

DECRETO N° **4103**

TEMUCO, **21 NOV. 2022**

VISTOS:

- 1.- El Reglamento Interno N° 006 de fecha 07.10.2022, 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 Cámaras, rejillas y Ductos Aguas Lluvias de la Dirección de Gestión del Riesgo de Desastres**, 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	Manual de Inspección Dirección Gestión del Riesgo de Desastres
Objetivo del manual	Definir los procedimientos que la Dirección Gestión del Riesgo de Desastres en desarrollo de la Limpieza Cámaras, Rejillas y Ductos Aguas Lluvias de la Comuna.
Ámbito de acción	Toda la población de la comuna

- 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 10 hojas.

ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVESE.


JUAN ARANEDA NAVARRO
SECRETARIO MUNICIPAL
A.L.L.L./B.P.O./bpo
C.C. Oficina de Partes
Depto. Acreditación, Capacitación y PMG
Todas las Unidades


ROBERTO NEIRA ABURTO
ALCALDE
MUNICIPALIDAD DE TEMUCO
DEPARTAMENTO DE CALIDAD Y
MEJORAMIENTO A LA GESTION


Municipalidad Temuco
D. Asesoría Jurídica


MUNICIPALIDAD DE TEMUCO
DIRECCION DE CONTROL



Manual de Procesos

“Limpieza de Cámaras, Rejillas y Ductos Aguas Lluvias - Temuco”

Elaboró	Revisó	Aprobó
Boris Pardo Oyarzun Claudia Butamanco Norambuena Dirección Gestión del Riesgo del Desastre	Oriana Castro Dubrenil Encargada de Calidad	Armin Llanos López Director Gestión del Riesgo del Desastre

	CONTENIDOS	PAGINA
I	ANTECEDENTES	3
II	FUNCIONES DE LA DIRECCION	3
III	OBJETIVO DEL MANUAL	4
IV	OBJETIVO DEL PROCESO	4
V	ALCANCE DEL MANUAL	4
VI	CONTROL DEL MANUAL	5
VII	REFERENCIA NORMATIVA	5
VIII	DOCUMENTACIÓN	5
IX	PRODUCTOS	5
X	USUARIOS	6
XI	PROVEEDORES	6
XII	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	6 – 7 - 8
XIII	DIAGRAMA	9
XIV	ANEXOS Y FORMULARIOS	10

I. ANTECEDENTES

La Municipalidad de Temuco a través de su Dirección de Gestión del Riesgo de Desastres, en adelante DGRD en colaboración con el Departamento de Aguas Lluvias, realiza el proceso de Limpieza de cámaras de aguas lluvias, rejillas y ductos evacuadores. Este Proceso se enmarca dentro de prevención de riesgos y anegamientos asociados a precipitaciones.


I.1. DEFINICIONES

Los conceptos que están dentro de este manual son:

- **Solicitud de limpieza:** Corresponde a oficios, correos electrónicos u otros medios por medio del cual se solicitan servicios de limpieza de cámaras, rejillas y ductos de Aguas Lluvias.
- **Cámara de Aguas Lluvias:** Corresponde a receptáculos los cuales reciben aguas lluvias, por lo general están en las esquinas de cada calle.
- **Rejillas:** Corresponde a estructuras metálicas las cuales filtran las aguas lluvias que ingresan a la cámara y posterior a los ductos.
- **Ductos:** Corresponde a tuberías que conectan cámaras y rejillas a ductos superiores que desembocan en receptores de aguas lluvias (canales, esteros y ríos).
- **Matriz de Servicios:** Documentos de uso interno de la Dirección de gestión del Riesgo de Desastres, en el cual se registran, las solicitudes recepcionadas, día de realización de los servicios y número de cámaras, rejillas y ductos a los cuales se procesó a limpiar.
- **Plataforma ArcGis:** Sistema de Geolocalización de datos que proporciona mapas y servicios localización, permitiendo elaborar informe de servicios.

II. FUNCIONES DE LA DGRD

- 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.

	Manual de Procesos Limpieza Cámaras, Rejillas y Ductos Aguas Lluvias Dirección Gestión del Riesgo de Desastres	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 4 de 10
		Fecha: Noviembre de 2022

- 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 administrará 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.

III. OBJETIVO DEL MANUAL

- Organizar los procesos para la ejecución de limpieza de cámaras de aguas lluvias, permitiendo un desempeño eficiente, así como también facilitar el control interno de los servicios realizados.
- Dar a conocer y entregar a la comunidad información clara respecto del servicio de Limpieza Cámaras, Rejillas y Ductos Aguas Lluvias de la Comuna.


IV. OBJETIVO DEL PROCESO

Definir los procedimientos que la Dirección Gestión del Riesgo de Desastres para la realización de la Limpieza Cámaras, Rejillas y Ductos de Aguas Lluvias de la Comuna.

V. ALCANCE DEL MANUAL

El presente manual tiene 2 alcances y población objetivo.

- Toda la Comuna.
- Dirección Gestión del Riesgo de Desastres

	Manual de Procesos Limpeza Cámaras, Rejillas y Ductos Aguas Lluvias Dirección Gestión del Riesgo de Desastres	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 5 de 10
		Fecha: Noviembre de 2022

VI. CONTROL DEL MANUAL

El control del proceso y la correcta ejecución del presente manual está a cargo de la Dirección Gestión del Riesgo de Desastre a través de su Programa de Acciones Preventivas.

VII. 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 Republica, que determina que corresponde a los municipios la limpieza de cauces y canales evacuadores de aguas lluvias.
- Ley N° 21.364 que establece el Sistema Nacional de Prevención y respuesta, que sustituye la Oficina Nacional de Emergencia por el Servicio Nacional de Prevención y Respuesta ante Desastres.

VIII. DOCUMENTACIÓN

La documentación necesaria para el cumplimiento del objetivo del proceso y su ejecución corresponde a 2 documentos:

- **Plataforma IDE Servicios de Limpieza de cámaras, Rejillas y Ductos Aguas Lluvias:** Corresponde a la Plataforma Digital IDE Servicios de Limpieza de Cámaras, en el cual se ingresan las solicitudes de limpieza las cuales se canalizan a través del departamento de emergencias.
- **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.

IX. PRODUCTOS

El producto final de este proceso es información necesaria tanto para el municipio como para organizaciones externas referidas al estado y conservación del sistema de evacuación de aguas Lluvias, compuesto por Rejillas, Cámaras y ductos. Esta información es de ayuda para la elaboración de proyectos de mantención, construcción y reposición de sistemas de aguas lluvias.

X. USUARIOS

En este proceso se distinguen 2 tipos de usuarios.

- **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 como ejecutor de obras y al departamento de promoción Comunitaria 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.

XI. PROVEEDORES

En este proceso se distinguen 2 tipos de proveedores.

- **Proveedores 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 como supervisor de los procesos de limpieza y al Departamento Comunitario y Vecinal como receptor de demandas de servicios.
- **Proveedores Externos:** Corresponden a empresas externas a las cuales se le adquieren servicios e insumos necesarios para el proceso de limpieza. Dentro de las empresas se cuenta Aguas Araucanía (Agua Para a Limpieza).

XII. DESCRPCIÓN DEL PROCESO

Se describen las siguientes actividades en el proceso de limpieza de cámaras, rejillas y ductos de aguas lluvias.

Responsable	N°	Actividad	Documento
Usuario	1	Recepción de Solicitudes de limpieza.- Ingresa requerimiento, puede ser por oficina de partes, correo electrónico u otro medio o telefónicamente.	Carta de solicitud / Correo u otro Medio
Profesional Dirección Gestión del Riesgo	2	Análisis de pertinencia y responsabilidad Municipal.- Se analiza si solicitud corresponde realizarla desde el municipio y se analiza la prioridad de realización.	Carta de solicitud / Correo u otro Medio

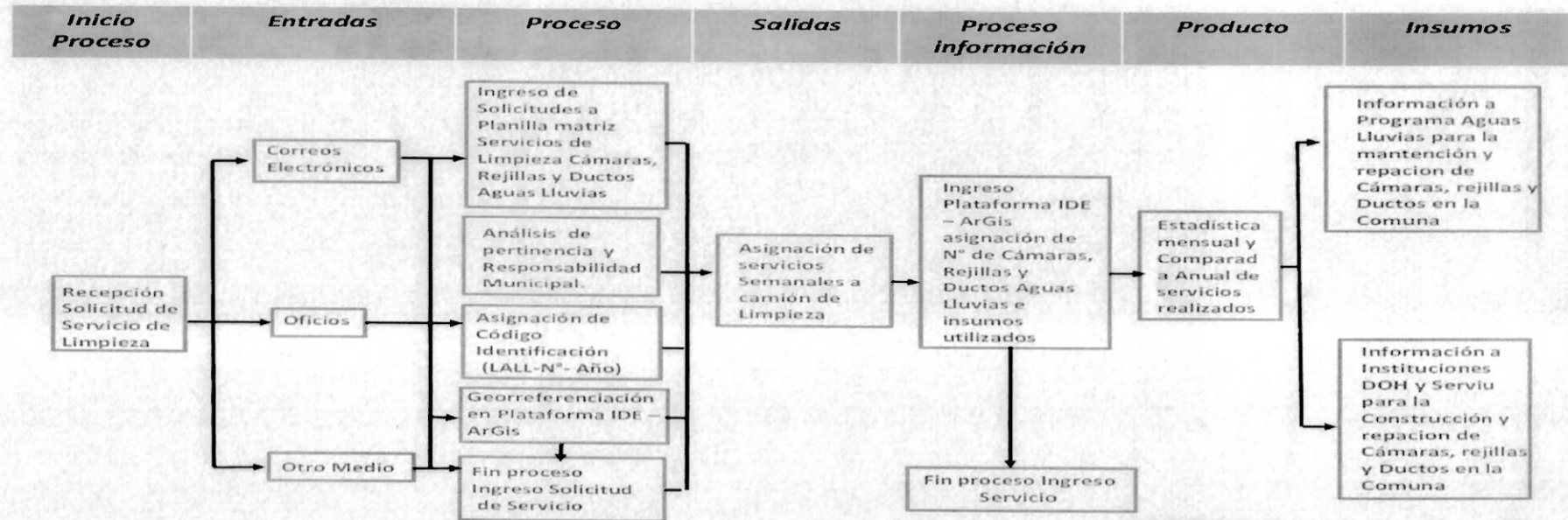
Responsable	N°	Actividad	Documento
Profesional Dirección Gestión del Riesgo	3	Ingreso de Solicitudes a Plataforma IDE - ArGis de servicios.- Una vez realizada la recepción como el análisis se procede a sistematizar en una planilla excell, para posterior asignación de servicios	Plataforma IDE - ArGis
Profesional Dirección Gestión del Riesgo	4	Asignación de Código Identificación (LALL-N°-Año).- Se procede a codificar cada solicitud de servicio y georreferenciarla para poder realizar análisis por sectores poblacionales.	Plataforma IDE - ArGis
Profesional Dirección Gestión del Riesgo	5	Asignación de servicios semanales a camión de Limpieza.- Con la Matriz de solicitudes y realizada la asignación y georreferenciación, se analiza los servicios de limpieza, priorizando un sector poblacional por semana para abarcar una la mayor parte de la comuna.	Plataforma IDE - ArGis
Profesional Dirección Gestión del Riesgo	6	Ingreso a Plataforma IDE - ArGis de servicios.- Se recepciona Bitácora de Servicios del camión de Limpieza y se procesa la información de cada servicio asignado, esto queda en una matriz la cual es utilizada para efectos estadísticos.	Plataforma IDE - ArGis
Profesional Dirección Gestión del Riesgo	7	Estadística mensual y comparada anual de servicios Realizados.- Se entrega a la Dirección de Gestión del Riesgo de Desastres un consolidad de los servicios realizados con la cantidad de cámaras, rejillas y ductos que se procedio a limpiar con una comparación con meses anteriores.	Plataforma IDE - ArGis




Responsable	N°	Actividad	Documento
Profesional Dirección Gestión del Riesgo	8	Información a Programa Aguas Lluvias para la mantención y relación de Cámaras, rejillas y Ductos en la Comuna. - Se entrega a al Encargado del Programa Aguas Lluvias un documento con las cámaras, rejillas y ductos a los cuales debe realizarse una mantención.	Documento Impreso / Correo Electrónico.
Profesional Dirección Gestión del Riesgo	9	Información a Instituciones DOH y Serviu para la Construcción y repacion de Cámaras, rejillas y Ductos en la Comuna. - Se entrega a ambas instituciones Nomina con las cámaras, rejillas y ductos a los cuales debe proceder a cambiarlas debido a daños estructurales	Documento Impreso / Correo Electrónico.



XIII. DIAGRAMA.



	Manual de Procesos Limpieza Cámaras, Rejillas y Ductos Aguas Lluvias Dirección Gestión del Riesgo de Desastres	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 10 de 10
		Fecha: Noviembre de 2019

XIV. ANEXOS Y FORMULARIOS.

- Bitácora Control Diario de vehículos Motorizados – Servicio de Limpieza Cámaras, Rejillas Aguas Lluvias.

- Matriz de servicios de Limpieza Cámaras, Rejillas Aguas Lluvias.

- Informe Estadístico desde la Plataforma IDE - ArGis