

DECRETO N° 3257 /

TEMUCO,

20 NOV. 2020

**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 Limpieza de Cámara, Rejillas y ductos aguas lluvias, 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:



MUNICIPALIDAD DE  
**TEMUCO**

NOMBRE DEL MANUAL	“LIMPIEZA DE CÁMARAS, REJILLAS Y DUCTOS AGUAS LLUVIAS - TEMUCO”
OBJETIVO DEL MANUAL	Definir los procedimientos que el Departamento de Emergencias Comunes, dependiente de la Dirección de Medio Ambiente, Aseo, Ornato y Alumbrado Público de la Municipalidad de Temuco, desarrolla para la realización de la Limpieza de Cámaras de Rejillas y Ductos de Aguas Lluvias de la comuna.
AMBITO DE ACCION	El manual está dirigido, a todo el personal de la Dirección de Medio Ambiente, Aseo, Ornato y Alumbrado Público, Departamento de Emergencias Comunes, Departamento de Operaciones/Programa Aguas Lluvias para su conocimiento y ejecución, como así todo funcionario municipal y la comunidad en general.

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 6 hojas.

**ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVASE.**

  
**JUAN ARANEDA NAVARRO**  
SECRETARIO MUNICIPAL

  
**MIGUEL BECKER ALVEAR**  
ALCALDE

JOBP/BPO/

C.C. Depto. Acreditación, Capacitación y PMG  
Archivo Dirección de Medio Ambiente, Aseo, Ornato y Alumbrado Público  
Oficina de Partes

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





**MANUAL DE PROCESO**  
**“LIMPIEZA DE CÁMARAS, REJILLAS**  
**Y DUCTOS AGUAS LLUVIAS -**  
**TEMUCO”**

MUNICIPALIDAD

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Boris Pardo Oyarzun Encargado de Emergencias	Oriana Castro Dubrenil Encargada de Calidad	Juan Carlos Bahamondes Poo Director

## INDICE.

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



## 1. ANTECEDENTES

La Municipalidad de Temuco a través de su Departamento de Emergencias en colaboración con el Programa de Aguas Lluvias, realiza el proceso de Limpieza de Cámaras de Aguas Lluvias, Rejillas y Ductos Evacuadores. Este proceso, se enmarca en las acciones de prevención de riesgos y anegamientos asociados a precipitaciones.

Los conceptos desarrollados en este manual son:

- Solicitud de limpieza.
- Cámara de Aguas Lluvias
- Rejillas
- Ductos
- Matriz de Servicios

## 2. FUNCIONES DE LA UNIDAD.

El Departamento de Emergencias Comunales dependiente de la Dirección de Medio Ambiente, Aseo, ornato y Alumbrado Público de la Municipalidad de Temuco, cumple las siguientes funciones:

- Mantener vigente y actualizado el Plan Comunal de Emergencia, frente a fenómenos naturales y/o sus ulteriores modificaciones.
- Evaluar e implementar las medidas que estime necesarias para prevenir y resolver situaciones derivadas de emergencia.
- Dirigir la acción preventiva de emergencia, cuando sea necesario, conforme a lo establecido en el Plan Comunal de Emergencia.
- Organizar y coordinar, a nivel comunal, todas aquellas acciones preventivas que permitan preparar a la comunidad ante posibles siniestros o catástrofes.
- Operar, mantener vigente y actualizado el sistema de aprovisionamiento y almacenamiento de elementos de emergencia, que permita cubrir aquellas carencias derivadas de siniestros o catástrofes, para lo cual administrara las bodegas destinadas a tal efecto.
- Coordinar la acción, eficiente y oportuna, en situaciones de emergencia.
- Efectuar tareas destinadas a la disposición y utilización de los medios de comunicación de la Municipalidad, destinados a procesos de emergencia.
- Servir de secretaria técnica del Comité de Emergencia y llevar a efecto los acuerdos de este.



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

Definir los procedimientos que el Departamento de Emergencias Comunales, dependiente de la Dirección de Medio Ambiente, Aseo, Ornato y Alumbrado Público de la Municipalidad de Temuco, desarrolla para la realización de la Limpieza de Cámaras de Rejillas y Ductos de Aguas Lluvias de la comuna.

### **4. ALCANCE DEL MANUAL**

El manual está dirigido, a todo el personal de la Dirección de Medio Ambiente, Aseo, Ornato y Alumbrado Público, Departamento de Emergencias Comunales, Departamento de Operaciones/Programa Aguas Lluvias para su conocimiento y ejecución, como así todo funcionario municipal y la comunidad en general.

### **5. CONTROL DEL MANUAL**

El control del proceso y la correcta ejecución del presente manual están a cargo del Departamento de Emergencias Comunales perteneciente a la Dirección de Medio Ambiente, Aseo, Ornato y Alumbrado Público.

### **6. REFERENCIA NORMATIVA**

En este proceso se aplican las siguientes normativas legales: Artículos 3° letra f; Artículos 5° letra C) de la ley N° 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades referidas a la atribución que le corresponden a los municipios sobre la mantención y aseo de las vías públicas.

Dictamen N° 026522N17 de fecha 19 de Julio de 2019 de la Contraloría General de la República, que determina que corresponde a los municipios la limpieza de cauces y canales evacuadores de aguas lluvias.

### **7. ENTRADAS.**

- Ingresos de solicitudes escritas en Oficina de Partes de la Municipalidad de Temuco, ubicada en Prat N°650.
- Mediante correo electrónico a: [aseo@temuco.cl](mailto:aseo@temuco.cl).
- Vía teléfono: 045-2973451
- Línea de emergencia 1409
- Página web <http://www.temucochile.com/thetramites/oirs.htm>



- Aplicación Ojo Ciudadano

## 8. PROVEEDORES.

- Vecinos de la Comuna
- Organizaciones Comunitarias
- Departamento de Operaciones dependiente de la Dirección de Medio Ambiente, Aseo, Ornato y Alumbrado Público
- Otros Departamentos Municipales
- Dirección de Obras Hidráulicas perteneciente al Ministerio de Obras Públicas (MOP)
- Servicio de Vivienda y Urbanización (SERVIU)

## 9. PRODUCTOS.

El producto final de este proceso, es dar a conocer a nivel municipal, institucional y comunitario, el proceso de ejecución para atender los requerimientos sobre la limpieza de Cámaras de Aguas Lluvias, Rejillas y Ductos Evacuadores.

## 10. USUARIOS O CLIENTES.

**Usuarios Internos:** Corresponden a departamentos, programas y oficinas que tengan relación con la evacuación de aguas lluvias. Dentro de los departamentos, se menciona al Programa de Aguas Lluvias inserto en el Departamento de Operaciones como ejecutor de obras y al Departamento de Promoción Comunitaria de la Dirección de Desarrollo Comunitario, como receptor de demandas de servicios.

**Usuarios Externos:** Corresponden a instituciones que tienen como finalidad la construcción de obras de evacuación de aguas lluvias. Dentro de las instituciones se mencionan al SERVIU y la DOH.

## 11. ESTANDAR.

Tiempo promedio de respuesta, para la programación trabajos referente a las Limpiezas de Cámaras de Aguas Lluvias, Rejillas y Ductos Evacuadores es de 48 horas de ingresado el requerimiento por los canales oficiales y corroborado por el equipo de terreno.

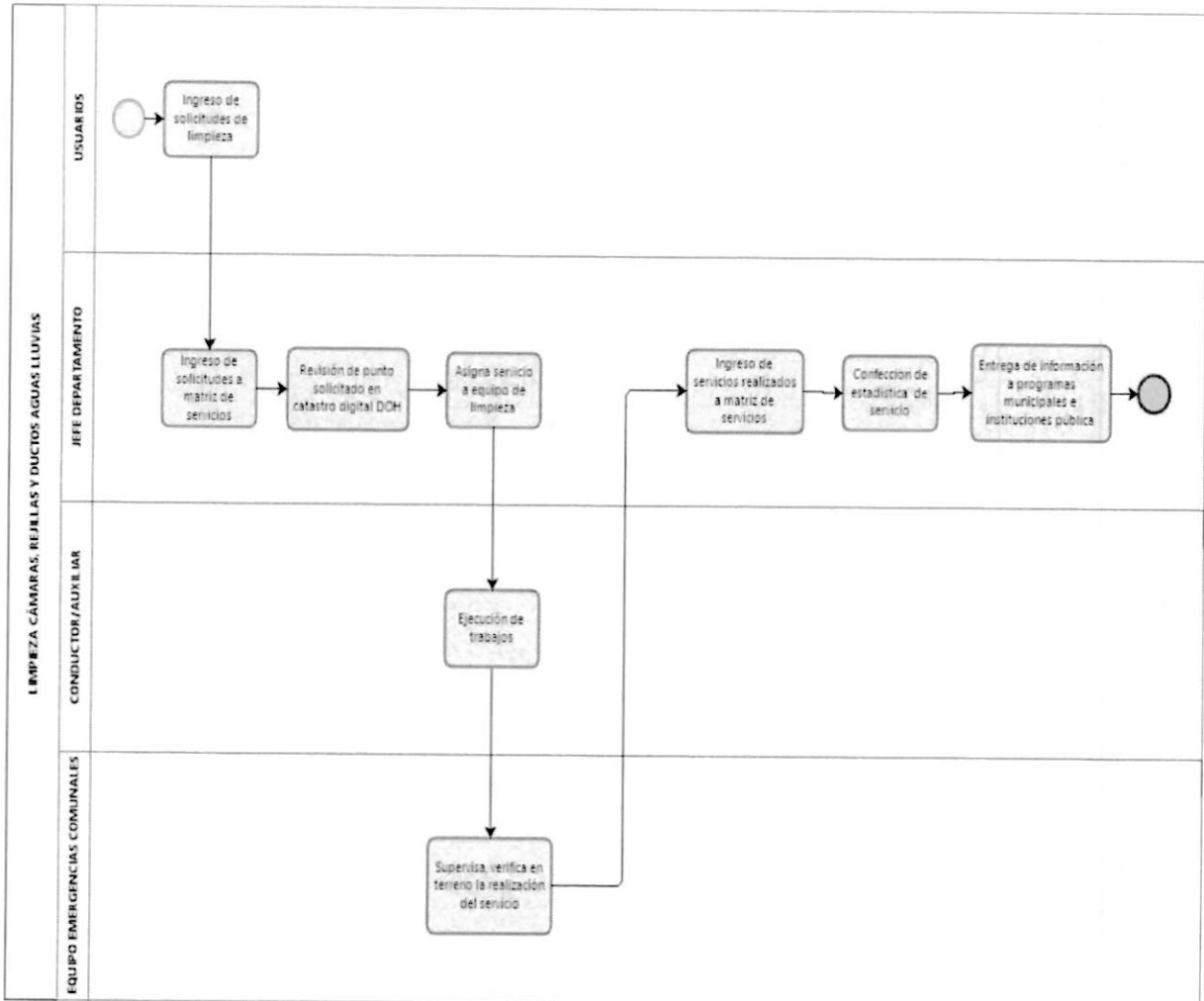


## 12. PROCESO.

Responsable	Nº	Actividad
Usuarios	1	Ingreso de solicitudes de limpieza: el requerimiento ingresa por oficina de partes, correo electrónico, telefónico, Ojo Ciudadano, entre otros.
Jefe Departamento	2	Ingreso de solicitudes a Matriz de Servicios de Limpieza de Cámaras, Rejillas y Ductos Aguas Lluvias: corresponde al documento en el cual, se ingresan las solicitudes de limpieza las que se canalizan, a través, del Departamento de Emergencias.
Jefe Departamento	3	Revisión de punto solicitado de limpieza en catastro digital DOH, para verificar existencia de colectores y/o sifones a colectores matrices de evacuación de aguas lluvias.
Jefe Departamento	4	Asignación de servicios a equipo de limpieza.
Conductor/Auxiliar	5	Ejecución de los trabajos
Equipo Departamento de Emergencias Comunales	6	Supervisa, Verifica en terreno la realización del servicio,
Jefe Departamento	7	Ingreso de servicios realizados a Matriz de Servicios para posterior estadísticas de las acciones ejecutadas.
Jefe Departamento	8	Confección de estadísticas de servicios en base a Bitácora Control Diario de vehículos Motorizados - Servicio de Limpieza Cámaras, Rejillas: Corresponde al documento interno de trabajo en la cual se levanta la información de terreno reflejando fechas, consumos y lugares en los cuales se realizó un servicio.
Jefe Departamento	9	Entrega de información a programas municipales e instituciones públicas.



### 13. DIAGRAMA DE FLUJO.





**MANUAL DE PROCESO  
LIMPIEZA CÁMARAS, REJILLAS Y DUCTOS AGUAS  
LLUVIAS  
DEPARTAMENTO DE EMERGENCIAS COMUNALES**

Código: MP-MT-01

Revisión: 0

Página 8 de 8

Fecha: NOVIEMBRE 2020

**14. ANEXOS**

**Bitácora Control Diario de Vehículos Motorizados — Servicio de Limpieza Cámaras, Rejillas.**

**BITACORA CONTROL DIARIO DE VEHICULOS MOTORIZADOS**

Nº 005850

Máquina Cummins Sigla A-30d Fecha 22/10/20

KILOMETRAJE	DIFERENCIA		HORARIO	
	Salida	Llegada	Salida	Llegada
Bencina <u>2108</u> Litros			<u>22</u>	<u>10</u>
Petróleo <u>251,5</u> Litros	<u>56</u>			

Trabajo Ejecutado \* Limpieza 2 rejillas / cámaras y 2 ductos en Spto. Barros / Munitilla  
\* Limpieza 2 rejillas / cámaras y 3 ductos en Spto. Barros / Barros  
1º Corte - 622,3 - 625  
2º Corte - 625 - 628,5 Carpentería /  
Tanque  
3º Corte - 628,5 - 631  
2 descargas en Parcela Topografía

Control Nombre Funcionario [Firma] Firma