

DECRETO N° 5 066 /

TEMUCO,

25 NOV. 2024

VISTOS:

- 1.- El Reglamento Interno N° 006 de fecha 20.12.2023, 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 Solicitud de instalación de container o bateas del Departamento de Aseo y Limpieza de Espacios Públicos, 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	Solicitud de instalación de container o bateas Departamento de Aseo.
OBJETIVO DEL MANUAL	Establecer procedimientos para el control y ejecución del servicio de container o bateas comunitarias, de manera que se realicen eficientemente. Promover la transparencia al documentar claramente los roles asociados a este servicio, responsabilidades y flujo de trabajo.
AMBITO DE ACCION	Toda la comunidad, organizaciones comunitarias, instituciones públicas y departamentos municipales.

- 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 11 hojas.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

JUAN ARANEDA NAVARRO
SECRETARIO MUNICIPAL

ROBERTO NEIRA ABURTO
ALCALDE

GFBLMA/ppv

Oficina de Partes
Depto. de Calidad y Control de Gestión

3025064



MANUAL DE PROCESOS SOLICITUD DE INSTALACIÓN DE CONTAINER O BATEAS DEPARTAMENTO DE ASEO

Elaboró	Revisó	Aprobó
Sergio Sandoval García Coordinador servicio Microbasurales.	Oriana Castro Dubrenil Encargada depto. Calidad y Control de Gestión	Gustavo Fuentes Barra Director Medio Ambiente Aseo y Ornato

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SOLICITUD DE INSTALACIÓN DE CONTAINER O BATEAS DEPARTAMENTO DE ASEO	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 2 de 11
		Fecha: junio 2024

	CONTENIDOS	PAGINA
I	ANTECEDENTES	03
II	FUNCIONES DE LA UNIDAD	04
III	OBJETIVO DEL MANUAL	05
IV	OBJETIVO DEL PROCESO	05
V	ALCANCE DEL MANUAL	05
VI	CONTROL DEL MANUAL	05
VII	REFERENCIA NORMATIVA	05
VIII	DOCUMENTACIÓN	06
IX	PRODUCTOS	06
X	USUARIOS	07
XI	PROVEEDORES	07
XII	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	07
XIII	DIAGRAMA	09
XIV	ANEXOS Y FORMULARIOS	10

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SOLICITUD DE INSTALACIÓN DE CONTAINER O BATEAS DEPARTAMENTO DE ASEO	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 3 de 11
		Fecha: junio 2024

I. ANTECEDENTES

El Departamento de Aseo y Limpieza de Espacios Públicos de la Dirección de Medio Ambiente, Aseo y Ornato, tiene dentro de sus funciones fundamentales la recolección de residuos provenientes de la comuna, con el fin de mantener el estado sanitario y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. Con el propósito de cumplir con esta función privativa, cuenta con un servicio de recolección de residuos sólidos domiciliarios, y para complementar dicho servicio, se cuenta con contenedores "bateas" que se instalan de acuerdo con el requerimiento de la ciudadanía en los diferentes sectores de la comuna, con el propósito de evitar la formación de Microbasurales, como también ir en apoyo en emergencias tales como incendios y operativos realizados por el equipo de microbasurales.

I.1. DEFINICIONES

- **Container, contenedor metálico o batea:** Recipiente metálico de gran tamaño (capacidad de 16 a 20 m3) para el depósito de voluminosos.
- **Organización comunitaria:** Toda organización promovida directamente por los mismos vecinos dentro de su comunidad, como por ejemplo: juntas de vecinos (JJ.VV), comité de seguridad, comité de adelanto, comité de vivienda, entre otros.
- **Voluminosos:** Son aquellos artículos o enseres de gran o demasiado volumen, de origen doméstico, que debido a sus dimensiones no son adecuados para ser recogidos por los servicios municipales convencionales como es el servicio de recolección.
- **Enseres:** Utensilios, muebles, instrumentos necesarios en una casa.
- **Residuos peligrosos:** Residuo o mezcla de residuos que presenta riesgo para la salud pública y/o efectos adversos al medio ambiente, ya sea directamente o debido a su manejo actual o previsto.
- **Residuos Domiciliario:** Desechos provenientes de los hogares y/o comunidades.
- **Residuos Industrial:** Su origen es producto de la manufactura o proceso de transformación de la materia prima.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SOLICITUD DE INSTALACIÓN DE CONTAINER O BATEAS DEPARTAMENTO DE ASEO	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 4 de 11
		Fecha: junio 2024

II. FUNCIONES DE LA UNIDAD

De acuerdo con el Reglamento interno N°006 de fecha 20.12.2023 según artículo 76°, en donde define las funciones generales del Departamento de aseo y limpiezas de espacios públicos, siendo las siguientes:

- a. Recolectar los residuos sólidos domiciliarios y asimilables provenientes del comercio y la industria.
- b. Transportar, transferir y disponer los residuos sólidos domiciliarios a disposición final.
- c. Identificar y georreferenciar ligares de microbasulares permanentes, para su erradicación y recuperación de espacios públicos y áreas verdes.
- d. Coordinar acciones internar para manejar sosteniblemente los residuos sólidos domiciliarios de la comunidad.
- e. Realizar acciones conjuntas con otras direcciones municipales y otros organismos públicos y privados en propuestas del mejoramiento del servicio.
- f. Efectuar el aseo y mantención de vías públicas, promoviendo el cuidado de los bienes nacionales de uso públicos.
- g. Realizar la limpieza de infracturas ubicadas en espacios públicos, tales como murallas, paraderos, ciclovías, mobiliario y equipamiento urbano entre otros.
- h. Realizar operativos de limpieza en forma periódica, en distintos sectores de la comuna de Temuco.
- i. Dar respuesta a la solicitud de la comunidad y llevar registros de ellas.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SOLICITUD DE INSTALACIÓN DE CONTAINER O BATEAS DEPARTAMENTO DE ASEO	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 5 de 11
		Fecha: junio 2024

III. OBJETIVO DEL MANUAL

Establecer procedimientos para el control y ejecución del servicio de container o bateas comunitarias, de manera que se realicen eficientemente. Promover la transparencia al documentar claramente los roles asociados a este servicio, responsabilidades y flujo de trabajo.

IV. OBJETIVO DEL PROCESO

Formalizar una manera de canalizar, ejecutar y dar respuesta a los requerimientos sobre las instalaciones de container o bateas para el uso comunitario.

V. ALCANCE DEL MANUAL

- Toda la comunidad
- Organizaciones comunitarias
- Instituciones públicas.
- Departamentos municipales.

VI. CONTROL DEL MANUAL

El resguardo y control del siguiente manual de procesos, está bajo la responsabilidad del Departamento de Aseo y limpieza de espacios públicos.

El periodo de vigencia del manual de procesos es de dos años.

VII. REFERENCIA NORMATIVA

- Ley 18.695 artículo N° 3, orgánica constitucional de municipalidades.
- Ordenanza municipal de aseo N° 001 de 01 junio 1987.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SOLICITUD DE INSTALACIÓN DE CONTAINER O BATEAS DEPARTAMENTO DE ASEO	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 6 de 11
		Fecha: junio 2024

VIII. DOCUMENTACIÓN

1. Solicitud formal para requerimiento del servicio, los cuales son:
 - a. Carta ingresada en oficina de partes del municipio.
 - b. Correo electrónico
 - c. Solicitud a través de la plataforma de requerimiento de gestores territoriales.

En cualquiera de los casos anteriores se deberá incluir una información mínima de acuerdo con lo siguiente:

- Nombre y apellido del solicitante.
 - Dirección, nombre de calle y numeración, sector.
 - Fono de contacto.
 - Breve descripción de material a depositar.
2. Respuesta a solicitud por escrito a documentación ingresada por oficina de partes.

Respuesta a correo electrónico y rebajar requerimiento de la plataforma de gestores territoriales.
 3. Planilla con calendarización mensual con la planificación de instalación.
 4. Orden de trabajo diaria a conductor del servicio.
 5. Registro fotográfico de instalación y retiro del servicio.

IX. PRODUCTOS

- Instalación de container o bateas para uso comunitario para la recolección de voluminosos, enseres y residuos no peligrosos.

X. USUARIOS

- Organizaciones tales como junta de vecinos, servicios públicos, servicios municipales.

XI. PROVEEDORES

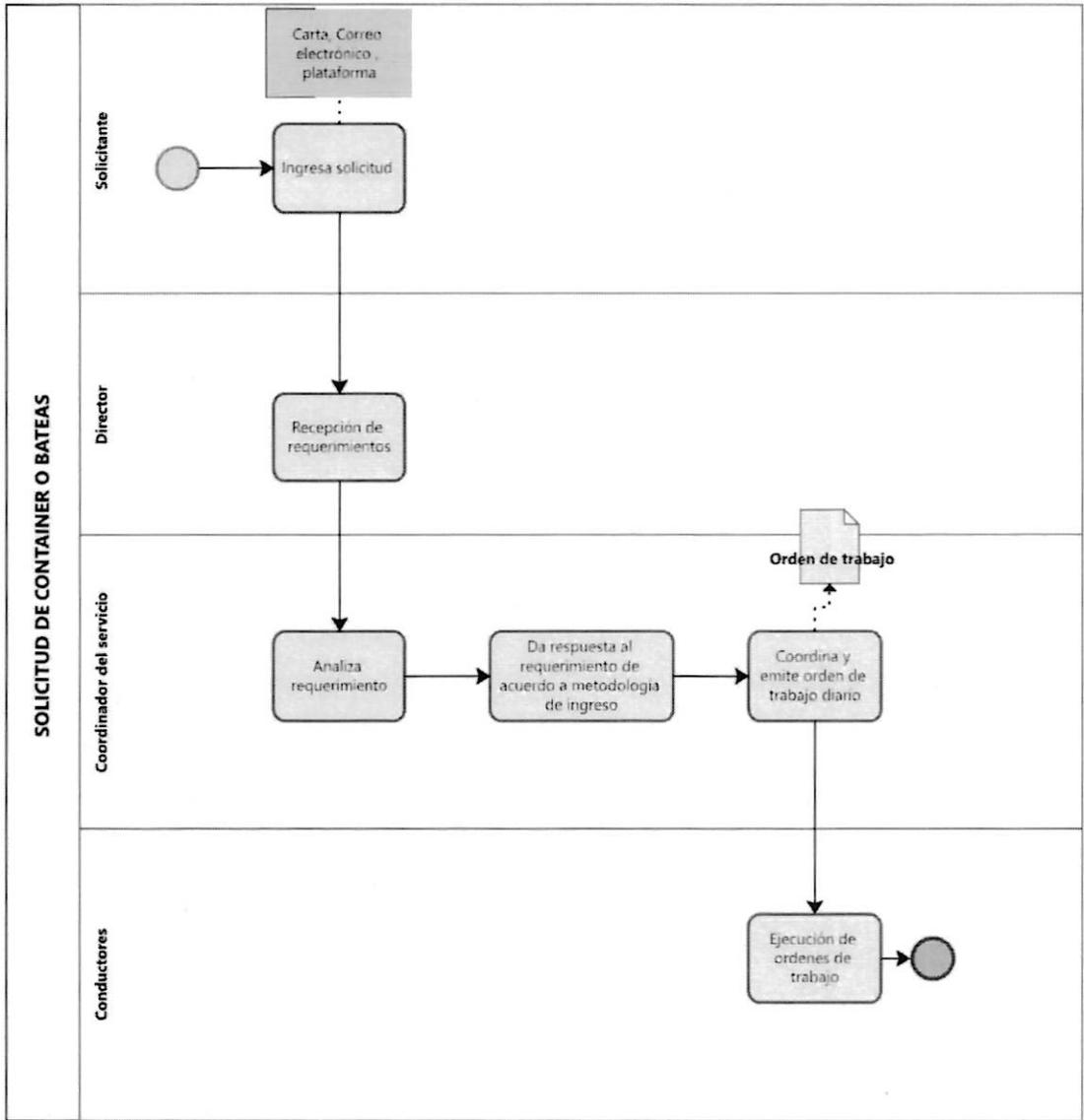
- Dirección de Medio ambiente, aseo y ornato.
- Departamento de aseo y limpieza de espacios públicos.
- Dirección de desarrollo comunitario, departamento comunitario vecinal, departamento social.

XII. DESCRPCIÓN DEL PROCESO

RESPONSABLE	N°	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
Solicitante	1	Ingresa solicitud: por los canales correspondientes: Oficina de partes, correo electrónico, plataforma de requerimiento por gestores territoriales.	Carta, correo electrónico, plataforma.
Director del Servicio	2	Recepción del requerimiento: Las solicitudes de instalación de contenedor son recibidas por el director y derivadas al coordinador de servicio.	
Coordinador de servicio		Análisis del requerimiento: se revisa la solicitud y de ser aprobado se planifica la instalación.	
Coordinador de servicio	4	Respuesta: Si el requerimiento se realiza por correo electrónico, se da respuesta por el mismo medio, indicando fecha de ejecución del servicio. En el caso de una carta de oficina de partes se redacta un documento de respuesta y se envía para firma y aprobación del director	Correo electrónico o carta de respuesta.
Coordinador de servicio	5	Orden de trabajo: Coordinar del servicio procede a entregar orden de trabajo diario a los conductores.	Orden de trabajo
Conductores	6	Ejecución de órdenes de trabajo: funcionario responsable de ejecutar el servicio procede a las instalaciones y retiros e informa al coordinador de servicio.	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SOLICITUD DE INSTALACIÓN DE CONTAINER O BATEAS DEPARTAMENTO DE ASEO	Código: MP- MT
	Revisión: 02
	Página 8 de 11
	Fecha: junio 2024

XIII. DIAGRAMA.



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SOLICITUD DE INSTALACIÓN DE CONTAINER O BATEAS DEPARTAMENTO DE ASEO	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 9 de 11
		Fecha: junio 2024

XIV. ANEXOS Y FORMULARIOS.



DEPARTAMENTO DE ASEO Y LIMPIEZA DE ESPACIOS PÚBLICOS.

SOLICITUD DE CONTAINER O BATEAS. (ATENCIÓN PRESENCIAL)	
NOMBRE DEL SOLICITANTE:	
DIRECCIÓN DEL LUGAR DE INSTALACIÓN.	
TELÉFONO:	
BREVE DESCRIPCION DE MATERIALES A DEPOSITAR:	
FECHA DE LA SOLICITUD:	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SOLICITUD DE INSTALACIÓN DE CONTAINER O BATEAS DEPARTAMENTO DE ASEO	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 11 de 11
		Fecha: junio 2024

ORDEN DE TRABAJO AL CONDUCTOR



ORDEN DE TRABAJO EQUIPO DE AMPLIROLL

FECHA: LUNES 11 DE NOVIEMBRE 2024.

SERVICIO: CAMIÓN A-210.

CONDUCTOR:

N°	DIRECCIÓN	NOMBRE TELEFONO	OBSERVACIÓN
1			
2			
3			
4			

LA PROGRAMACIÓN PODRÍA SER CAMBIADA EN CASO DE EMERGENCIA.

COORDINADOR SERVICIO

CONDUCTOR RESPONSABLE SERVICIO

CONSIDERACIONES DEL SERVICIO.

1. Los retiros e instalaciones deben ser informados al Coordinador del Servicio durante la jornada laboral.
2. Las instalaciones deben realizarse en lugares seguros, evitando bloquear el acceso o salida de vehículos, así como evitar ubicarse frente a grifos contra incendios. En casos de avenidas o calles con alto tráfico vehicular, se debe solicitar indicaciones al Coordinador.
3. En caso de no encontrar la dirección entregada para la instalación, se solicita informar al Coordinador para establecer contacto con el usuario.
4. No está permitida la instalación del servicio en una dirección distinta sin autorización previa del Coordinador.
5. Si no es posible instalar la batea, se debe comunicar inmediatamente al Coordinador y esperar su respuesta o autorización para no instalarla.
6. En caso de retirar una batea con capacidad de carga, no se podrá instalar en un nuevo punto sin previa autorización. Si es necesario, se debe solicitar dicha autorización.
7. Es obligatorio completar la bitácora diariamente, registrando cualquier eventualidad que ocurra durante el servicio.
8. La presente orden de trabajo debe ser retirada diariamente al inicio de la jornada laboral en las oficinas ubicadas en Freire 1270.