

3158

DECRETO: \_\_\_\_\_ /

TEMUCO, 22 NOV 2021

VISTOS

1.- El Reglamento Interno Municipal Nro.004 de fecha 27 de mayo de 2021, que actualiza y otorga el adecuado respaldo jurídico administrativo a la definición de la estructura de la Municipalidad y a la asignación de funciones a las respectivas unidades y con el fin de procurar, sus efectivo y coordinado ejercicio y sus modificaciones posteriores.

2.- Las facultades que confiere la Ley 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades y sus modificaciones posteriores.

**CONSIDERANDO.**

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.

2.- Que, existe la necesidad de contextualizar y formalizar, procedimientos existentes en el Programa Operativo 24 Horas, en relación al proceso del Programa Operativo 24 Horas.

**DECRETO**

1.- Apruébese el Manual de Procesos del "Programa Operativo 24 Horas", cuyo contenido se estampa en documento adjunto y que forma parte integrante del presente decreto.

**ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVÉSE,**



JUAN ARANEDA NAVARRO  
SECRETARIO MUNICIPAL



ROBERTO NEIRA ABURTO  
ALCALDE


SCF/LAMA

Distribución:

- Dirección de Medio Ambiente, Aseo y Ornato
- Programa Operativo 24 Horas
- Dirección de Control
- Departamento de Acreditación de la Calidad y PMG
- Oficina de Partes

MUNICIPALIDAD DE TEMUCO  
DEPARTAMENTO DE CALIDAD Y  
MEJORAMIENTO A LA GESTION




	<b>MANUAL DE PROCESOS</b> <b>“PROGRAMA OPERATIVO 24 HORAS”</b> <b>DEPARTAMENTO DE BARRIDO DE CALLES, MICRO</b> <b>BASURALES Y LIMPIEZA DE ESPACIOS PÚBLICOS</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 1 de 8
		Fecha: noviembre 2021


# MANUAL DE PROCESOS

## “PROGRAMA OPERATIVO 24 HORAS”

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Francisco Marchant Jaraquemada Encargado Programa	Oriana Castro Dubrenil Encargada Dpto. Acreditación de la Calidad	Gustavo Fuentes Barra Director Medio Ambiente, Aseo y Ornato

 <p>MUNICIPALIDAD DE TEMUCO</p>	<p><b>MANUAL DE PROCESOS</b>  <b>"PROGRAMA OPERATIVO 24 HORAS"</b>  <b>DEPARTAMENTO DE BARRIDO DE CALLES, MICRO</b>  <b>BASURALES Y LIMPIEZA DE ESPACIOS PÚBLICOS</b></p>	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 2 de 8
		Fecha: noviembre 2021

	<b>CONTENIDOS</b>	<b>PÁGINA</b>
I	<b>ANTECEDENTES</b>	<b>3</b>
II	<b>DEFINICIONES</b>	<b>3</b>
III	<b>FUNCIONES DE LA UNIDAD</b>	<b>3</b>
IV	<b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>	<b>4</b>
V	<b>ALCANCE DEL MANUAL</b>	<b>4</b>
VI	<b>CONTROL DEL MANUAL</b>	<b>4</b>
VII	<b>REFERENCIA NORMATIVA</b>	<b>4</b>
VIII	<b>ENTRADAS Y REQUISITOS</b>	<b>5</b>
IX	<b>PROVEEDORES</b>	<b>5</b>
X	<b>PRODUCTOS</b>	<b>6</b>
XI	<b>USUARIOS O CLIENTES</b>	<b>6</b>
XII	<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCESO</b>	<b>7</b>
XIII	<b>DIAGRAMA</b>	<b>8</b>

	<b>MANUAL DE PROCESOS</b> <b>“PROGRAMA OPERATIVO 24 HORAS”</b> <b>DEPARTAMENTO DE BARRIDO DE CALLES, MICRO</b> <b>BASURALES Y LIMPIEZA DE ESPACIOS PÚBLICOS</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 3 de 8
		Fecha: noviembre 2021

## **I. ANTECEDENTES**

El Programa Operativo 24 Horas, dependiente del Departamento de Barrido de Calles, Micro Basurales y Limpieza de Espacios Públicos de la Dirección de Medio Ambiente, Aseo y Ornato, ha elaborado el presente manual de procedimiento con el fin de ordenar, revisar y mantener un registro actualizado de los procedimientos que ejecuta este programa, contribuir a mejorar la gestión en beneficio de los usuarios y orientar al personal sobre la ejecución de las funciones establecidas.

Mediante este instrumento, se describirán los distintos procedimientos a desarrollar por este programa, la cual otorgará mejores herramientas que permitan su eficiente ejecución.


## **II. DEFINICIONES**

El “Operativo 24 Horas”, es un programa encargado de coordinar, en conjunto con la comunidad y la Municipalidad de Temuco, operativos y actividades relacionadas al cuidado de los espacios públicos.

## **III. FUNCIONES DE LA UNIDAD**

Las funciones que ejecuta el Programa Operativo 24 Horas son:

- 1.- Efectuar cortes de pasto, limpieza y mantención de vías públicas y bienes nacionales de uso público.
- 2.- Coordinar y ejecutar las acciones que sean necesarias para la conservación y ornato de la ciudad, tales como limpieza de murallas de espacios y edificios públicos, entre otros (cajas de semáforos, paraderos públicos de locomoción colectiva, papeleros públicos, etc.).
- 3.- Eliminación de micro basurales, para recuperar los espacios públicos y áreas verdes.

	<b>MANUAL DE PROCESOS</b> <b>"PROGRAMA OPERATIVO 24 HORAS"</b> <b>DEPARTAMENTO DE BARRIDO DE CALLES, MICRO</b> <b>BASURALES Y LIMPIEZA DE ESPACIOS PÚBLICOS</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 4 de 8
		Fecha: noviembre 2021

4.- Cooperación en el retiro de neumáticos en desuso o en situación de abandono en la vía pública.

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

Definir las actividades que desarrolla el Programa operativo 24 Horas, con el fin de otorgar mejores herramientas que permitan su eficiente ejecución.

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

El alcance del presente manual de procedimiento, a nivel interno, recae en un Encargado de Programa, conductores y personal externo, quienes, con su trabajo, benefician a la comunidad de los distintos macrosectores de la comuna.

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


Corresponderá al Encargado del Programa velar por el cumplimiento de lo que prescribe el presente manual y el buen desempeño de sus colaboradores en el desarrollo de sus procedimientos.

Asimismo, corresponderá al Jefe del Departamento de Barrido de Calles, Micro Basurales y Limpieza de Espacios Públicos velar por el fiel cumplimiento de las actividades establecidas en el presente manual.

El presente manual tendrá una vigencia de un año, contados desde su aprobación, la que se prorrogará automáticamente si no hubieren modificaciones. Sin perjuicio de lo anterior, se revisará el contenido de sus disposiciones en el mes de noviembre de cada año, labor que recaerá en el Encargado del Programa.

#### **VII. REFERENCIA NORMATIVA**

1.- Decreto con Fuerza de Ley N° 1, de 2006, que Fijó Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades, en específico, su artículo 25.

	<b>MANUAL DE PROCESOS</b> <b>“PROGRAMA OPERATIVO 24 HORAS”</b> <b>DEPARTAMENTO DE BARRIDO DE CALLES, MICRO</b> <b>BASURALES Y LIMPIEZA DE ESPACIOS PÚBLICOS</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 5 de 8
		Fecha: noviembre 2021

2.- Reglamento N° 004, de fecha 27 de mayo de 2021, Interno de Estructura, Funciones y Coordinación de la Municipalidad de Temuco, en específico, su artículo 72.

3.- Decreto N°97 de fecha 20/01/2021 que aprueba el Programa “Operativo 24 Horas”.

### **VIII. ENTRADAS Y/O REQUISITOS**

Solicitudes por escrito de los usuarios ingresadas por la Oficina de Partes de la Municipalidad de Temuco, derivadas al Encargado del Programa por su jefatura.

Solicitudes de los usuarios vía correos electrónicos enviados al Encargado del Programa o a su jefatura.

Solicitudes de otras unidades dependientes de la Municipalidad de Temuco, las que son recibidas a través de correo electrónico dirigidos al Encargado del Programa o a su jefatura.


### **IX. PROVEEDORES**

Internamente, unidades de la Municipalidad de Temuco, tales como:

- CESFAM,
- Dirección de Desarrollo Comunitario,
- Departamento de Relaciones Públicas,
- Departamento de Educación Municipal,
- Dirección de Tránsito,
- Departamento de Deporte, entre otros.

Externamente:

- Juntas de vecinos,
- Organizaciones comunitarias,
- Comités de vivienda,
- Carabineros de Chile,
- Gendarmería,
- Museo Regional de la Araucanía,
- Bomberos, entre otros.

	<b>MANUAL DE PROCESOS</b> <b>"PROGRAMA OPERATIVO 24 HORAS"</b> <b>DEPARTAMENTO DE BARRIDO DE CALLES, MICRO</b> <b>BASURALES Y LIMPIEZA DE ESPACIOS PÚBLICOS</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página <b>6</b> de <b>8</b>
		Fecha: noviembre 2021


## **X. PRODUCTOS**

Mejora sustancial de los espacios y edificios públicos de la comuna de Temuco, con el fin de mejorar la calidad de vida de sus habitantes.

## **XI. USUARIOS O CLIENTES**

Usuarios internos: La Municipalidad de Temuco

Usuarios externos: Todos los habitantes urbanos – rural de la comuna de Temuco

	<b>MANUAL DE PROCESOS</b> <b>“PROGRAMA OPERATIVO 24 HORAS”</b> <b>DEPARTAMENTO DE BARRIDO DE CALLES, MICRO</b> <b>BASURALES Y LIMPIEZA DE ESPACIOS PÚBLICOS</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 7 de 8
		Fecha: noviembre 2021

## XII. DESCRPCIÓN DEL PROCESO

Nº	Responsable	Actividad	Documento de trabajo
1	Administrativo y/o Encargado del Programa	Recepciona solicitudes y correspondencia.	Solicitudes (cartas, correos, visitas a terreno, wsp)
2	Administrativo	Ingresa a una planilla de planificación.	Planilla formato Excel
3	Encargado del Programa	Evalúa cada situación	Planilla formato Excel
4	Encargado del Programa	Proporciona la planificación del Programa a los conductores y colaboradores	Entrega programación impresa
5	Conductores y equipo de terreno	Ejecución tareas	
6	Encargado del Programa	Envía respuesta a interesado	A través, de la vía que recepcionó la solicitud.



### XIII. DIAGRAMA.

