

TEMUCO, 28 NOV 2025

**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 Procedimiento de Recepción y Posterior Mantención de Áreas Verdes, de la Municipalidad de Temuco, para contribuir al mejoramiento de los procesos interno institucionales.

**D E C R E T O:**

1.- Apruébese el Manual de Proceso que a continuación se indica:

3204172



MUNICIPALIDAD DE  
TEMUCO

NOMBRE DEL MANUAL	<b>“PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y POSTERIOR MANTENCIÓN DE ÁREAS VERDES”</b>
OBJETIVO DEL MANUAL	Formalizar procedimiento de recepción y mantención de áreas verdes.
AMBITO DE ACCION	Usuarios internos y externos del Municipio de Temuco

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 12 hojas.

3.- El presenta manual reemplaza en su totalidad al aprobado por Decreto N° 4379 de fecha 25/11/2019.

**ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVESE.**

  
JUAN ARANEDA NAVARRO  
SECRETARIO MUNICIPAL

  
ROBERTO NEIRA ABURTO  
ALCALDE  
  


MAE/PSL/BRE/CVF  
C.C. Oficina de Partes

Dept. de Calidad y Control de Gestión  
Dept. Áreas Verdes y Ornato Comunal  
Archivo





# **MANUAL DE PROCESO**

## **“PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y POSTERIOR MANTENCIÓN DE ÁREAS VERDES”**

Elaboró	Revisó	Aprobó
Bernardo Rojas Escudero Dept. de Áreas Verdes y Ornato Comunal	Oriana Castro Dubrenil Encargada Depto. Calidad y Control de Gestión	Paola Solís Lufí Jefe Depto. de Áreas Verdes y Ornato Comunal



## INDICE.

### Contenido

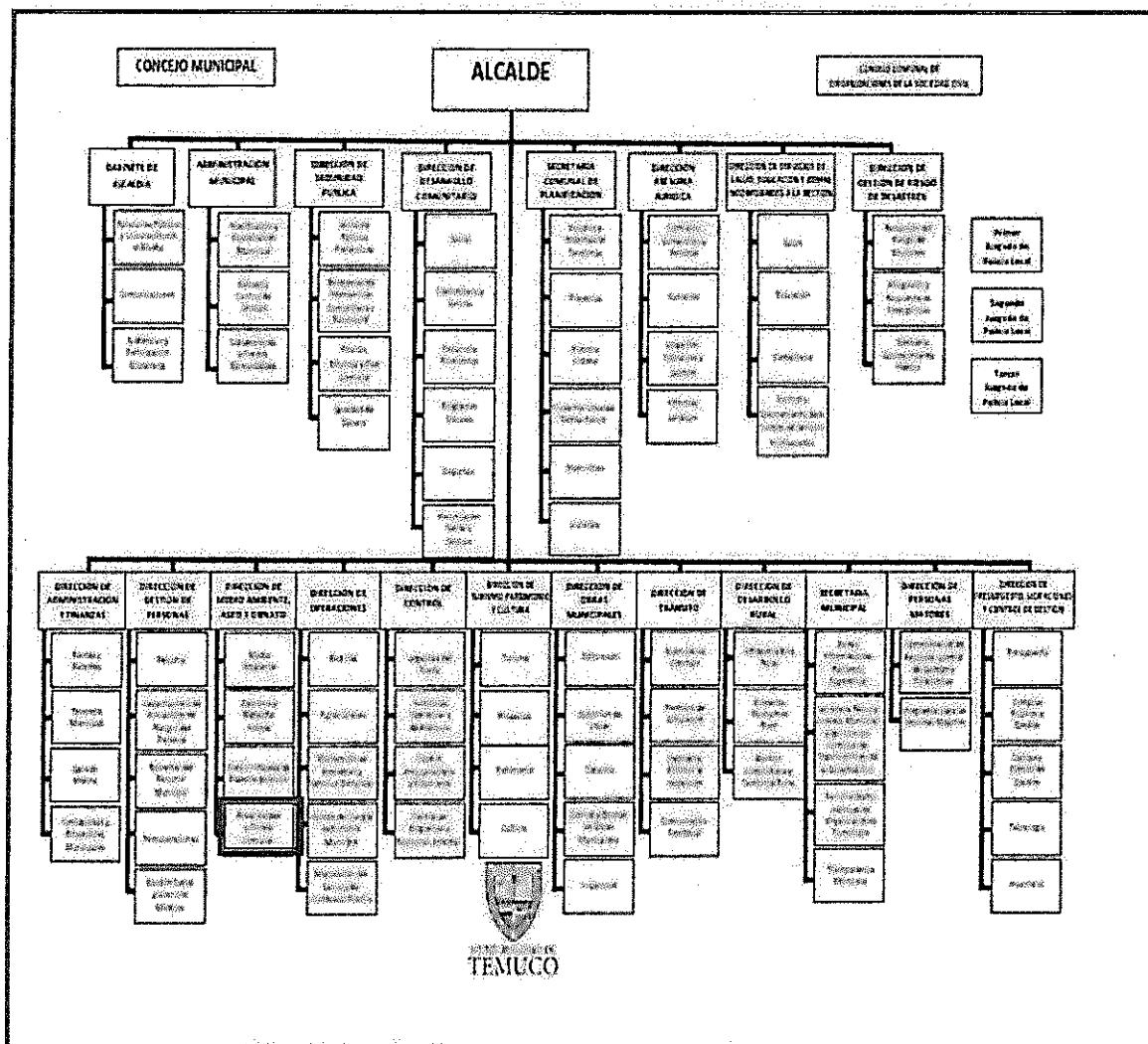
1. INTRODUCCIÓN .....	3
1.1 Antecedentes .....	3
1.2 Definiciones .....	4
2. FUNCIONES DE LA UNIDAD .....	5
3. OBJETIVO DEL MANUAL .....	6
4. OBJETIVO DEL PROCESO .....	6
5. ALCANCE DEL MANUAL .....	6
6. CONTROL DEL MANUAL .....	6
7. REFERENCIA NORMATIVA .....	6
8. ENTRADAS Y/O REQUISITOS .....	6
9. PROVEEDORES .....	7
10. PRODUCTOS .....	7
11. USUARIOS .....	7
12. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO .....	8
12.1 Proceso de Recepción de Áreas Verdes .....	8
12.2 Proceso de Mantención de Áreas Verdes .....	10
12.3 Diagrama de Flujo Proceso de Recepción y Mantención de Áreas Verdes .....	12

	<p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE PROCESO</b>  <b>"PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y</b>  <b>POSTERIOR MANTENCIÓN DE ÁREAS VERDES"</b>  <b>DEPARTAMENTO DE ÁREAS VERDES Y ORNATO COMUNAL</b></p>	<p>Código: MP-MT-01  Revisión: 02  Página 3 de 12  Fecha: noviembre 2025</p>
--	---	--

## 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1 Antecedentes

El Departamento de Dpto. Áreas verdes y Ornato Comunal, está bajo la Dirección de Medio Ambiente, Aseo y Ornato, teniendo como objetivo principal la mantención, conservación y ornato de los parques, jardines, arbolado urbano y áreas verdes, en bienes de uso público, mediante el fomento de proyectos para la habilitación, rehabilitación, arborización, forestación y conservación de los distintos macro sectores de la comuna, desarrollando acciones para su gestión



**Fig 1:** Organigrama de Dirección de Medio Ambiente, Aseo y Ornato, destacando el Departamento de Áreas Verdes y Ornato Comunal.

	<p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE PROCESO</b>  <b>"PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y</b>  <b>POSTERIOR MANTENCIÓN DE ÁREAS VERDES"</b>  <b>DEPARTAMENTO DE ÁREAS VERDES Y ORNATO COMUNAL</b></p>	<p>Código: MP-MT-01  Revisión: 02  Página 4 de 12  Fecha: noviembre 2025</p>
--	---	--

Durante los últimos años, la ciudad de Temuco ha experimentado un notable mejoramiento en la gestión y mantención de sus áreas verdes. Hoy se observan plazas más limpias, con menor presencia de maleza en las superficies duras, césped de mayor vigor, árboles mejor manejados desde el punto de vista silvícola y un embellecimiento general mediante la incorporación de especies florales. Asimismo, se han instalado nuevos juegos modulares y máquinas de ejercicio, transformándolas en verdaderas "plazas interactivas".

Así mismo, la ciudad ha experimentado un significativo incremento en sus áreas verdes, impulsado tanto por la recuperación de espacios degradados como por el desarrollo y la expansión urbana. Sectores que anteriormente se encontraban en desuso han sido transformados en plazas y zonas de recreación, integrando vegetación ornamental, césped y sistemas de riego que mejoran su funcionalidad y atractivo. Paralelamente, los nuevos proyectos inmobiliarios han incorporado áreas verdes conforme a la normativa vigente, sumando superficies de uso público que contribuyen al bienestar de la comunidad y a la mejora del paisaje urbano.

Por lo anteriormente planteado, es que es necesario estandarizar y actualizar los procedimientos de solicitud de recepción de áreas verdes y su posterior mantención, ya que los nuevos estándares de construcción de áreas verdes deben ser diseñados y aprobados antes de su ejecución, por ende aprobados sus proyectos de diseño que ahora no son voluntades ejecutadas por parte del usuario externo, sino que debe contemplar mínimos requeridos para poder realizar su incorporación a la futura mantención de estas áreas verdes, las cuales cada vez más, son de gran impacto positivo en la ciudadanía proyectando una visión ciudad que cada día sea más acorde a los estándares establecidos por normas internacionales.

## 1.2 Definiciones

Algunas definiciones normativas de los conceptos principales que tratará el procedimiento

**Carta Solicitud:** Carta Solicitud donde usuario externo solicita requerimientos a Dirección de Medio Ambiente, Aseo y Ornato y/o Departamento de Áreas Verdes y Ornato Comunal.

	<b>MANUAL DE PROCESO</b> <b>"PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y</b> <b>POSTERIOR MANTENCIÓN DE ÁREAS VERDES"</b> <b>DEPARTAMENTO DE ÁREAS VERDES Y ORNATO COMUNAL</b>	Código: MP-MT-01 Revisión: 02 Página 5 de 12 Fecha: noviembre 2025
--	--	---

**Correo institucional:** Servicio de correo electrónico basado en la web de Microsoft proporcionado a los funcionarios de la Municipalidad.

**E.T:** Las Especificaciones técnicas (E.T) es el documento que contiene los antecedentes técnicos con los cuales se construirá una u otra infraestructura, para este caso del presente manual, todas las obras que conllevan a la creación final del área verde.

**Fuente Formal:** Corresponde a correos electrónicos, oficios, certificado de recepción de área verdes, entre otras fuentes que canalizan el ingreso de requerimientos o consultas.

**Oficio:** Documento de origen municipal que contiene respuesta a solicitud al usuario

**Recepción de Área Verdes:** Documento que certifica que se ejecutó área verde según los estándares indicados en Especificaciones Técnicas del Anteproyecto.

**Usuario Externo:** Persona o Privado quien realiza solicitud de revisión de antecedentes respecto a proceso de obtención de recepción de áreas verdes.

**Usuario Interno:** Persona funcionaria perteneciente a la Dirección, Departamento o Unidad municipal, quien proporcione información o realice seguimiento a proceso de Recepción Definitiva de proyecto de urbanización para la incorporación de superficie a mantención de áreas verdes.

## 2. FUNCIONES DE LA UNIDAD

Las funciones que competen a la unidad, de acuerdo a lo establecido al artículo N° 30 del Reglamento N°006 de fecha 20.12.2023, son las siguientes:

- Mantenimiento y conservación de parques, jardines, y áreas verdes, en bienes de uso público.
- Estudiar y proponer proyectos de habilitación, rehabilitación, forestación y conservación de áreas verdes.

	<p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE PROCESO</b>  <b>"PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y</b>  <b>POSTERIOR MANTENCIÓN DE ÁREAS VERDES"</b>  <b>DEPARTAMENTO DE ÁREAS VERDES Y ORNATO COMUNAL</b></p>	<p>Código: MP-MT-01  Revisión: 02  Página 6 de 12  Fecha: noviembre 2025</p>
--	---	--

- c) Coordinar y asesorar a otras direcciones del municipio y/o entidades públicas y privadas en materia de proyectos de paisajismo y riego para tender a la administración de áreas verdes, con baja demanda hídrica.
- d) Realizar acciones para la conservación y ornato de áreas verdes, mobiliario urbano y monumentos, en espacios públicos.
- e) Gestionar proyectos en coordinación con otras direcciones municipales, para el mejoramiento de áreas verdes y arbolado urbano.
- f) Manejo de arbolado urbano ubicado en bien nacional de uso público.
- g) Dar respuesta a las solicitudes de la comunidad y llevar registro

### **3. OBJETIVO DEL MANUAL**

Formalizar procedimiento de Recepción y Mantención de Áreas Verdes.

### **4. OBJETIVO DEL PROCESO.**

Establecer procedimientos de solicitud de recepción y mantención de áreas verdes.

### **5. ALCANCE DEL MANUAL.**

Usuarios internos y externos (Empresas Constructoras, Serviu Direcciones o departamentos municipales u otros similares) que necesiten informarse del procedimiento para solicitar recepción y/o mantención de áreas verdes.

### **6. CONTROL DEL MANUAL.**

El resguardo, control y correcta implementación del siguiente manual de procesos estará bajo la responsabilidad del Jefe del Departamento de Áreas Verdes y Ornato Comunal.

### **7. REFERENCIA NORMATIVA**

- Ley N°18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades.
- Ley General de Urbanismo y Construcción, Ordenanza General de Urbanismo y Construcción y sus modificaciones.

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

- Carta Solicitud de Revisión de Anteproyecto de Áreas Verdes, dirigido al Director de Medio Ambiente, Aseo y Ornato, con copia a Departamento de Áreas Verdes y Ornato Comunal, con adjunto, carpeta con especificaciones



técnicas del proyecto con planimetría respectiva, todo en 3 copias junto a cd con proyecto en formato shape o dwg. De forma adicional deberá enviar lo anteriormente señalado en formato digital al correo [paola.solis@temuco.cl](mailto:paola.solis@temuco.cl) y [dep.ornato@temuco.cl](mailto:dep.ornato@temuco.cl)

- Carta Solicitud de Recepción de Áreas Verdes, dirigido al Director de Medio Ambiente, Aseo y Ornato, con copia a Departamento de Áreas Verdes y Ornato Comunal. Señalando el nombre del proyecto, etapa y cualquier otro antecedente que dé cuenta de lo solicitado

## 9. PROVEEDORES

- Aprobación y Recepción de Proyecto: Empresas Constructoras, Serviu y otras que puedan generar Áreas Verdes.
- Mantención de Áreas Verdes: Usuarios internos y externos al municipio que informen o retroalimenten al departamento en información de Recepción Definitiva de proyecto de urbanización.

## 10. PRODUCTOS

- Oficio de Aprobación de Proyectos de Áreas Verdes.
- Certificado de Recepción de Áreas Verdes que formaliza la recepción definitiva y futura mantención de áreas verdes.
- Oficio Rechazo: cuando no corresponde una respuesta positiva al usuario en su solicitud.

## 11. USUARIOS

- Usuarios externos: Empresas Constructoras, Serviu y aquellos que deseen crear un área verde.
- Usuarios Internos: Dirección de Obras Municipales, funcionarios del Departamento de Ornato, Dirección de Medio Ambiente, Aseo y Ornato, que pueda proporcionar información respecto al estado de Recepción Definitiva de un proyecto de urbanización que pueda incorporar superficie al patrimonio municipal para la mantención de áreas verdes.

## 12. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

### 12.1 Proceso de Recepción de Áreas Verdes

RESPONSABLE	Nº	ACTIVIDAD	Documento de trabajo
Usuario Externo	1	Realiza solicitud mediante carta solicitud, dirigida al director de medio ambiente aseo y ornato con copia al departamento al jefe de departamento de áreas verdes y ornato comunal. Esta Carta Solicitud debe ser ingresada o entregada a la secretaría de Dirección de Medio Ambiente	Carta solicitud y documentación adjunta.
Dirección de Medio Ambiente, Aseo y Ornato	2	Recepción de Solicitud y documentación adjunta para posterior derivación al Depto. de Áreas Verdes y Ornato comunal.	Carta solicitud, en triplicado más adjunto de carpeta con ET y planos. Ingreso de Solicitud a sistema documental
Dept. Áreas verdes y Ornato Comunal	3	Recepción de solicitud y carpetas en triplicado con documentación, la cual deberá contener mínimamente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta Solicitud</li> <li>• Plano de Loteo Aprobado DOM</li> <li>• 3 copias de E.E.T.T y Planos de áreas verdes</li> </ul>	Solicitud, carpeta y recepción de solicitud formato físico y vía sistema gestión documental.
Inspector Técnico Depto. Área Verde y Ornato	4	Recepción de Documentación. Análisis y estudio de antecedentes para saber si corresponde a: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprobación de Proyecto</li> <li>• Recepción de Área Verde</li> </ul>	Carpeta con documentos para revisión que contiene documentación Especificaciones técnicas y planimetría
Inspector Técnico Depto. Área Verde y Ornato	5	Asignación de día y hora para revisión en terreno.	Correo electrónico o llamada telefónica.
Inspector Técnico Depto. Área Verde y Ornato	3	Si corresponde a: Aprobación de Proyecto, este puede ser rechazado o aprobado durante visita a terreno.  Motivos de rechazo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• No cumple con antecedentes mínimos de carpeta ingresada</li> <li>• Inconsistencias entre E.E.T.T y Planos</li> <li>• E.E.T.T no hace referencia a</li> </ul>	Si diseño requiere mejoras menores se indica en terreno y posterior formalización vía correo electrónico  Si es aprobado se genera Oficio Aprobatorio.  Si es rechazo se



**MANUAL DE PROCESO  
"PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y  
POSTERIOR MANTENCIÓN DE ÁREAS VERDES"  
DEPARTAMENTO DE ÁREAS VERDES Y ORNATO COMUNAL**

Código: MP-MT-01  
Revisión: 02  
Página 9 de 12  
Fecha: noviembre 2025

		sistema de riego, entre otros.	genera Oficio Rechazo
Usuario Externo	4	Respuesta a Solicitud	Oficio, con adjunto de carpeta con antecedentes
Inspector Técnico Dept. Áreas Verde y Ornato	5	Si corresponde a Recepción de Área Verde  Se revisa en terreno que se ejecutó según lo indicado en Diseño de proyecto aprobado.	Si es rechazado se debe generar oficio Rechazo, el cual deberá indicar las razones (Modificación de proyecto o si las Obras no corresponden a lo establecido Previamente) Si es aprobado se genera Certificado de Recepción de Áreas Verdes.
Dirección de Medio Ambiente, Aseo y Ornato	6	Firma y Timbre de Documentación Certificado de Recepción	Certificado de Recepción de Áreas Verdes
Usuario	7	Respuesta a Solicitud	Oficio Rechazo Certificado de Recepción de Áreas Verdes.
Dept. Áreas verdes y Ornato Comunal	8	Se recepciona oficialmente la superficie incorporada a las áreas verdes de la comuna de Temuco.  Si existe prefactibilidad de ampliación de contrato o de cambio de superficie (área verde no mantenida por ejecución de otros proyectos) se oficializa mediante correo eléctrico con empresa y se genera primer requerimiento de mantenición. De no existir prefactibilidad de incorporación a mantenición por empresa externa, se genera orden de trabajo a equipo del Depto. Áreas Verdes hasta que pueda ser ingresada a mantenición por la empresa.	Correo electrónico



## 12.2 Proceso de Mantención de Áreas Verdes

RESPONSABLE	Nº	ACTIVIDAD	Documento de trabajo
Dept. Áreas verdes y Ornato Comunal	1	<p>1. Recepción Oficial de Área Verde:</p> <p>1.1. El Depto. de Áreas Verdes recepta oficialmente la superficie incorporada a las áreas verdes de la comuna.</p> <p>1.2. La recepción puede provenir de proyectos municipales, urbanizaciones privadas, obras civiles, mitigaciones u otras fuentes.</p> <p>1.3. La superficie recepcionada queda registrada en el inventario comunal de áreas verdes, indicando:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ubicación</li><li>• Superficie Total</li><li>• Tipo de recubrimiento vegetal</li><li>• Equipamiento instalado</li><li>• Fecha de recepción</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Recepción Definitiva emitida por DOM</li><li>• Ingreso de Área Verdes a plano de Áreas Verdes IDE Temuco.</li></ul>
Dept. Áreas verdes y Ornato Comunal	2	<p>2. Análisis de prefactibilidad para ampliación de contrato de mantención:</p> <p>2.1. El equipo técnico evalúa si la superficie puede ser incorporada a la empresa contratista vigente.</p> <p>2.2. Se revisa:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Disponibilidad presupuestaria</li><li>• Capacidad operativa del contrato</li><li>• Existencia de otros proyectos que consideren esa superficie</li><li>• Condiciones especiales del área</li><p>2.3. Si existe prefactibilidad, se continua a la etapa de coordinación con empresa contratista.</p></ul>	Correo electrónico desde Jefatura de Departamento y empresa que realiza mantención para coordinar su traspaso.
Dept. Áreas verdes y Ornato Comunal / Empresa Externa que realiza mantención	3	<p>3. Coordinación con empresa contratista:</p> <p>3.1. Se envía correo oficial a la empresa informando:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Superficie recepcionada</li><li>• Solicitud de evaluación para incorporación al contrato</li><li>• Planos o documentos asociados</li><p>3.2. La empresa entrega factibilidad operativa y económica.</p><p>3.3. Se genera el Primer Requerimiento de Mantención.</p><p>3.4. Se incorpora la superficie al contrato mediante acto administrativo.</p></ul>	Correo electrónico desde Jefatura de Departamento oficializando el ingreso de mantención de Área Verde.
Dept. Áreas verdes y Ornato Comunal	4	<p>4. Cuando no existe prefactibilidad</p> <p>4.1. Se genera Orden de Trabajo interna para equipos municipales.</p> <p>4.2. El equipo municipal asume mantención temporal.</p> <p>4.3. Se establece un plan de mantención transitorio con:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Corte y rebaje de césped</li><li>• Desmalezado</li><li>• Riego (si es posible)</li><li>• Retiro de residuos</li><li>• Evaluación de riego</li><p>4.4. Se documentan todas las acciones realizadas</p></ul>	Correo electrónico que da cuenta de la solicitud, se adjuntan material fotográfico del área verde y otros que den cuenta del lugar y mantención a realizar



**MANUAL DE PROCESO  
“PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y  
POSTERIOR MANTENCIÓN DE ÁREAS VERDES”  
DEPARTAMENTO DE ÁREAS VERDES Y ORNATO COMUNAL**

Código: MP-MT-01  
Revisión: 02  
Página 11 de 12  
Fecha: noviembre 2025

Depto. Áreas verdes y Ornato Comunal	5	<p>5. Registro y control:</p> <p>5.1. Registrar toda superficie recepcionada en el catastro de áreas verdes y dejar marcada como mantenimiento por Departamento de áreas verdes</p> <p>5.2. Mantener historial de estado, responsable, órdenes e informes de trabajo.</p> <p>5.3. Actualizar inventario comunal de áreas verdes.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Catastro de Áreas Verdes / IDE Temuco</li><li>• Correos e informes de órdenes de trabajo</li></ul>
Inspector Técnico Depto. Áreas Verde y Ornato	6	<p>6. Supervisión y seguimiento</p> <p>6.1. Inspectores realizan seguimiento mensual.</p> <p>6.2. Se revisa calidad, frecuencias, riego y limpieza.</p> <p>6.3. Se emiten informes y observaciones.</p>	Informes de trabajo / Correo electrónico.
Depto. Áreas verdes y Ornato Comunal	7	<p>7. Cierre o traspaso</p> <p>7.1. Cuando la superficie puede ser incorporada al contrato externo, se realiza traspaso formal.</p> <p>7.2. Se desactiva mantenimiento interno.</p> <p>7.3. Se formaliza mediante correo y acto administrativo.</p> <p>7.4. Se actualiza inventario con nuevo responsable.</p>	Correo o acto administrativo de ampliación de contrato en superficie.

### 12.3 Diagrama de Flujo Proceso de Recepción y Mantención de Áreas Verdes

