

3161

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 la Dirección de Medio Ambiente, Aseo y Ornato, en relación al proceso de Gestión de la correspondencia (cartas) de la Dirección de Medio Ambiente, Aseo y Ornato.

DECRETO

1.- Apruébese el Manual de proceso de "Gestión correspondencia (cartas) de la Dirección de Medio Ambiente, Aseo y Ornato", cuyo contenido se estampa en documento adjunto y que forma parte integrante del presente decreto.

ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVESE



JUAN ARANEDA NAVARRO
SECRETARIO MUNICIPAL



ROBERTO NEIRA ABURTO
ALCALDE



ROBERTO NEIRA ABURTO
ALCALDE



Municipalidad Temuco
V&E
D. Asesoría Jurídica

SCF/chl

Distribución:

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

MUNICIPALIDAD DE TEMUCO
DEPARTAMENTO DE CALIDAD Y
MEJORAMIENTO A LA GESTIÓN

2384404



**MANUAL DE PROCESO
"GESTIÓN CORRESPONDENCIA"
DIRECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE, ASEO Y ORNATO**

Código: MP- MT

Revisión: 01

Página 1 de 8

Fecha: Noviembre 2021

**MANUAL DE PROCESO
"GESTIÓN CORRESPONDENCIA (CARTAS)
DIRECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE, ASEO Y ORNATO".**

Elaboró	Revisó	Aprobó
Claudia Huenuqueo L. Administrativo	Oriana Castro Dubrenil Encargada de Calidad	



**MANUAL DE PROCESO
"GESTIÓN CORRESPONDENCIA"
DIRECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE, ASEO Y ORNATO**

Código: MP- MT

Revisión: 01

Página 2 de 8

Fecha: Octubre 2021

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 Y/O REQUISITOS	4
7	PROVEEDORES	5
8	PRODUCTOS	6
9	USUARIOS O CLIENTES	6
10	PROCESO	7
11	DIAGRAMA DE FLUJO	8



1. ANTECEDENTES

La Dirección de Medio Ambiente, Aseo y Ornato de la Municipalidad de Temuco tiene como objetivo procurar el aseo de los espacios públicos, la adecuada recolección y disposición de la basura, además de la ornamentación, mantención, construcción y conservación de las áreas verdes. Por otra parte, se preocupa de cuidado, mantención del arbolado urbano, buscando mejorar la calidad de vida de los habitantes de Temuco.

La Dirección de Medio Ambiente, Aseo y Ornato está compuesta por los siguientes departamentos y unidades:

- Departamento de Recolección de Residuos Sólidos, Traslados y Disposición Final.
- Departamento de Mantención y Conservación de Jardines, Parques y Áreas Verdes.
- Departamento de Medio Ambiente
- Departamento de Barrido de Calles, Micro Basurales y Limpieza de Espacios Públicos.
- Departamento de Atención Integral Animales de Compañía
- Unidad de Inspección
- Programa "Operativo 24 Horas"

Por las funciones que desarrolla la Dirección, recibe diariamente una alta cantidad de requerimientos los que son canalizados a través de correos electrónicos, página web, carta, entre otros.

Este documento, contendrá los lineamientos de las solicitudes ingresadas, a través, del Sistema de Gestión de Correspondencia implementado por la Oficina de Partes de la Municipalidad de Temuco, con el fin de entregar a los usuarios internos y externos, respuestas oportunas.



2. OBJETIVO DEL PROCESO

Optimizar los tiempos de respuesta, a los documentos y/o requerimientos de nuestros usuarios, internos y externos ingresados a través del Sistema de Gestión Documental de la Dirección de Medio Ambiente, Aseo y Ornato de la Municipalidad de Temuco.

3. ALCANCE DEL MANUAL

Dirección de Medio Ambiente, Aseo y Ornato.

Usuarios internos

4. CONTROL DEL MANUAL

El resguardo, la correcta implementación y el control del siguiente Manual de Procesos, estará bajo la responsabilidad del Director de la Dirección de Medio Ambiente, Aseo y Ornato.

5. REFERENCIA NORMATIVA

Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades 18.695.

6. ENTRADAS Y/O REQUISITOS

Presentar una solicitud escrita en la Oficina de Partes de la Municipalidad ubicada en Prat N°650, conforme a los siguientes servicios:

Departamento de Recolección de Residuos Sólidos, Traslados y Disposición Final:

- Ejecución y/o supervisión del servicio de recolección de residuos sólidos domiciliarios.
- Contratación del servicio especial de extracción de basura.
- Retiro de contenedores comunitarios de residuos domiciliarios.
- Solicitud de barrido de calles y avenidas.
- Solicitud para la limpieza y/o eliminación de micro basurales, ubicados en la vía pública.



- Solicitud para la instalación de contenedores metálicos para el depósito de chatarra o escombros.

Departamento de Mantenimiento y Conservación de Jardines, Parques y Áreas Verdes:

- Solicitud de autorización para poda, tala, reforestación y extracción de residuos.
- Solicitud para poda o tala de árboles ornamentales ubicados en la vía pública.
- Solicitud de instalación y/o reparación de juegos infantiles en áreas verdes.
- Solicitud para mantenimiento de área verde.
- Solicitud de eliminación de árboles.
- Solicitud de especies arbóreas ornamentales.

Departamento de Medio Ambiente:

- Solicitud de charlas del cuidado del medio ambiente.
- Atender requerimientos para la solicitud de contenedores de reciclaje.

Programa Operativo 24 Horas:

- Solicitud de operativos de limpieza en espacios públicos y/o comunitarios.
- Solicitud de reparación o instalación de juegos infantiles.

Departamento de Atención Integral Animales de Compañía:

- Solicitud atención clínica veterinaria.
- Atenciones de denuncias y educación en materia de tenencia responsable de mascotas.
- Solicitud de campañas de vacunación, desparasitación, implantación de microchip y esterilización.

7. PROVEEDORES

Departamentos que integran la Dirección de Medio Ambiente, Aseo y Ornato.



Organizaciones comunitarias, instituciones y comunidad en general.

8. PRODUCTOS

Servicios de la Dirección de Medio Ambiente, Aseo y Ornato realizados en su totalidad:

- Poda de árboles.
- Corte de pasto.
- Fiscalizaciones contempladas en las ordenanzas dependientes de esta Dirección.
- Construcción de plazoletas.
- Retiro de micro basurales.
- Mantenimiento de áreas verdes.
- Atención de mascotas, entre otras.
- Tiempo promedio de demora en dar una respuesta a solicitudes 10 días.

9. USUARIOS O CLIENTES

Usuarios internos: La Municipalidad de Temuco

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



10. PROCESO

N°	Actividad	Responsable	Documento de trabajo
1	Recepciona solicitudes y correspondencia	Administrativo	Documento físico o digital (providencia o rescatao del sistema de gestión documental)
2	Deriva a Director	Administrativo	
3	Evalúa cada situación y da instrucciones	Director	
4	Deriva a departamentos según corresponda	Administrativo	Entrega a través de libro
5	Evalúan y ejecutan actividades necesarias	Departamentos	
6	Dan respuesta	Departamentos	Oficio
7	Evalúa y Firma	Director	
8	Respuesta	Administrativo	Sistema Gestión Documental



MANUAL DE PROCESO
“GESTIÓN CORRESPONDENCIA”
DIRECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE, ASEO Y ORNATO

Código: MP- MT

Revisión: 01

Página 8 de 8

Fecha: Noviembre 2021

11. DIAGRAMA DE FLUJO

