

**VISTOS:**

1.- El Reglamento Interno 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.- 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 Recolección, Transporte y Disposición Final de Residuos Sólidos Domiciliarios, 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:

NOMBRE DEL MANUAL	"Sistema de recolección, Transporte y Disposición de Residuos Sólidos Domiciliarios"
OBJETIVO DEL MANUAL	Dar a Conocer la metodología utilizada para la ejecución del servicio de recolección, y establecer el proceso de ingresos de nuevos loteos para la incorporar cada sector a la programación de recolección de Residuos Solidos Domiciliarios
AMBITO DE ACCION	El Manual Está dirigido a todo el personal del Departamento de Aseo, para su conocimiento y ejecución, como también a todo funcionario municipal y la comunidad en general



MUNICIPALIDAD DE  
**TEMUCO**

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 14 hojas.

ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVASE.



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



**MIGUEL BECKER ALVEAR**  
**ALCALDE**

JCBP/ASS/SOS/pbs

**DISTRIBUCION**

C.C. Oficina de Partes

Depto. Acreditación, Capacitación y PMG

Dirección de Medio Ambiente, Aseo, Ornato y A. Público

Depto. De Aseo

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



	<b>MANUAL DE PROCESO</b> <b>SISTEMA DE RECOLECCIÓN, TRANSPORTE Y DISPOSICIÓN</b> <b>DE RESIDUOS SÓLIDOS DOMICILIARIOS</b> <b>DEPARTAMENTO DE ASEO</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 1 de 14
		Fecha: Octubre 2020

# MANUAL DE PROCESO

## “SISTEMA DE RECOLECCIÓN TRANSPORTE Y DISPOSICIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS DOMICILIARIOS”

Elaboró	Revisó	Aprobó
Pablo Brevis Salvo Sergio Otth Silva Alejandro Sandoval Saavedra	Oriana Castro Dubrenil 	Juan Carlos Bahamondes Poo

	<b>MANUAL DE PROCESO</b> <b>SISTEMA DE RECOLECCIÓN, TRANSPORTE Y DISPOSICIÓN</b> <b>DE RESIDUOS SÓLIDOS DOMICILIARIOS</b> <b>DEPARTAMENTO DE ASEO</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 2 de 14
		Fecha: Octubre 2020

## ÍNDICE.

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

	<b>MANUAL DE PROCESO</b> <b>SISTEMA DE RECOLECCIÓN, TRANSPORTE Y DISPOSICIÓN</b> <b>DE RESIDUOS SÓLIDOS DOMICILIARIOS</b> <b>DEPARTAMENTO DE ASEO</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 3 de 14
		Fecha: Octubre 2020

## 1. DEFINICIONES

**Departamento de aseo:** Departamento de la Dirección de Medio Ambiente, Aseo, Ornato y Alumbrado Público encargado del aseo de las vías públicas, la recolección y transporte de los residuos sólidos domiciliarios.

**Código sanitario:** Es el cuerpo legal que establece la normativa relacionada con el fomento, protección y recuperación de la salud de los habitantes de Chile, con excepción de los temas sometidos a otras leyes.

**Residuos sólidos domiciliarios:** la basura o desperdicio generado en viviendas, locales comerciales y de expendido de alimentos, hoteles, colegios, oficinas y cárceles, además de aquellos desechos provenientes de podas y ferias libres.

**Microbasurales:** pequeños acopios de residuos o basureros improvisados e informales en zonas tanto urbanas como rurales, públicas o privadas. Estos suelen generarse espontáneamente en zonas poco controladas o abandonadas

**Camión Recolector:** Vehículo para la recogida de desperdicios sólidos de las ciudades, dotado de una caja metálica en forma de furgón. Los camiones modernos son al mismo tiempo compactados.

	<b>MANUAL DE PROCESO SISTEMA DE RECOLECCIÓN, TRANSPORTE Y DISPOSICIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS DOMICILIARIOS DEPARTAMENTO DE ASEO</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 4 de 14
		Fecha: Octubre 2020

## 2. ANTECEDENTES

El Departamento de Aseo tiene por objetivo: brindar un adecuado servicio a la comunidad a través del aseo de las vías públicas, la recolección y transporte de los residuos sólidos domiciliarios de la comuna de Temuco, mandatado por el DFL 725 “Código Sanitario” en su artículo 11 letra b.

Entre las funciones principales que realiza el departamento de Aseo se encuentra:

- Inspección y control a empresas prestadoras de servicios al Departamento de Aseo Municipal.
- Preparación, elaboración y tramitación de proyectos en apoyo a propuestas públicas del Departamento de Aseo.
- Supervisión y control en el cumplimiento de las funciones de los servicios de recolección de residuos domiciliarios y aseo de las vías públicas.
- Coordinar Operativos de limpieza y eliminación de microbasurales con la comunidad organizada.

La recolección de basura domiciliaria, se realiza bajo una modalidad diferida los camiones recorren cada sector, tres veces por semana, excepto el sector centro y sector de Avenida Alemania hasta Avenida Andes, cuya frecuencia de recolección es diaria de lunes a sábados.

Por su parte, se grafica en la Imagen N°1 el servicio de recolección y las zonas cubiertas según día de recolección.



*Imagen N° 1.- Servicio de recolección según sector y día.*

Para la ejecución del servicio de recolección se cuenta con una dotación de:

- **62 Conductores**
- **35 Auxiliares (municipales)**
- **96 Auxiliares (externos)**

La flota de camiones, para la realización del servicio, es la siguiente:

11 camiones recolectores	<b>Mercedes Benz Atego 1729</b>
4 camiones recolectores	Mercedes Benz Atego 1718
6 Camiones recolectores	Freightliner M102
4 Camiones tolva	Volkswagen Walker 17-220
1 Camión Plano	Mercedes Benz Atego 1718
1 Camión Amplirol	Volkswagen Walker 17-230
1 Camión Amplirol	Volkswagen Constelation 17-280
1 Camión Multibascular	Volkswagen 17-180

Con la finalidad de agilizar los servicios de recolección y transportar los residuos generados en la comuna de Temuco al Relleno Sanitario Laguna Verde, ubicado en la Comuna de Los Ángeles, se ha contratado el servicio de Transferencia y transporte de Residuos a la Empresa Gestión Ecológica de Residuos GERSA S.A., la cual está ubicada a 27 km de la ciudad de Temuco, en la Comuna de Lautaro.

	<b>MANUAL DE PROCESO</b> <b>SISTEMA DE RECOLECCIÓN, TRANSPORTE Y DISPOSICIÓN</b> <b>DE RESIDUOS SÓLIDOS DOMICILIARIOS</b> <b>DEPARTAMENTO DE ASEO</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 6 de 14
		Fecha: Octubre 2020

El servicio contempla transferencia y traslado de los residuos en camiones semi-remolques con piso móvil y modalidad estanco, con capacidad superior de 90 M<sup>3</sup>.

La Municipalidad de Temuco, al no contar con un centro de disposición, ha licitado y adjudicado a la Empresa KDM S.A., la disposición final de los RSD y asimilables en el relleno sanitario Laguna Verde, ubicado a 164 Km de la Planta de Transferencia.

El relleno sanitario cumple con todas las normas y permisos sectoriales que regulan esta actividad.

### **3. OBJETIVO DEL PROCESO.**

- Efectuar y supervisar el correcto y oportuno servicio de recolección, transporte y disposición final de los residuos domiciliarios de la comuna.

### **4. OBJETIVO DEL MANUAL**

- Dar a conocer metodología utilizada para la ejecución del servicio de recolección de basura.
- Establecer el proceso de ingreso de nuevos loteos para incorporar cada sector a la programación de recolección de residuos sólidos domiciliarios.

### **5. ALCANCE DEL MANUAL**

El manual está dirigido a todo el personal del Departamento de Aseo, para su conocimiento y ejecución, como así todo funcionario municipal y la comunidad en general.

### **6. CONTROL DEL MANUAL.**

El Departamento de Aseo, dependiente de la Dirección de Medioambiente, Aseo, Ornato y Alumbrado Público será la responsable de velar por el cumplimiento de las exigencias de este manual, lo que además tendrán por objetivo la constante revisión y actualización del mismo, de acuerdo a las demandas y cambios que se generen en la población y los protocolos internos del Municipio.

	<b>MANUAL DE PROCESO</b> <b>SISTEMA DE RECOLECCIÓN, TRANSPORTE Y DISPOSICIÓN</b> <b>DE RESIDUOS SÓLIDOS DOMICILIARIOS</b> <b>DEPARTAMENTO DE ASEO</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 7 de 14
		Fecha: Octubre 2020

La vigencia del manual y su revisión, según lo descrito anteriormente, deberá ser de acuerdo a los cambios que se generen en la población y los protocolos internos del Departamento y Municipio, teniendo en cuenta una duración de 2 años, para realizar modificaciones si es necesario.

## 7. REFERENCIA NORMATIVA

- Ley N°18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades.
- Ordenanza N°001 de Aseo de fecha 01/06/1987.
- Ordenanza N°002 de Transporte de Basura, Desechos a Vertederos actualizada al 1 de enero de 2020.
- Ordenanza N°003 Ambiental de fecha 05/04/2016.

## 8. ENTRADAS Y/O REQUISITOS.

Los usuarios ingresan sus requerimientos sobre el servicio de recolección de basura domiciliar, a través, de los siguientes canales:

- Carta: documento formal ingresado en la Oficina de Partes de la Municipalidad, ubicada en Prat N° 650 o a través de un correo electrónico a la Dirección:
- E-mail: correo electrónico generado por el interesado y canalizado al correo [aseo@temuco.cl](mailto:aseo@temuco.cl).
- Teléfono: comunicación verbal, por la cual el usuario plantea su requerimiento de fiscalización.
- Las cartas o correos deben cumplir con las siguientes condiciones:
  - o Fecha de la solicitud.
  - o Nombre y teléfono persona de contacto.
  - o En el caso de carta ingresadas por organizaciones comunitarias funcionales o territoriales; firma y/o timbre de la organización.
  - o Registro fotográfico (no excluyente)
  - o Incluir otros antecedentes como día y hora de lo sucedido.
- Por otra parte, las empresas constructoras, a través del ingreso de proyectos a la DOM informan sobre la necesidad del servicio de recolección.

	<b>MANUAL DE PROCESO SISTEMA DE RECOLECCIÓN, TRANSPORTE Y DISPOSICIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS DOMICILIARIOS DEPARTAMENTO DE ASEO</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 8 de 14
		Fecha: Octubre 2020

## 9. PROVEEDORES DE SERVICIOS E INFORMACIÓN.

- Empresa GERSA.
- Empresa KDM S.A
- Dirección de Obras Municipal (DOM)
- Empresas Constructoras
- Vecinos de la Comuna
- Organizaciones comunitarias
- Otros Departamentos municipales

## 10. PRODUCTOS.

Sistema de recolección de basura ejecutado en su totalidad respondiendo a los requerimientos de todos los usuarios de la comuna.

## 11. USUARIOS O CLIENTES

### Usuarios Internos:

- Dirección de Obras Municipales
- Departamento Comunitario y Vecinal
- Departamento de Ornato
- Departamento de Medio Ambiente

### Usuarios Externos:

- Empresa GERSA.
- Empresa KDM S.A
- Constructoras
- Vecinos de la Comuna
- Organizaciones comunitarias

## 12. ESTÁNDAR.

Tiempo promedio de realización del retiro de residuos sólidos domiciliarios es 48 horas de ingresado el requerimiento por los canales oficiales y corroborado por el inspector de terreno.

	<b>MANUAL DE PROCESO</b> <b>SISTEMA DE RECOLECCIÓN, TRANSPORTE Y DISPOSICIÓN</b> <b>DE RESIDUOS SÓLIDOS DOMICILIARIOS</b> <b>DEPARTAMENTO DE ASEO</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 9 de 14
		Fecha: Octubre 2020

### 13. PROCESO.

Responsable	N°	Actividad	Documento de trabajo
Jefe de Departamento de Operaciones de Aseo	1	Diseño de recorridos del servicio de recolección	
Conductor y auxiliares	2	Realizan turno diario  Realizan turno nocturno	
Usuarios	3	Informa o solicitan la necesidad de retiro de RSD (DOM, Constructora o Vecinos)	
Jefe de Departamento de Operaciones de Aseo	4	Constatación en terreno	
Jefe de Departamento de Operaciones de Aseo	5	Asigna servicio ampliando recorrido	
Conductor y auxiliares	6	Realizan turno diurno  Realizan turno nocturno	
Encargado Departamento de Operaciones de Aseo	7	Supervisa, Verifica en terreno la realización del servicio, dando énfasis a los sectores que sus usuarios, presentan reclamos u observaciones.	



**MANUAL DE PROCESO**  
**SISTEMA DE RECOLECCIÓN, TRANSPORTE Y DISPOSICIÓN**  
**DE RESIDUOS SÓLIDOS DOMICILIARIOS**  
**DEPARTAMENTO DE ASEO**

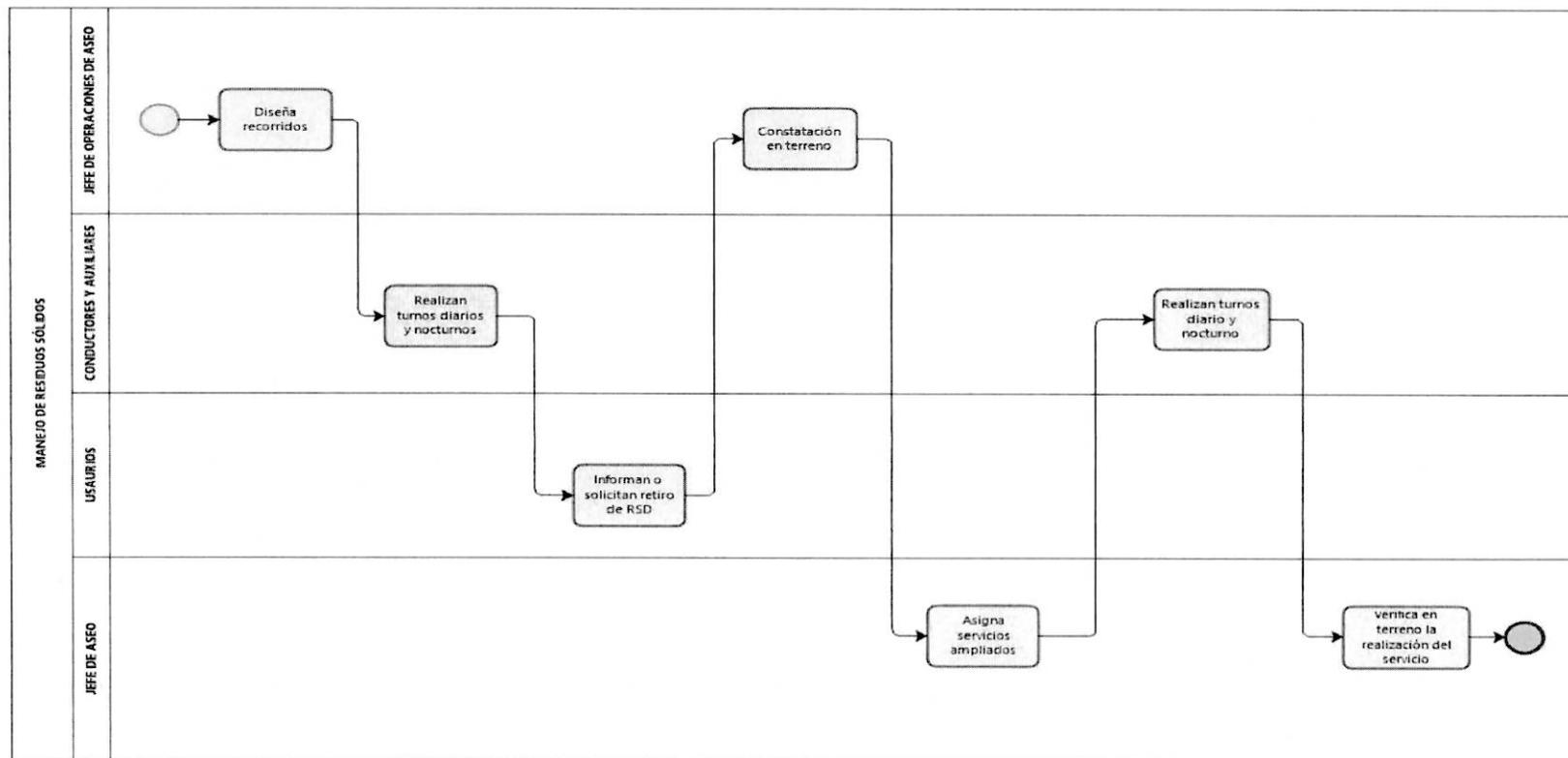
Código: MP- MT

Revisión: 01

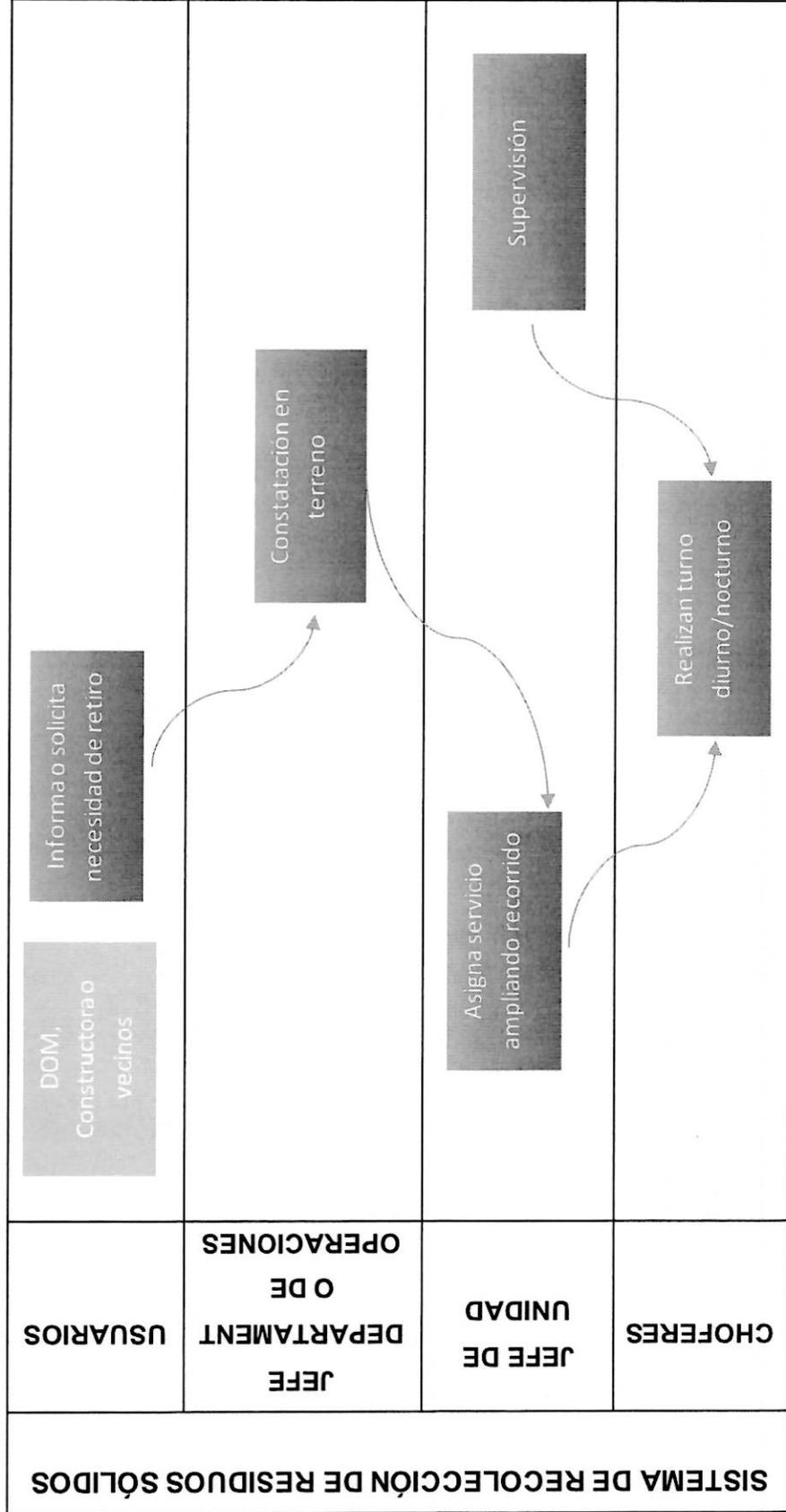
Página **10** de **14**

Fecha: Octubre 2020

### 14. DIAGRAMA DE FLUJO.



	<b>MANUAL DE PROCESO</b> <b>SISTEMA DE RECOLECCIÓN, TRANSPORTE Y DISPOSICIÓN</b> <b>DE RESIDUOS SÓLIDOS DOMICILIARIOS</b> <b>DEPARTAMENTO DE ASEO</b>			Código: MP- MT
				Revisión: 01
				Página 11 de 14
				Fecha: Octubre 2020







	<b>MANUAL DE PROCESO</b> <b>SISTEMA DE RECOLECCIÓN, TRANSPORTE Y DISPOSICIÓN</b> <b>DE RESIDUOS SÓLIDOS DOMICILIARIOS</b> <b>DEPARTAMENTO DE ASEO</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 14 de 14
		Fecha: Octubre 2020



Municipalidad de Temuco

## SOLICITUD 03019

SOLICITANTE \_\_\_\_\_  
 TELEFONO \_\_\_\_\_  
 FECHA \_\_\_\_\_  
 DOMICILIO \_\_\_\_\_  
 MATERIA \_\_\_\_\_

Destino : INFORMAR - SOLUCION - EJECUTAR / URGENTE - NORMAL

DEPTO DE  \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
 Director

Informe : EJECUTADO  PENDIENTE

FECHA \_\_\_\_\_

Observaciones: \_\_\_\_\_

Imp. Mansilla Galindo Ltda. Fono 910498 Tco FIR2/3418

\_\_\_\_\_  
 Funcionario

*Imagen N° 4.- Solicitud disponible en secretaría de Dirección de Medio Ambiente, Aseo, Ornato y Alumbrado Público.*