependiente del Dpto. de Ornato para las especies que se encuentren en la vía pública.

La programación de poda que ejecuta el personal municipal se confecciona en base a las solicitudes de la comunidad. Además, de disponer de personal el departamento cuenta con una máquina chipeadora para la eliminación in situ de las ramas, así como también para dar respuesta a solicitudes de retiro de estas en espacios públicos.

### I.1. DEFINICIONES

Conceptos claves que son parte del procedimiento.

**Usuarios:** es quien realiza la solicitud o requerimiento de poda o retiro de ramas de la vía pública, residentes en la comuna de Temuco.



**Árbol:** Planta de tronco leñoso, grueso y elevado que se ramifica a cierta altura del suelo formando la copa

**Poda:** es un proceso que consiste en eliminar aquellas partes vegetales que no son necesarias, que no resultan estéticamente agradables o que dificultan la producción.

**Poda de levante:** o elevación de copa es un método de poda que consiste en quitar las ramas bajas para dejar espacio suficiente a peatones, vehículos, edificios, líneas visuales y paisajes

**Poda de rebaje:** o poda para reducir la copa es un método para reducir la altura de un árbol. Las ramas se cortan hasta ramificaciones laterales que tengan cuando menos un tercio de diámetro del tronco por remover

**Poda de adelgazamiento:** es un método de poda para favorecer la penetración de luz y la circulación de aire a través de la copa de un árbol, con la remoción selectiva de ramas.

**Tala:** o apeo es el proceso que se lleva a cabo para cortar un árbol por su base y derribarlo.

**Chipeadora:** Es una máquina trituradora que produce chips o astillas a partir del procesamiento de troncos de madera, ramas, restos de podas y hojas de los árboles, desechos forestales, etc. Es ideal para el reciclaje y compostaje de residuos en lugares urbanos, además de la obtención de biomasa para equipos de quema, como las calderas de biomasa.



**Rama:** es la parte del árbol o arbusto en la que crecen las hojas. Entiéndase para efectos de este manual que se trata de los residuos que quedan una vez ejecutada la poda de especies arbóreas.

**Orden de Trabajo:** Es un documento que utiliza el departamento de ornato donde se registran los datos de la persona, la solicitud que realiza (poda, tala o retiro de ramas) y la respuesta del personal encargado y plazo de ejecución.

## II. FUNCIONES DE LA UNIDAD

De acuerdo al Reglamento N° 1 de fecha 16.08.2012, las funciones generales de la Unidad son las siguientes:

- Efectuar el ornato de parques, jardines, y áreas verdes, en bienes nacionales de uso público
- Estudiar, proponer proyectos de forestación de áreas verdes de la comuna en conjunto con otras unidades municipales
- **Conservar las áreas verdes y la ornamentación comunal**
- Colaborar en la protección y defensa de las áreas verdes de la comuna
- Velar por la conservación de los monumentos, estatuas y otras ubicadas en la vía pública

## III. OBJETIVO DEL MANUAL

Obtener una información ordenada, sistemática e integral que contenga todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre funciones y procedimientos de las distintas acciones y actividades que se realizan en la atención de solicitudes de poda y retiro de ramas



#### **IV. OBJETIVO DEL PROCESO**

Definir claramente todos los procedimientos que se realizan en la atención solicitudes de podas y retiro de ramas, dándole la importancia que cada uno merece dentro del proceso de este servicio que se presta en el Dpto. de Ornato.

#### **V. ALCANCE DEL MANUAL**

El presente manual está diseñado para ser aplicado en el Dpto. de Ornato específicamente en el proceso de atención de solicitudes de poda de árboles y retiro de ramas de espacios públicos.

Este documento busca transformarse en una herramienta eficaz para lograr y mantener un plan de organización, además de lograr que quienes intervienen en el proceso tengan una adecuada comprensión del plan general y de sus propios papeles dentro de la unidad para la consecución de los objetivos planteados.

#### **VI. CONTROL DEL MANUAL**

El Departamento responsable es Ornato, a través del programa de mantención directa de áreas verdes y jardines, responsable de velar por el cumplimiento de lo que se establece en el presente manual, además de su revisión y actualización según corresponda.

La vigencia del presente manual será de 2 años a contar de la fecha de su aprobación mediante el Decreto Alcaldicio correspondiente.





Al término del período se evaluará la necesidad de modificar, actualizar o bien mantener los términos y procesos vigentes.

## **VII. REFERENCIA NORMATIVA**

- Ley 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades, artículo 3 letra d) el aseo y ornato de la comuna.
- Ordenanza N° 002 de Ornato de la Municipalidad de Temuco, de fecha 11 de marzo de 1991.

## **VIII. DOCUMENTACIÓN**

La documentación necesaria para el cumplimiento del objetivo del proceso y su ejecución son las siguientes:

- Solicitudes de usuarios
- Orden de trabajo
- Respuesta a usuarios

## **IX. PRODUCTOS**

- Servicios de poda (de levante, rebaje o adelgazamiento de la especie)
- Servicio de retiro de ramas
- Servicio de chipeo de ramas.



## **X. USUARIOS**

### **Externos:**

Las atenciones de solicitudes de poda y retiro de ramas abarcan a toda la población, que registren domicilio dentro de los límites comunales.

### **Interno:**

Las atenciones de solicitudes de poda y retiro de ramas son prestadas por los funcionarios de la unidad con apoyo de personal externo contratado para cumplir con estas funciones.

## **XI. PROVEEDORES**

Externos: Comercializadoras de maquinarias, herramientas y EPP, Distribuidoras de petróleo, Empresas externas para la prestación de este servicio.

Internos: Dirección de Medio Ambiente, Aseo, Ornato y Alumbrado Público, Dpto. de Ornato.

## **XII. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**



## XII.1 Poda

RESPONSABLE	N°	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
<b>Usuarios</b>	1	Ingresa solicitud presencial, vía mail, vía telefónica y/o redes sociales a la Dirección de Medio Ambiente, Aseo, Ornato y Alumbrado Público, Secretaria de la Dirección, Dpto. Ornato, Facebook Municipal y Seguridad Ciudadana.  En caso de ser presencial se realiza en el Dpto. Ornato ubicado en Freire N° 1270, en horario de atención de público, lunes a viernes de 8:30 a 13:30 horas	
<b>Profesional o Administrativo Dpto. Ornato</b>	2	Recibe solicitud, se genera documento para evaluar en terreno factibilidad y plazo de ejecución.	Orden de Trabajo
<b>Jefe de Operaciones Dpto. Ornato</b>	3	Se realiza visita a terreno, se define la factibilidad del trabajo, tipo de poda: de levante, rebaje o adelgazamiento de la especie a ejecutar y plazo de ejecución.	Orden de Trabajo
<b>Profesional o Administrativo Dpto. Ornato</b>	4	Envía respuesta a usuario que realiza la solicitud indicando la factibilidad y la fecha de ejecución	Correo electrónico
<b>Jefe de Operaciones Dpto. Ornato</b>	5	Ejecución de los trabajos y tratamiento de los residuos de poda retiro con máquina chipeadora in situ	Fotografías

## XII.2 Retiro de Ramas



**MANUAL DE PROCESOS**  
**SOLICITUDES DE PODA Y RETIRO DE RAMAS**  
**DEPARTAMENTO ORNATO**  
**DIRECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE, ASEO, ORNATO Y AL. PÚBLICO**

Código: MP- MT

Revisión: 01

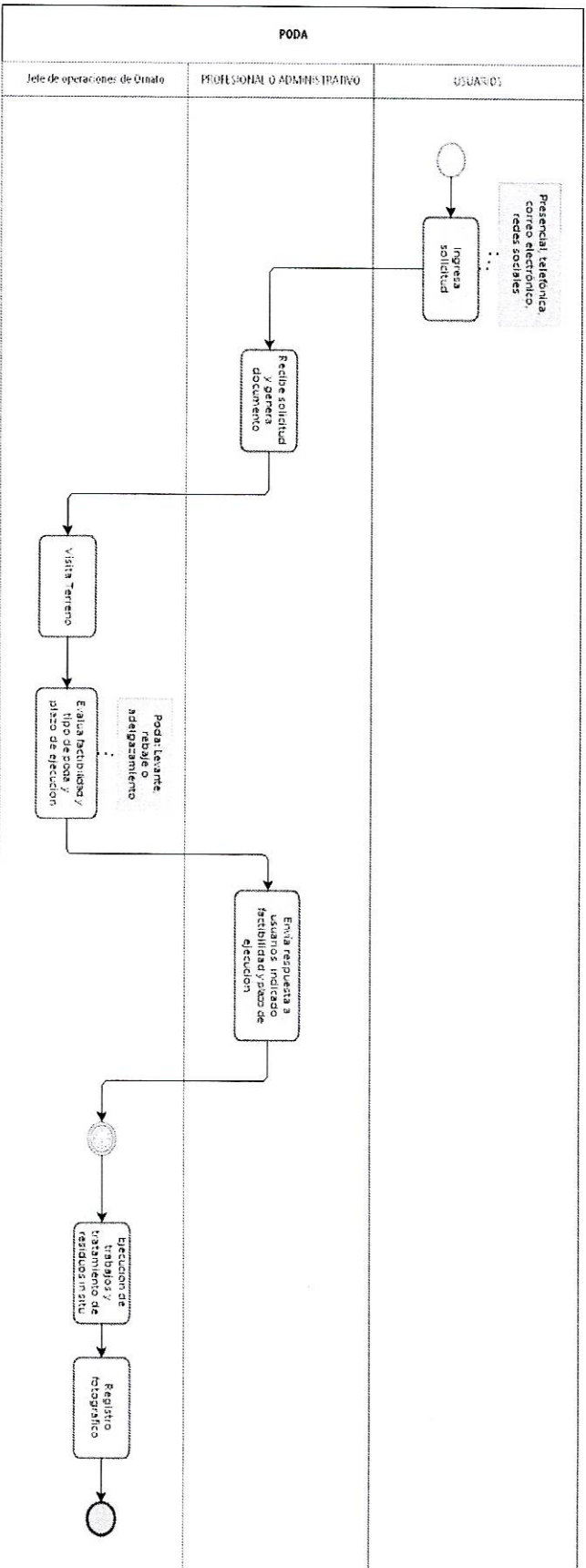
Página 10 de 14

Fecha: 12 Mayo 2020

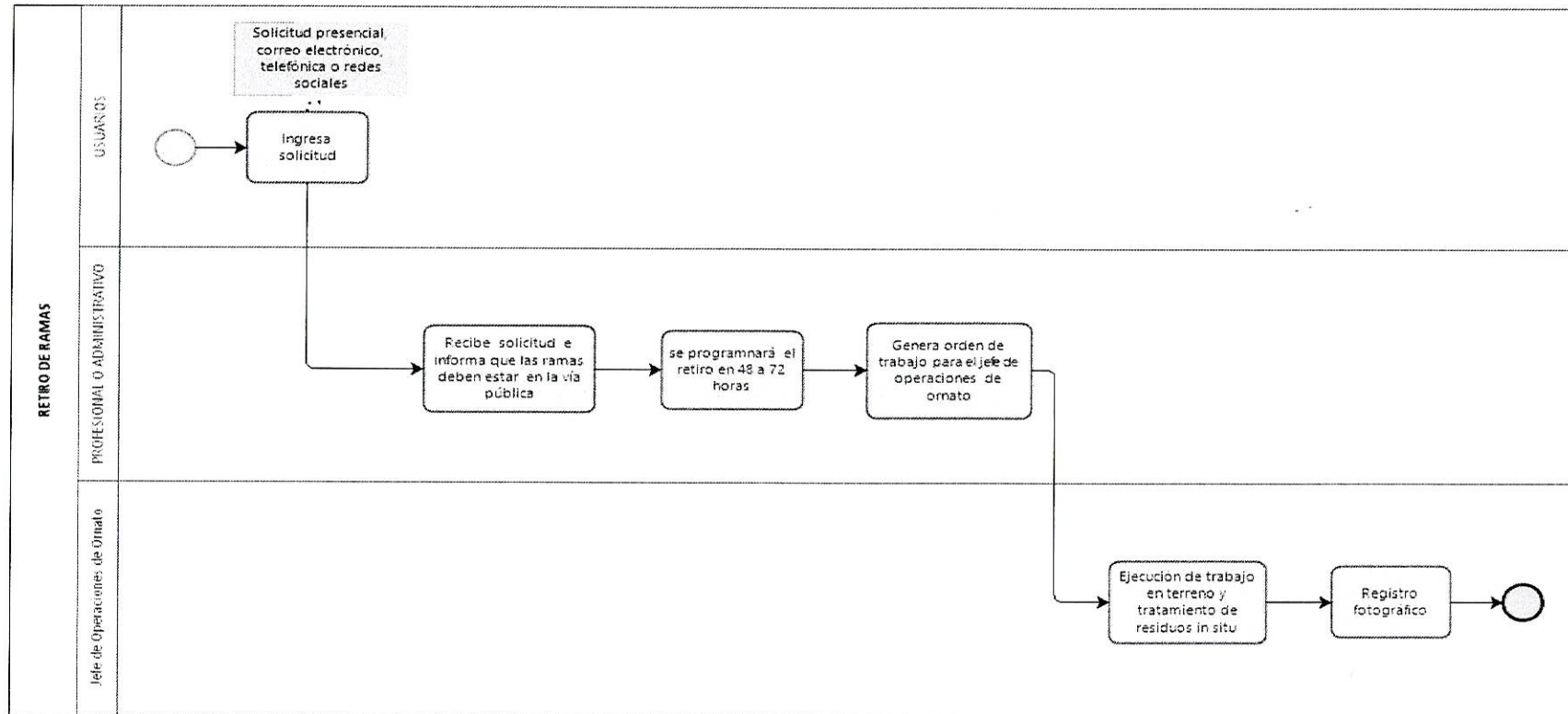
<b>RESPONSABLE</b>	<b>N°</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DOCUMENTO</b>
<b>Usuarios</b>	1	Ingresa solicitud presencial, vía mail, vía telefónica y/o redes sociales a la Dirección de Medio Ambiente, Aseo, Ornato y Alumbrado Público, Secretaria de la Dirección, Dpto. Ornato, Facebook Municipal y Seguridad Ciudadana.  En caso de ser presencial se realiza en el Dpto. Ornato ubicado en Freire N° 1270, en horario de atención de público, lunes a viernes de 8:30 a 13:30 horas	
<b>Profesional o Administrativo Dpto. Ornato</b>	2	Recibe solicitud, y se le informa al usuario que las ramas deben encontrarse en la vía pública y que se programará el retiro entre las próximas 48 a 72 horas.	
<b>Profesional o Administrativo Dpto. Ornato</b>	3	Genera Orden de trabajo al jefe de operaciones para programar su ejecución .	Orden de Trabajo
<b>Jefe de Operaciones Dpto. Ornato</b>	4	Ejecución de los trabajos y tratamiento de los residuos con máquina chipeadora in situ	Fotografías

XIII. DIAGRAMA.

PODA



## RETIRO DE RAMAS



#### **XIV. MEDIDAS PREVENTIVAS AL EJECUTAR LAS PODAS**

En este procedimiento existen riesgos tanto para el podador como para el transeúnte e inclusive para el bienestar del árbol. Para minimizarlos, se recomiendan unas medidas de seguridad mínimas, que debe cumplir la persona que efectuará la poda.


1. El podador, debe ser físicamente apto para el trabajo.
2. Revisar todo el equipo de seguridad antes de escalar.
3. Usar ropa de trabajo acorde al clima.
4. Si empieza a llover, a ventear fuerte o si oscurece, suspender el trabajo de inmediato.
5. No se sube a árboles con pudriciones en el tronco o las ramas, o con daños mecánicos evidentes.
6. No trabajar solo, se debe trabajar en pareja para ayudarse mutuamente.
7. Verificar los nudos y ataduras en forma continua.
8. No escalar llevando las herramientas, subirlas al llegar al sitio de trabajo.
9. Tener cuidado con ramas picudas o pitones, pueden producir heridas o desgarrar su ropa.
10. Verificar que todo lo que tire desde lo alto del árbol no le caiga al compañero u otra persona que observe.
11. Delimitar su área de trabajo alrededor del árbol con conos de tráfico y cinta de peligro.
12. Evitar árboles que tengan contacto con cables de energía eléctrica.
13. Tener a mano un estuche de primeros auxilios completo.
14. Asegurar bien la escalera al piso y verificar la firmeza del suelo.

Además de esta lista de precauciones, cuando se podan árboles en la calle se debe tener en cuenta la hora de tráfico y conseguir patrullas que cierren los carriles que sean necesarios para evitar accidentes. Tanto en la poda como en el derribo, se debe evaluar el riesgo de que las ramas dañen propiedades ajenas y tomar precauciones para que se protejan tales bienes. Finalmente, hay que tener cuidado con panales de abejas, avispa y hormigas en las ramas, así como no destruir nidos con polluelos, hay que reubicarlos si se va a podar la rama que los contiene.



## XV. ANEXOS Y FORMULARIOS.

### 1. ANEXO N° 1: ORDEN DE TRABAJO

	<b>ORDEN DE TRABAJO</b> SOLICITUDES DE PODA Y RETIRO DE RAMAS DEPARTAMENTO ORNATO DIRECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE, ASEO, ORNATO Y ALUMBRADO PÚBLICO
---	--

REQUERIMIENTO:

USUARIO:

FECHA INGRESO:

MEDIO:

DIRECCIÓN:

MAIL:

FONO:

OBSERVACIONES:

----------------------

REQUERIMIENTO:

USUARIO:

FECHA INGRESO:

MEDIO:

DIRECCIÓN:

MAIL:

FONO:

RESPUESTA:

**FACTIBILIDAD**

**PLAZO EJECUCIÓN**

----------------------