

REPUBLICA DE CHILE  
I. MUNICIPALIDAD DE ARICA  
ALCALDIA

APRUEBA MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA  
DIRECCION DE MEDIO AMBIENTE, ASEO Y ORNATO –  
DIMAO, DE LA MUNICIPALIDAD DE ARICA.

EXENTO

DECRETO N° **320** /2022.-

ARICA, 12 DE MARZO DE 20212-

**VISTOS:**

Los artículos del 118 al 122 de la Constitución Política de la Republica; la Ley N° 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades; la Ley N° 18.883 Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales, el Reglamento N° 4 de fecha 13 de noviembre de 2019, de Funciones y Estructura Orgánica de la Municipalidad de Arica; Decreto Alcaldicio N° 2030 de fecha 28 de noviembre de 1994; ordinario N° 750, de fecha 30 de diciembre de 2021, de la Dirección de Medio Ambiente, Aseo y Ornato; Registro N° 17561, de fecha 31 de diciembre de 2021, de Administración Municipal;

**CONSIDERANDO:**

- a) Que, con la finalidad de formalizar los procedimientos que se llevan a cabo al interior de la Dirección de Medio Ambiente, Aseo y Ornato,

**DECRETO:**

1. **APRUEBASE**, el siguiente **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCION DE MEDIO AMBIENTE, ASEO Y ORNATO – DIMAO, DE LA MUNICIPALIDAD DE ARICA**, que se indica a continuación:

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE MEDIOAMBIENTE, ASEO Y ORNATO (DIMAO)**

**I. OBJETIVOS Y FUNCIONES**

Los objetivos y funciones de la Dirección de Medioambiente, Aseo y Ornato se desprenden del acápite número 10., Artículo 79, del Reglamento N°4 de fecha 13 de noviembre de 2019, de Funciones y Estructura Orgánica de Municipalidad de Arica, el cual señala textualmente lo siguiente:

*“ARTICULO 79: La Dirección de Medioambiente, Aseo y Ornato dependerá jerárquicamente de la administración Municipal y tendrá como funciones principales proponer y ejecutar medidas tendientes a materializar acciones y programas relacionados con la protección y resguardo del medio ambiente; así como el aseo y mantención de las vías públicas, alumbrado público, áreas verdes y en general de los bienes nacionales de uso público existentes en la comuna. Las funciones generales de esta dirección serán:*

- a) El aseo de las vías públicas, parques, plazas jardines y, en general, de los bienes municipales y nacionales de uso público existentes en la comuna.*
- b) El servicio de extracción y disposición final de la basura, acciones que se ejecutarán mediante una planificación que coordine y controle la recolección de basura domiciliaria, industrial y comercial, así como su disposición final.*
- c) El mantenimiento, conservación y administración de las áreas verdes de la comuna.*
- d) El mantenimiento, y operación del alumbrado público de la comuna.*
- e) Proponer y ejecutar medidas tendientes a materializar acciones y programas relacionados con medio ambiente.*
- f) Aplicar las normas ambientales a ejecutarse en la comuna que sean de su competencia.*
- g) Elaborar el anteproyecto de ordenanzas municipales relacionadas con el medioambiente en la Comuna de Arica, para cuya aprobación el Consejo podrá contar con un informe técnico del Ministerio del Medio Ambiente.*
- h) Coordinar y supervisar a las Empresas subcontratadas que prestan servicios relacionados con el medio ambiente, aseo, áreas verdes y/u ornato de la Comuna.*
- i) Integrar el Comité de Emergencia y prestar apoyo logístico y de recursos humano ante situaciones de emergencia y catástrofes.*

- j) *Elaborar planes y programas de gestión ambiental, de acuerdo a los lineamientos fijados en el Plan Regulador Comunal, el Plan de Desarrollo Comunal y en el marco de las normativas y orientaciones de ordenamiento territorial adecuadas a la realidad comunal.*
- k) *Informar al menos, trimestralmente, al Alcalde, Administración Municipal y a la Unidad de Control, sobre la marcha de los procedimientos que lleva a cabo.*
- l) *Otras funciones que la Ley señale o la autoridad superior le asigne.”*

## II. PRINCIPALES PRODECIMIENTOS EN LA DIMAO

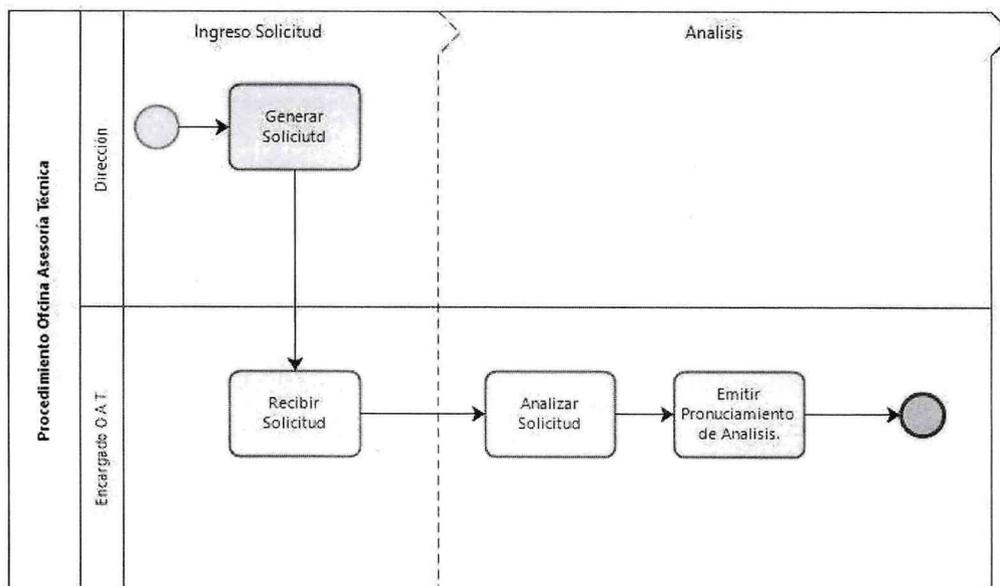
Los principales procedimientos de cada una de las Unidades que componen la Dirección de Medioambiente, Aseo y Ornato son descritos continuación, incluyendo flujogramas complementarios para graficar y facilitar la descripción de cada uno de ellos.

### 2.1. OFICINA DE ASESORÍA TÉCNICA

**Función Principal:** Otorgar asesoría administrativa y técnica y apoyar las labores de control de gestión en las áreas temáticas asignadas por la Dirección.

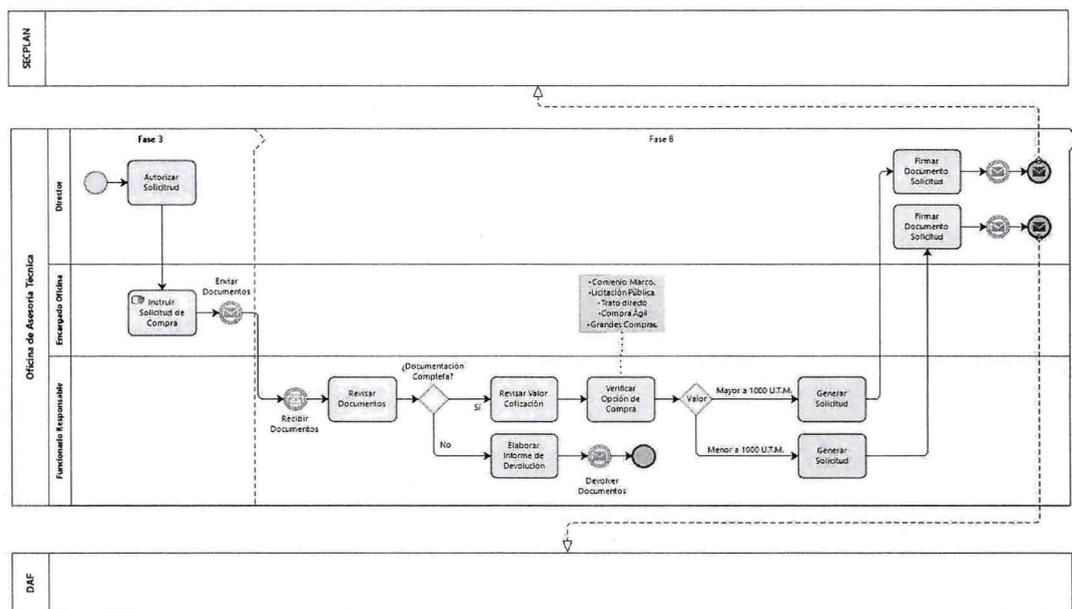
#### 2.1.1. Procedimiento Oficina Asesoría Técnica

1. Ingreso de Solicitud de Asesoría Técnico-Administrativa, por vía escrita o verbal:
  - Director (Atención Prioritaria).
  - Unidad DIMAO (Departamento u Oficina).
2. La solicitud es recibida por el Encargado o Jefe de la Oficina de Asesoría Técnica (O.A.T.).
3. Si se tratase de una solicitud verbal, en el acto o en reunión programada, se procederá al análisis y discusión del tema con la Unidad requirente y se emitirá un pronunciamiento o sugerencia verbal o vía e-mail.
4. Cuando se trate de solicitudes escritas (oficio, memorándum y e-mail), se analizará el requerimiento, siendo prioritario aquel emitido por el Director. Se tendrán en consideración los antecedentes proporcionados y, de ser necesario, se requerirá información adicional a las Unidades Municipales pertinentes.
5. El Encargado o Jefe de la O.A.T., emitirá un pronunciamiento escrito (e-mail con sugerencias y/o correcciones, Informe Técnico, Oficio o Memorándum propuesto al Director, propuesta de Procedimientos, entre otros formatos), que será remitido a la Unidad requirente.



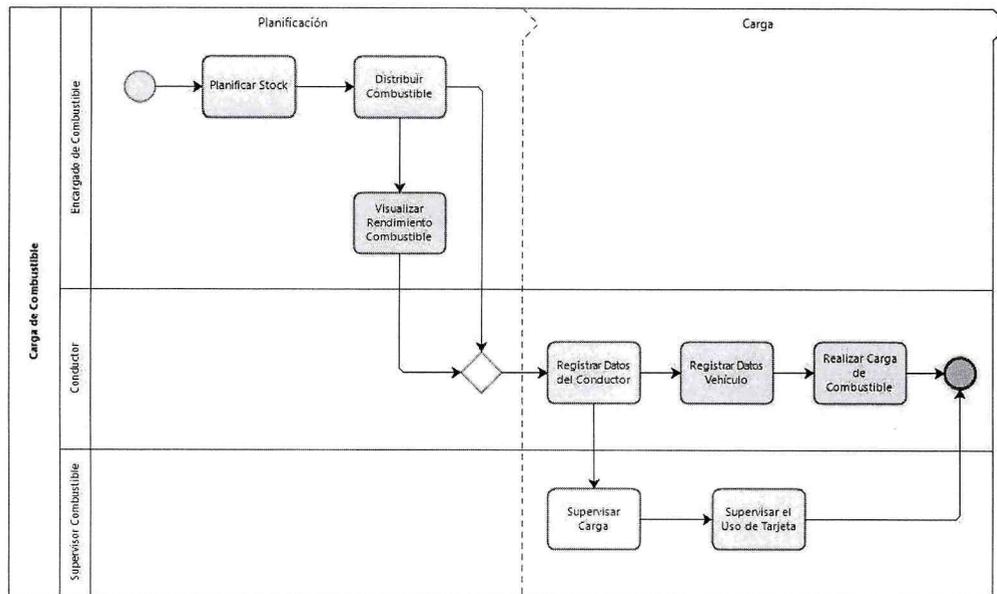
### 2.1.2. Procedimiento Compras DIMAO

1. El Director autoriza la solicitud de compras de la unidad requirente, derivando la solicitud al Encargado de la Oficina de Asesoría Técnica.
2. El Encargado de la Oficina de Asesoría Técnica informa de la solicitud y deriva los antecedentes necesarios al funcionario a cargo de las compras, para su revisión. Dichos antecedentes son, a lo menos, los siguientes:
  - a) Cotización o valorización
  - b) Detalle Técnico.
  - c) Fundamentación de la solicitud.
3. El funcionario revisa la documentación para verificar que esté completa, en caso contrario será devuelta vía memorándum o email que contendrá un reporte indicando principalmente los antecedentes que faltan.
4. Se revisan las cotizaciones y se determina el valor para verificar la mejor opción de compra, de forma paralela se hace una revisión preliminar basada en el análisis del presupuesto DIMAO aprobado para el año en curso (F1).
5. El funcionario, una vez haya realizado lo anterior, deberá de generar la documentación necesaria para dar curso a la solicitud de compra.
6. En caso de que la compra supere las 1.000 U.T.M. la solicitud se derivará a la Secretaría Comunal de Planificación (SECPLAN) en caso contrario, ésta será derivada a la Dirección de Administración y Finanzas.
7. El director deberá de firmar la documentación antes de ser derivada a las respectivas unidades mencionadas en el punto anterior.



### 2.1.3. Procedimiento Distribución de Combustible.

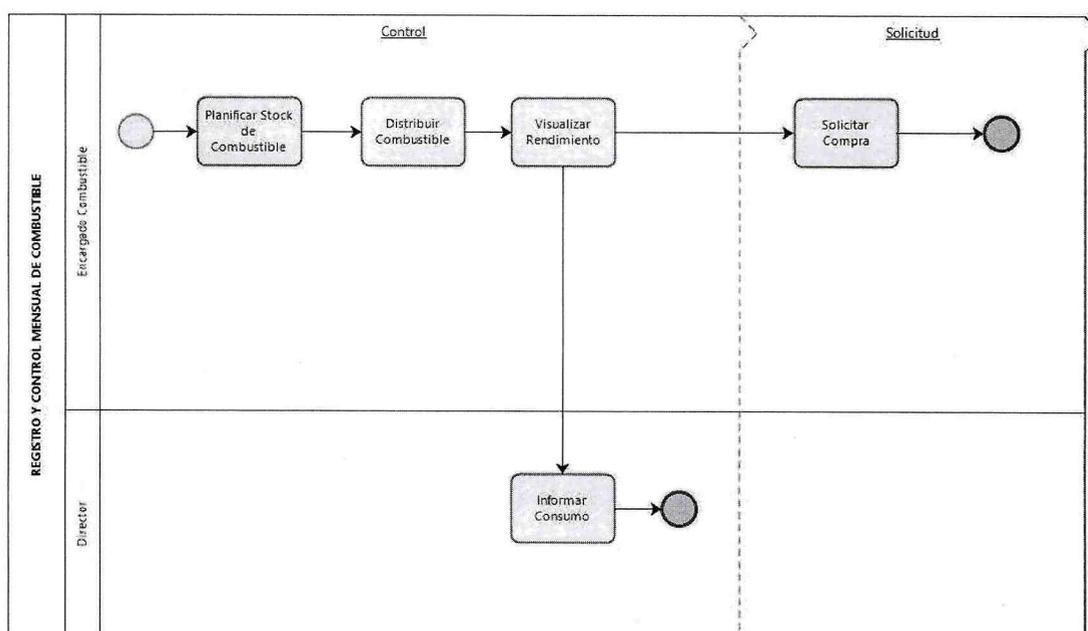
1. El funcionario Encargado de distribuir, suministra el combustible de acuerdo a las solicitudes diarias de cada vehículo municipal, de acuerdo a lo siguiente:
  - a) Antes de iniciar la carga el conductor deberá entregar el cupón electrónico y la cédula de identidad al atendedor, informando el odómetro del vehículo.
  - b) El atendedor verificará que la patente del vehículo coincida con la del cupón electrónico.
  - c) Una vez verificado el conductor deberá ingresar la clave secreta del cupón electrónico.
  - d) Una vez finalizada la venta, el conductor deberá de firmar el comprobante de carga guardando una copia para él.
  - e) El conductor deberá de registrar la carga en la bitácora del vehículo.



Powered by  
bizagi  
Modeler

#### 2.1.4. Procedimiento Registro y Control Mensual de Combustible.

1. El funcionario Encargado del combustible de acuerdo al consumo mensual realiza una planificación del stock del combustible mes a mes
2. Distribuye el combustible de acuerdo a las necesidades de cada vehículo municipal considerando lo siguiente:
  - a) Tipo de Vehículo
  - b) Capacidad de estanque
  - c) Consumo diario y semanal
3. De forma semanal deberá de visualizar el rendimiento del combustible, para programar futuras compras.
4. El Encargado informará mensualmente al Director de la DIMAO sobre el consumo y las cargas de cada vehículo.
5. Será responsabilidad del funcionario a cargo del control del combustible, informar y elaborar las solicitudes de compra de combustible, evitando un desabastecimiento del mismo.



Powered by  
bizagi  
Modeler

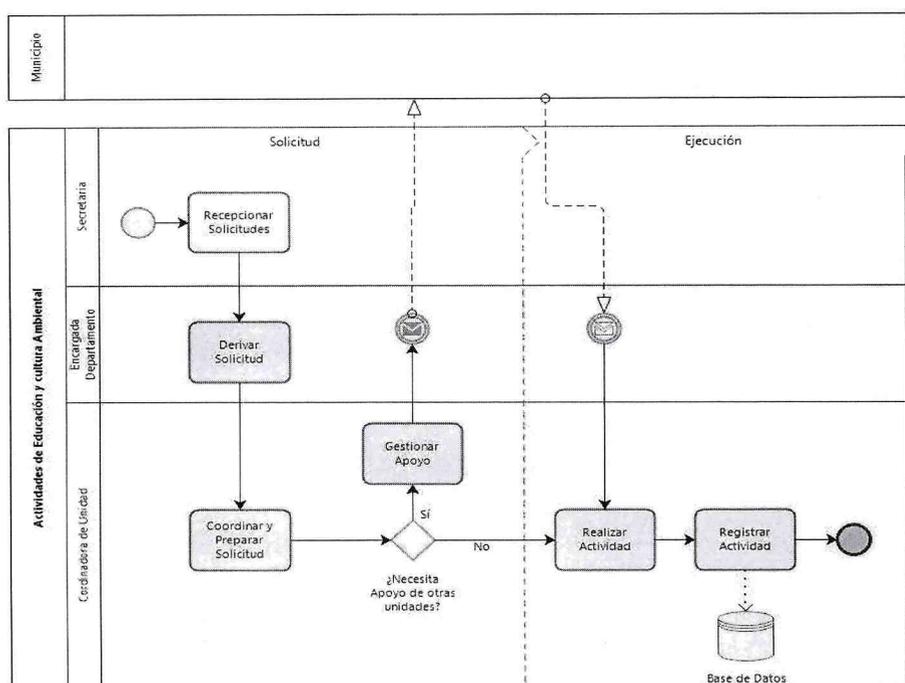
## 2.2. DEPARTAMENTO DE MEDIOAMBIENTE

**Función Principal:** Asegurar un medio ambiente libre de contaminación, procurando la conservación del patrimonio ambiental de la comuna, mediante la generación y aplicación de políticas, ordenanzas, instrumentos de gestión, planes y programas basados en la legislación ambiental vigente, en el ámbito municipal interno. La generación de acciones de educación ambiental.

### 2.2.1. Oficina de Gestión y Cultura Ambiental

#### 2.2.1.1. Procedimiento para la Solicitud y Evaluación de Actividades de Educación y Cultura.

1. La solicitud ingresa al Departamento, es recepcionada por la secretaria y derivada al Encargado del Departamento
2. El Encargado del Departamento analiza la solicitud, deriva la solicitud al funcionario de apoyo correspondiente, dando las directrices para responder al requerimiento.
3. Se coordina y prepara la solicitud, en algunos casos se solicita información a otras instituciones o unidades municipales las cuales deben de ser generadas antes de la actividad.
4. Se realiza la actividad solicitada según corresponda
5. Se debe llevar un registro de la actividad, este registro cuenta de fotografías, videos, encuestas, etc..

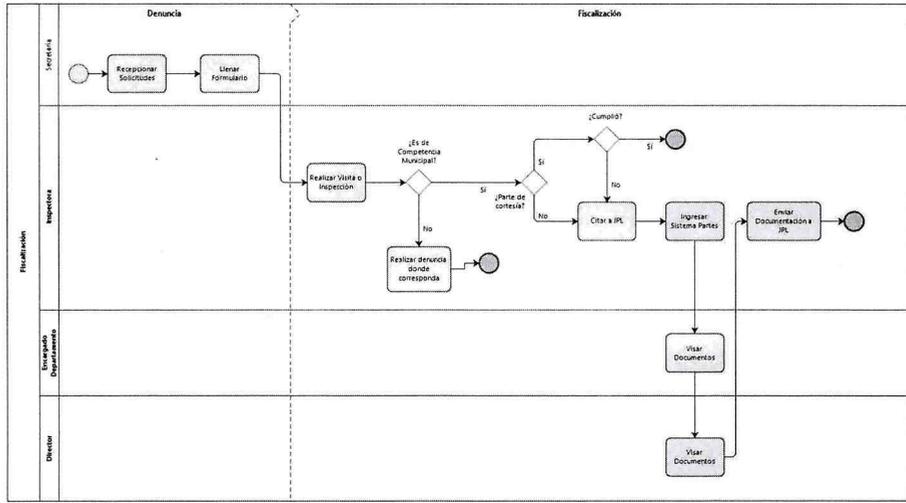


powered by  
bizagi  
Modular

#### 2.2.1.2. Procedimiento de Fiscalización

1. Ingresa al Departamento, la denuncia o solicitud de fiscalización.
2. Se debe llenar un formulario tipo.
3. Se realiza la visita o inspección.
4. Se entrega parte de cortesía o citación al J.P.L. según corresponda.
5. Se registra la citación en el sistema de partes municipal, una vez completo se imprime para su derivación.
6. El Encargado del Departamento da V°B° al registro físico de la citación en el sistema de partes.
7. El director da V°B° al registro físico de la citación en el sistema de partes una vez visado por el Encargado de la Oficina.

8. Se envían los partes al J.P.L. correspondiente.

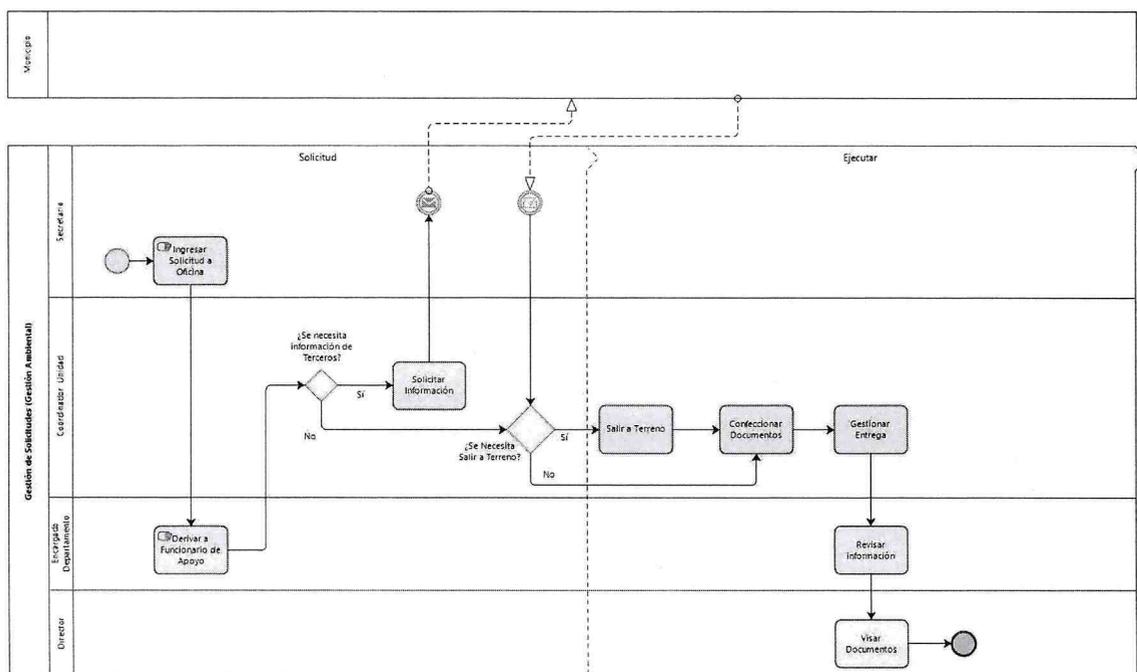


Powered by bizagi

## 2.2.2. Oficina de Higiene Ambiental

### 2.2.2.1. Procedimiento Gestión de Solicitudes

1. Ingresar solicitud a la oficina de Higiene Ambiental, ésta es recepcionada por la secretaria y es derivada al Encargado del Departamento.
2. El Encargado del Departamento deriva la solicitud al coordinador de la unidad el cual analiza la necesidad de información
3. De ser necesaria la información de terceros se debe generar las acciones para obtenerla, de no ser necesario se verifica si se requiere la salida a terreno
4. Ya sea que las acciones sean en terreno u oficina, se debe confeccionar la documentación necesaria para gestionar la solicitud.
5. Se gestiona la entrega de documentos al Encargado del Departamento para que el Director vise su visto bueno y proceder con la solicitud.
6. Una vez obtenido el visto bueno del Director se da por finalizada la solicitud.

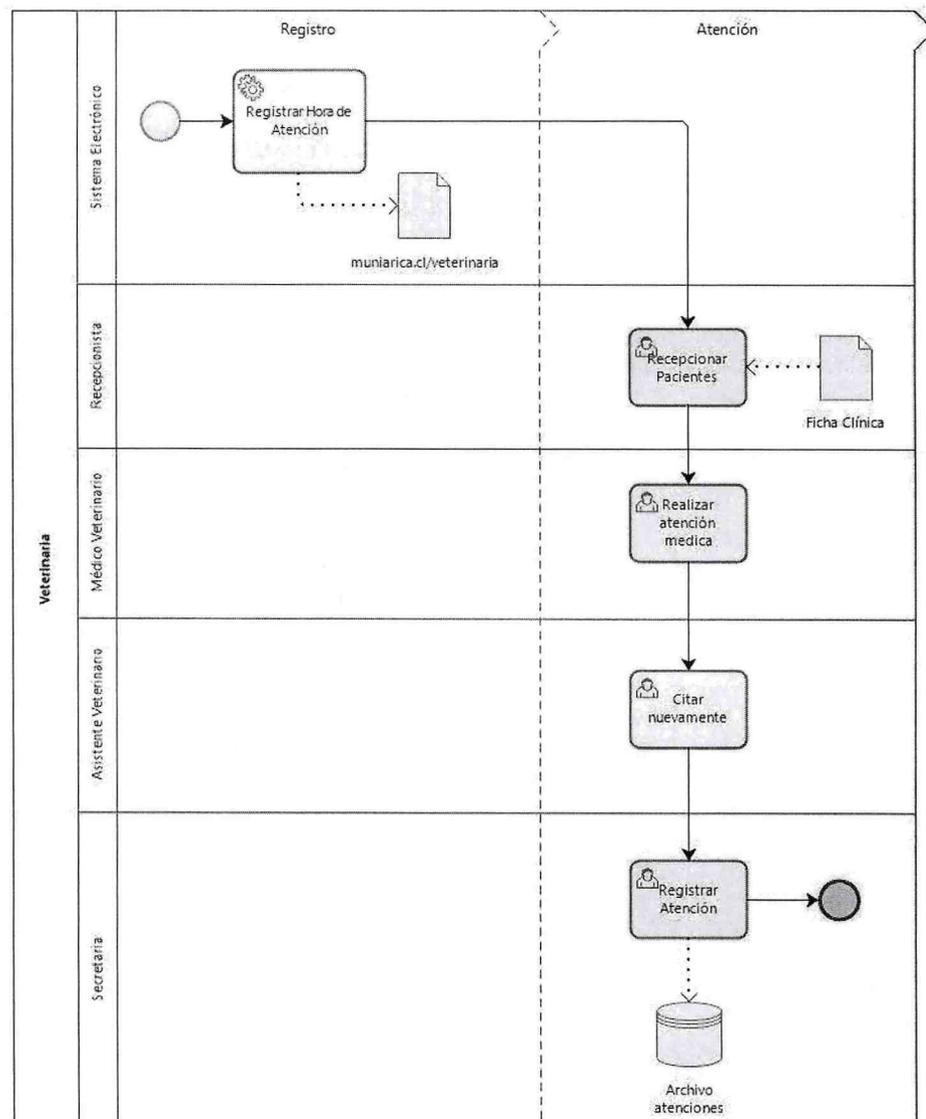


Powered by bizagi

## 2.2.3. Centro Veterinario de Salud Primaria

### 2.2.3.1. Procedimiento de Atención Primaria

1. Se otorgan horas de atención clínica veterinaria con un día hábil de anticipación.
2. Se realiza el registro de pacientes y obtención de constantes fisiológicas, recepción de pacientes catalogados como urgencias médicas que puedan ser atendidos dentro de las capacidades técnicas a disposición municipal.
3. Mantener actualizado el registro de fichas clínicas y actividades médico veterinarias, así como el registro electrónico de mascotas municipal DataPet®
4. Se realiza la atención clínica desde el examen clínico, vacunaciones, desparasitaciones, procedimientos médicos ambulatorios, implantación de microchip, control de vectores, eutanasia, quimioterapias, etc,
5. Realizar los procedimientos quirúrgicos mayores como esterilización amputaciones, y cirugías curativas de tejido blando. Responsable comunal del registro nacional de tenencia responsable de mascotas y animales de compañía.
6. Realizar apoyo directo a las actividades del médico veterinario en función de asegurar una labor segura tanto para los animales como para el personal.



## DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO DE ESPACIOS PÚBLICOS

### 2.3.1. Oficina de Áreas Verdes

Función Principal: Las acciones para contribuir a una buena administración de los espacios destinados a áreas verdes, así como su mantención y cuidado.

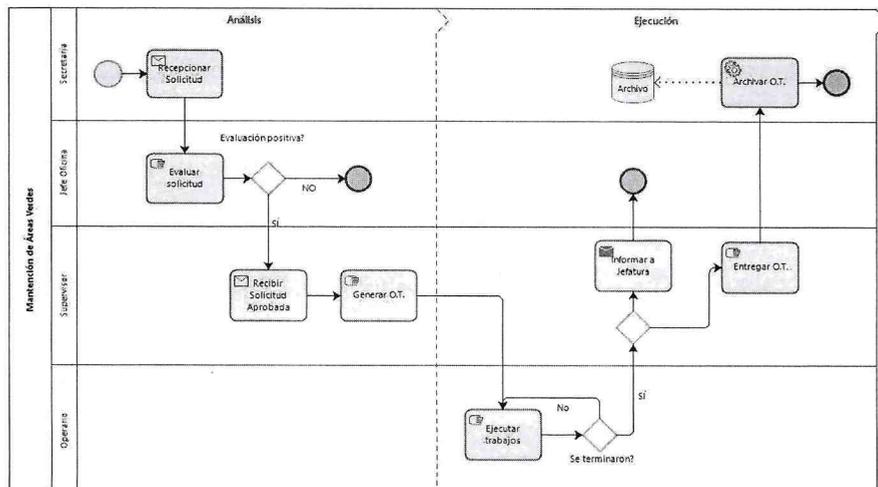
#### 2.3.1.1. Procedimiento de Solicitudes de la Comunidad

1. Recepción de solicitudes (podas, extracciones y plantaciones) vía telefónica y también por documentos remitidos por el Director.
2. Se traspasa al Encargado o Jefe de la Oficina las solicitudes para que puedan ser programadas.
3. El Encargado o Jefe de la Oficina realiza una planificación de acuerdo a las solicitudes llegadas y a las solicitudes vía correos. Como también una planificación diaria de los trabajos a ejecutar al día siguiente.
4. Se reúne con el Supervisor para entregar Orden de los trabajos en terreno programadas con antelación (podas, extracciones y emergencias)

#### 2.3.1.2. Procedimiento de Mantenimiento Periódico de Áreas Verdes

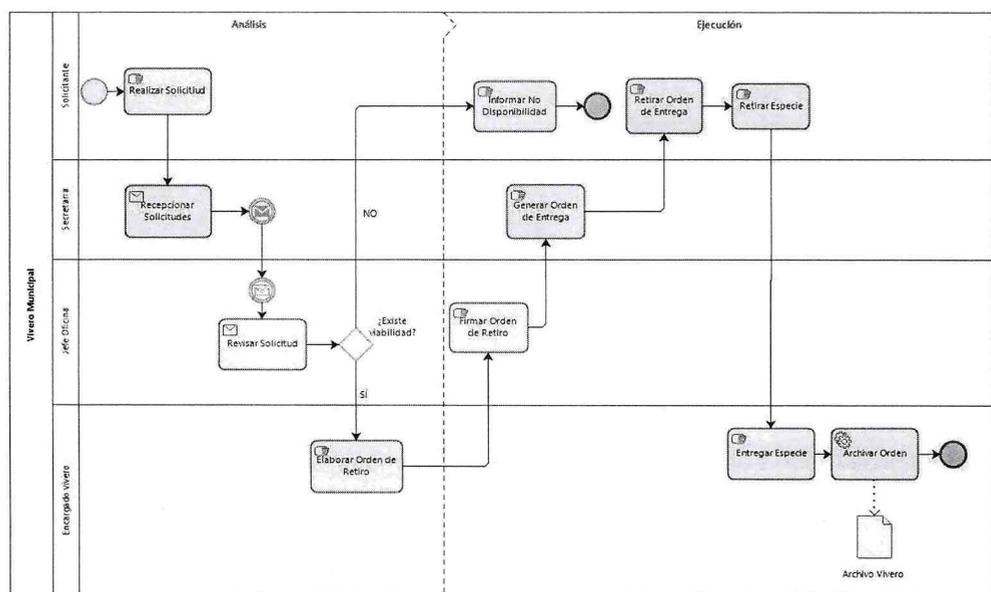
##### A. Procedimiento a cargo del Personal DIMAO

1. El Jefe de Áreas Verdes, implementa un programa de trabajo que contempla actividades diarias a realizar, de acuerdo a las áreas verdes existentes y las necesidades que se observen para mantenerlas en buen estado.
2. El Jefe comunica el programa a todo el personal de la sección.
3. El personal ejecuta el programa, realizando las visitas al sector que corresponda, realizando labores de jardinería, poda, corte, riego y lo que sea necesario, de acuerdo a lo que establece el programa.
4. Una vez terminada la labor, el Jefe de la sección debe revisar si cumple con lo establecido en el programa
5. Si está conforme con la labor realizada:  
Da su visto bueno y registra la labor en el libro de labores realizadas.
6. Si no está conforme con la labor:
  - d) Hace las observaciones que estime conveniente.
  - e) El personal debe realizar los arreglos adicionales.
  - f) El Jefe de sección da visto bueno.
  - g) Se anota la labor realizada en el libro de labores realizadas.



### 2.3.1.3. Procedimiento de Entrega de Especies de Plantas y Árboles

- 1 Realizar la recepción de solicitudes de especies de plantas y árboles por la secretaria de la Oficina de Áreas Verdes, mediante carta, correo u otro medio.
- 2 La secretaria de la Oficina, traspasa la solicitud al Jefe de la Oficina, el cual determina la viabilidad de la solicitud, la cual puede ser rechazada o aprobada, en el modo en que sea rechazada, se le debe de comunicar vía telefónica a la persona solicitante de tal resolución, en caso de aprobarse, la solicitud sigue su curso.
- 3 El Jefe de la Oficina, instruye la solicitud al Encargado del Vivero, para que elabore una Orden de Retiro de Especies (situación que también puede realizar la secretaria de la Oficina). Dicha orden es en triplicado, siendo una para el solicitante (la cual debe entregar en el vivero para el respectivo retiro), la otra es para el Encargado del Vivero y la última para el archivo de la Oficina.
- 4 Una vez emitida la orden de retiro, la cual es firmada tanto por el Jefe de la Oficina como también por el Encargado del Vivero; se le comunica telefónicamente al solicitante para que realice el retiro de la orden en la oficina de Áreas Verdes.
- 5 La persona retira la orden y debe dirigirse al vivero municipal, entregando la orden al Encargado del vivero o al personal responsable que se encuentre en el momento para hacer el retiro de la especie.
6. El personal del Vivero Municipal retiene la orden previamente firmada por el solicitante y la archiva para dejar constancia del retiro.



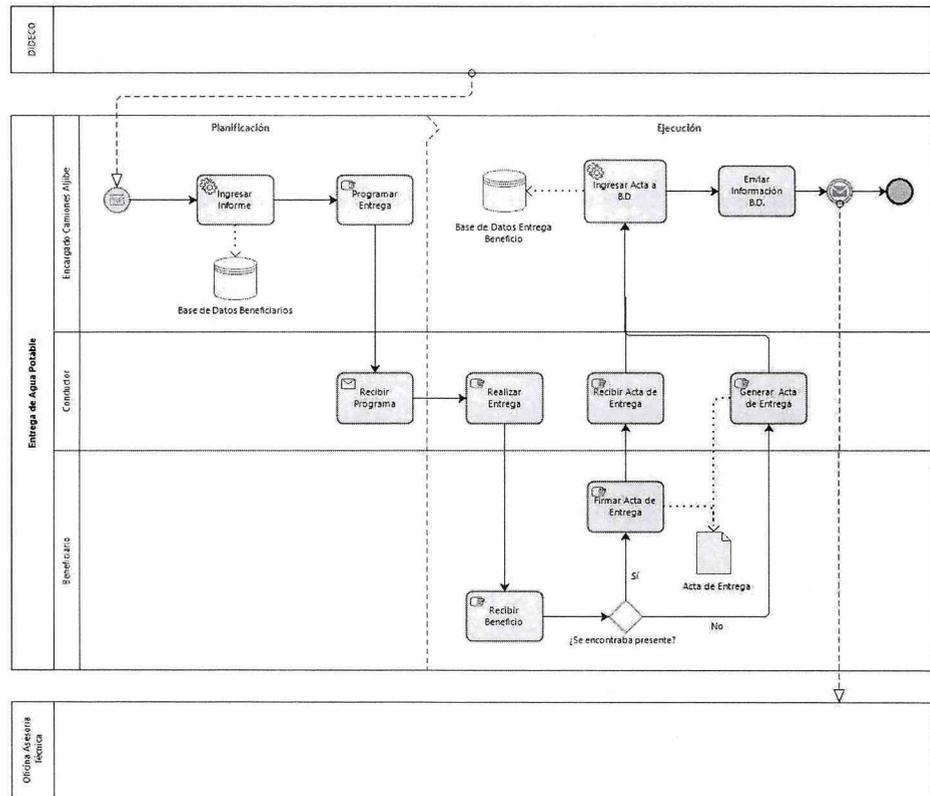
### 2.3.1.4. *Mantenimiento de Áreas Verdes a través de contrato con terceros.*

1. El procedimiento en esta materia, se realiza en estricto apego a lo que establezcan las bases de licitación o términos de referencia, oferta presentada y el contrato respectivo al servicio tercerizado, que es específico para cada convenio.

### 2.3.1.5. *Procedimiento Entrega de agua potable a casos sociales*

1. La Dirección de Desarrollo Comunitario, como por las Oficinas Municipales de: Azapa, Lluta, Norte y Sur, Informan mensualmente sobre el levantamiento de información que han realizado a la DIMAO
2. La información anterior es ingresada a la base de datos de beneficiarios por el Encargado de la Oficina de Áreas Verdes.
3. Una vez ingresada la información se procede a programar la entrega del beneficio.
4. El Encargado de los camiones aljibe entrega el programa diario al conductor para su entrega.
5. El conductor al realizar la entrega debe verificar si se encuentra la persona beneficiada. De encontrarse la persona, ésta deberá firmar el acta de entrega y se le proporciona el beneficio, en caso de no encontrarse, se hace entrega del beneficio de igual forma y el acta de entrega es generada por el conductor.

6. El conductor deberá de forma diaria entregar al Encargado de los camiones aljibe, las hojas de respaldo del acta de entrega.
7. El Encargado ingresará en la base de datos el acta de entrega para mantener un orden y control de la entrega de agua potable.
8. La entrega del beneficio de Agua Potable será 1 vez por semana y se entregarán máximo 600 Litros por familia.
9. La Oficina de Asesoría Técnica recibe la información de los beneficiarios y del beneficio entregado para la elaboración de informes estadísticos.



Powered by  
**bizagi**  
Modeler

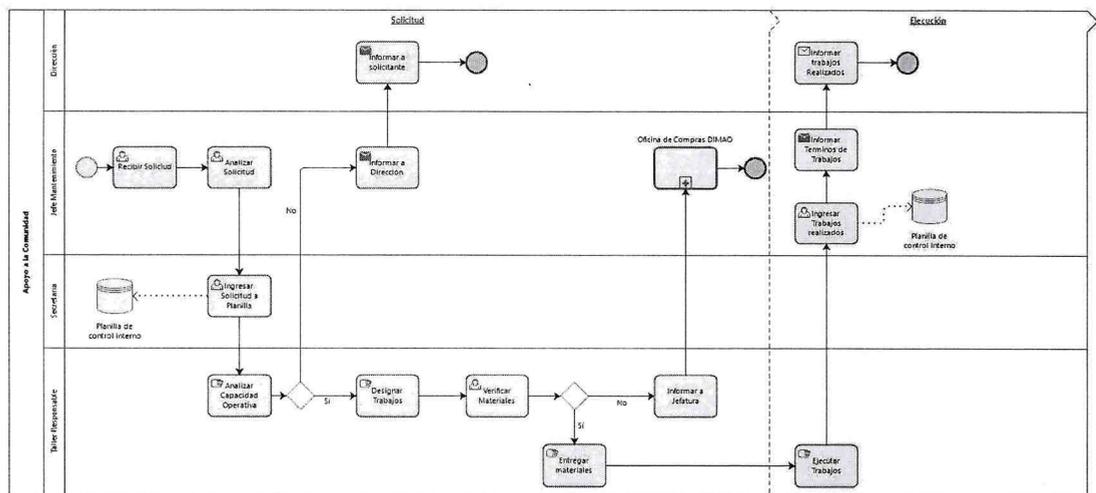
### 2.3.2. Oficina de Mantenimiento

**Función Principal:** Es la encargada de mantener en buenas condiciones el equipamiento comunitario del Bien Nacional de Uso Público.

#### 2.3.2.1. Proceso de Apoyo a la Comunidad

1. El Encargado de la Oficina de Mantenimiento recibe la solicitud de trabajo ya sea por Oficio, Carta, Memo o Correo.
2. Luego, analiza la solicitud para decidir a qué Taller se va asignada el requerimiento correspondiente.
3. Esta solicitud es ingresada a una planilla Excel (Planilla de control Interno) por la Secretaria de la Oficina de Mantenimiento. En la planilla se ingresa la fecha, el tipo de documento, el solicitante, detalle del trabajo, Taller que ejecuta el trabajo, fecha de término del trabajo y las observaciones.
4. El Jefe de Taller a quien le fue asignada la solicitud verifica y analiza primero, la capacidad operativa del personal disponible y segundo, si existen los recursos, herramientas e insumos para la ejecución del trabajo requerido.
5. Si no tiene la capacidad operativa ni los recursos disponibles se informa a la Jefatura para disponer de estos. Luego la solicitud queda pendiente y se registra como tal en la planilla de control interno.
6. Ahora, si cuenta con el personal y además cuenta con los materiales, entonces se procede a ejecutar el trabajo.

7. Luego de terminar el trabajo por el Taller asignado y de verificar el avance y el término de los trabajos por el Encargado de la Oficina de Mantenimiento, se procede a ingresar el trabajo a la planilla de control interno como "trabajo realizado".
8. Finalmente se informa a quien corresponda el término de los trabajos solicitados.



## 2.4 DEPARTAMENTO DE OPERACIONES E ILUMINACIÓN

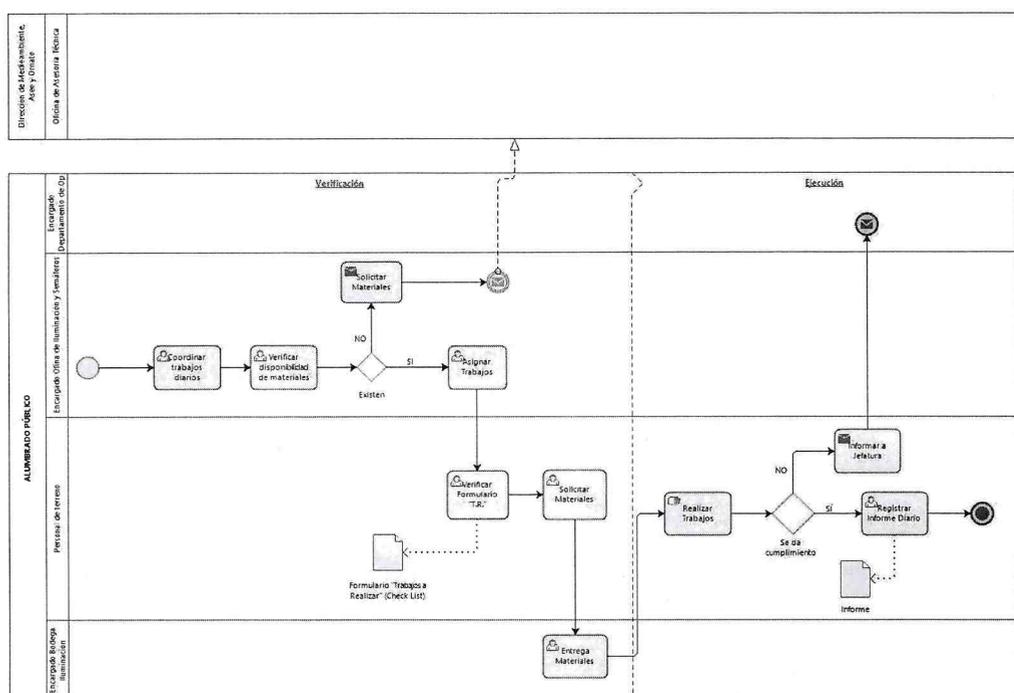
### 2.4.1. Oficina de Iluminación y Semáforos

**Función Principal:** Es la coordinación de las acciones para contribuir a una buena administración de la iluminación pública en la comuna, así como su mantenimiento y cuidado.

#### 2.4.1.1. Procedimiento de Alumbrado Público

1. El Encargado o Jefe de la Oficina de Iluminación y Semáforos coordina el plan trabajo diario con el funcionario Encargado de Alumbrado Público.
2. El Encargado de Alumbrado Público verifica disponibilidad de materiales, en caso de no existir disponibilidad de materiales, el Encargado o Jefe de la Oficina de Iluminación y Semáforo informa al Encargado del Departamento de Operaciones e Iluminación y se solicita la compra de estos a la Dirección de Administración y Finanzas a través de la Oficina de Adquisiciones.
3. El Encargado de alumbrado público asigna las actividades del plan de trabajo al personal de terreno.
4. El trabajo diario para cada cuadrilla será escrito en el formulario "TRABAJOS A REALIZAR" que contiene los datos que se indican a continuación:
  - a) Nombre eléctrico : Se debe escribir, el nombre del funcionario a quien se le ha asignado la responsabilidad de ejecutar los trabajos.
  - b) Nombre conductor : Indica el nombre del conductor asignado al vehículo en el cual se llevará a cabo el trabajo solicitado.
  - c) Vehículo : Se refiere a la identificación que se le ha asignado al Vehículo en el cual se llevará a cabo el trabajo solicitado.
  - d) Fecha : Se debe completar con el día, mes y año, en el cual se llevará a cabo la labor.
  - e) Descripción del trabajo: Se indica el trabajo a realizar, la ubicación, n° de poste, puntos de referencia y cualquier otro detalle o instrucción relativo al trabajo a realizar.
5. Se firma el formulario, por el responsable de ejecutar el trabajo y por el Encargado de alumbrado público.

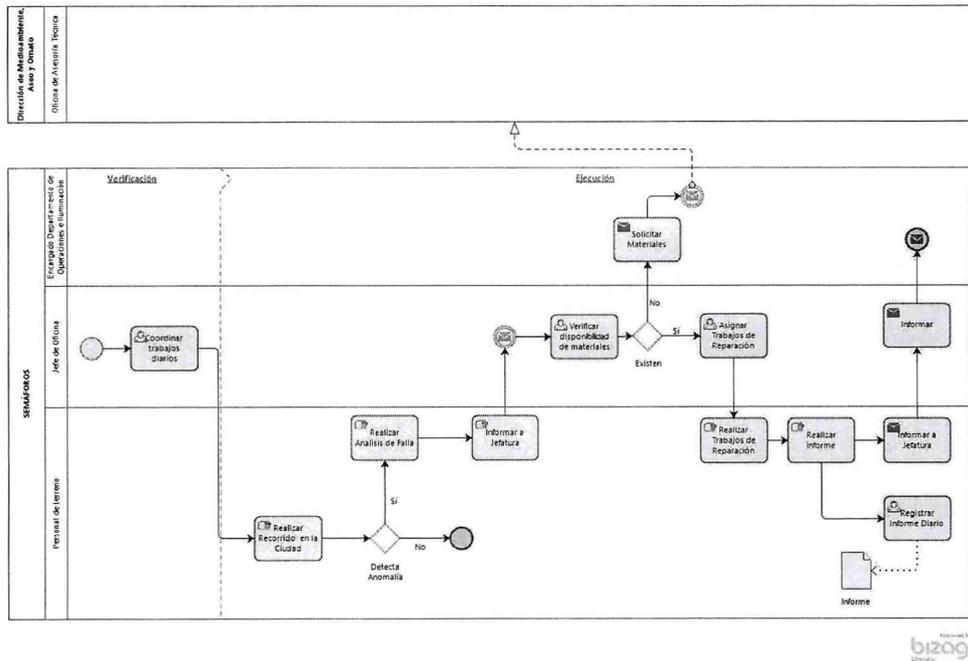
6. El personal de terreno solicita los materiales necesarios para realizar el trabajo encomendado en bodega de la Sección de Iluminación y Semáforos.
7. Cada cuadrilla de trabajo, compuesta por un conductor, un eléctrico y un ayudante eléctrico, se movilizan en los vehículos asignados para realizar el trabajo encomendado con los elementos de protección personal adecuados. Conjuntamente se recoge y/o actualiza la información necesaria durante los recorridos, acerca del estado en que se encuentran las luminarias.
8. En caso de presentarse problemas para realizar el trabajo encomendado, el personal de terreno informa la situación al Encargado de alumbrado público para que tome las medidas necesarias para resolver el problema o determine reprogramar el trabajo hasta que el problema sea resuelto.
9. El personal de turno registra en informe diario los trabajos realizados o las situaciones que impidieron la ejecución del trabajo encomendado, este informe es entregado al Encargado de alumbrado público, quien informa al Jefe de Sección.
10. El Jefe de Sección informa al Encargado del Departamento de Operaciones, respecto de los trabajos realizados o el estado de avance en que estos se encuentran.



#### 2.4.1.2. Procedimiento de Semáforos

1. El Jefe de la Oficina de Iluminación y Semáforos coordina el trabajo diario con el funcionario Encargado de semáforos.
2. Personal de turno realiza el recorrido por la ciudad en el horario establecido.
3. En el recorrido, se verifica el correcto funcionamiento de los semáforos y se recoge o actualiza información acerca del estado en que se encuentran.
4. En caso de detectar alguna anomalía, el personal de turno analiza la falla, en caso de no poder resolver inmediatamente el problema, se realizan las acciones necesarias para prevenir cualquier riesgo eléctrico que se pueda generar. Se registra la situación en informe diario del turno.
5. El personal de turno informa al Encargado de Semáforos, quien verificará la disponibilidad de materiales para realizar la reparación.
6. Si existe disponibilidad de materiales en bodega, se registran los materiales utilizados y el Encargado de semáforos coordina la reparación del semáforo.
7. Si no hay disponibilidad de materiales, el Jefe de sección informa al Encargado del Departamento de Operaciones y se solicita la compra de estos a la Dirección de Administración y Finanzas a través de la Sección de Adquisiciones.
8. Una vez obtenidos los materiales, el Encargado de semáforos coordina la reparación del semáforo.
9. Personal técnico se moviliza en vehículo asignado y realiza la reparación del semáforo.

10. Una vez reparado el semáforo, el Encargado de semáforos informa al Jefe de Sección de Iluminación y Semáforos. Además, personal eléctrico registra la reparación en el informe diario del turno.
11. El Jefe de sección informa al Encargado del Departamento de Operaciones de los trabajos realizados.



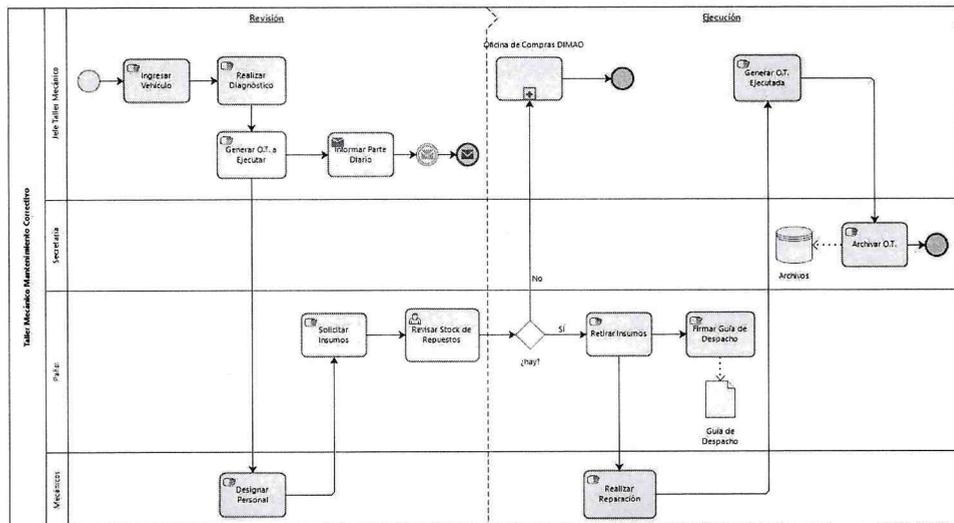
## 2.4.2 Oficina de Mantenimiento Vehículos y Maquinaria.

**Función Principal:** El mantenimiento oportuno de los vehículos fiscales pertenecientes al municipio, realizando mantenimientos preventivos y correctivos, además de trabajos de reparación, así como asesorar al municipio para la compra de vehículos y repuestos. Velar por el buen uso y control de los vehículos.

### 2.4.2.1 Taller Mecánico.

#### 2.4.2.1.1 Procedimiento Mantenimiento Correctivo

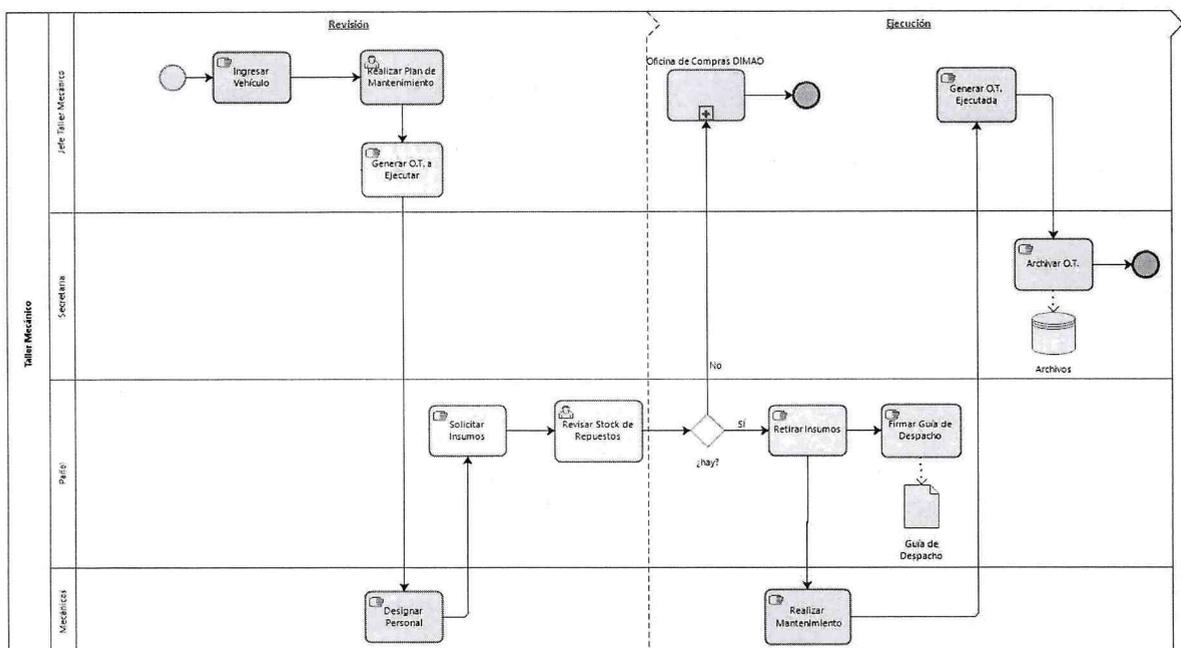
1. Ingreso de vehículo Municipal con necesidad de mantenimiento.
2. Diagnóstico del Taller Mecánico
3. Se genera Orden de Trabajo, registrándola e informándola en parte diario.
4. Se designa a personal calificado para realizar el mantenimiento requerido.
5. Se solicitan los insumos necesarios para el mantenimiento.
6. Se revisa si existe stock de los insumos requeridos.
7. En caso de no disponer de los repuestos necesarios, estos son solicitados para su adquisición.
8. En caso de existir stock de repuestos, se retiran los insumos y se firma la guía de despacho.
9. Se realiza la reparación y se archiva la orden de trabajo.



Revisado por  
bizagi  
Módulo

### 2.4.2.1.2 Procedimiento Mantenimiento Preventivo

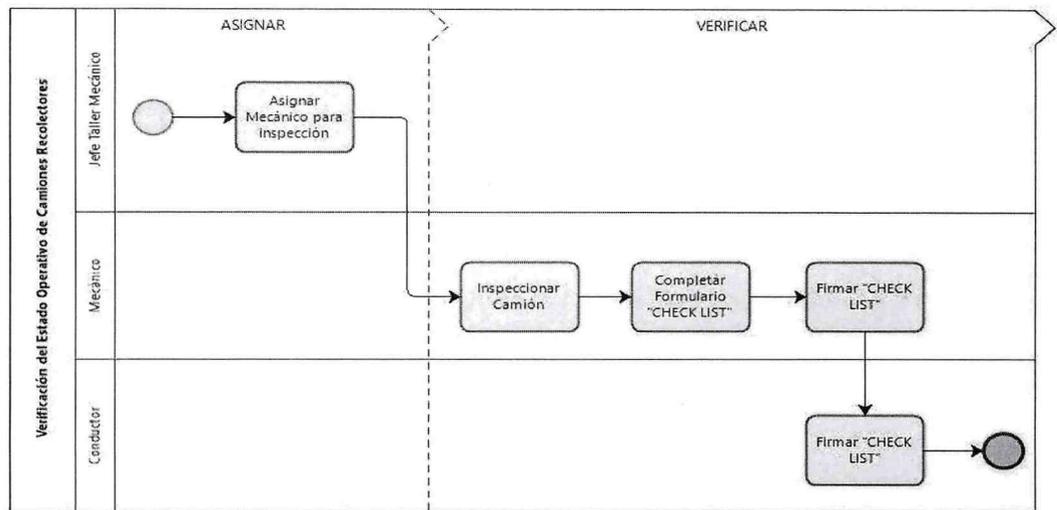
1. Ingreso de vehículo Municipal con necesidad de mantenimiento preventivo.
2. Se verifica pauta de plan de mantenimiento
3. Se genera Orden de Trabajo (O.T.) y se designa el personal.
4. Se verifica la existencia de repuestos.
5. Se realiza retiro de insumos y se firman guías despacho.
6. Se realiza el mantenimiento requerido.
7. Se genera y se archiva Orden de Trabajo (O.T.).



Revisado por  
bizagi  
Módulo

### 2.4.2.1.3 Procedimiento de Verificación del Estado Operativo de Camiones Recolectores

1. Jefe o Encargado del Taller Mecánico, deberá asignar un mecánico competente, el cual efectuará una inspección del camión recolector previamente a su salida.
2. Para ello, el mecánico deberá completar el formulario: "Programa de Mantenimiento e Inspección Diarias" (Check List), con el fin de determinar, si el camión presenta daños o desperfectos.
3. Será obligación del conductor respectivo estar presente al momento de la revisión.
4. El citado "Check List" será firmado por el funcionario del Taller Mecánico y por el Conductor. Sólo entonces el Chofer podrá iniciar sus labores de conducción.



Powered by  
bizagi  
Modeler

## 2.5 DEPARTAMENTO DE ASEO

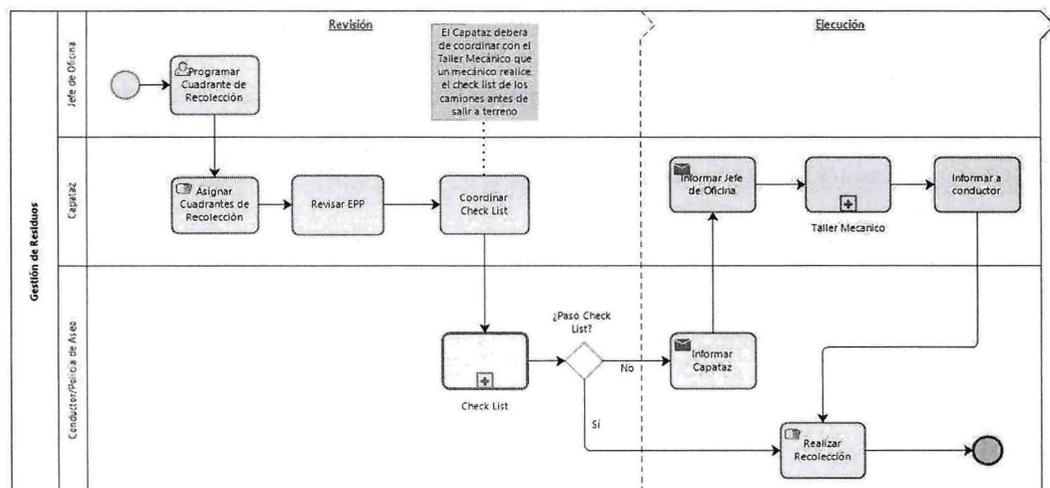
### 2.5.1

**Función Principal:** Consiste en la recolección de residuos sólidos domiciliarios de la comuna, abarcando zonas urbanas como rurales y la del traslado hacia el Vertedero Municipal donde realiza su disposición final.

#### Oficina de Gestión de Residuos.

##### 2.5.1.1 Procedimiento Recolección de Residuos

1. El Jefe o Encargado de la Oficina instruye a los Capataces la fiscalización de los trabajos de recolección.
2. Los Capataces previo análisis diario elaboran el recorrido que realizarán los camiones recolectores.
3. Los camiones junto a la tripulación realizan el recorrido designado por los capataces hasta finalizar con la extracción completa de cada uno de los puntos o cuadrantes asignados por los capataces.
4. Durante el recorrido, una vez el camión alcance su máxima capacidad, se debe de realizar la disposición final en el Recinto de Disposición Final de Residuos.
5. No debe de finalizar el trabajo de recolección si no se han recolectado por completo los residuos sólidos domiciliario del cuadrante asignado.



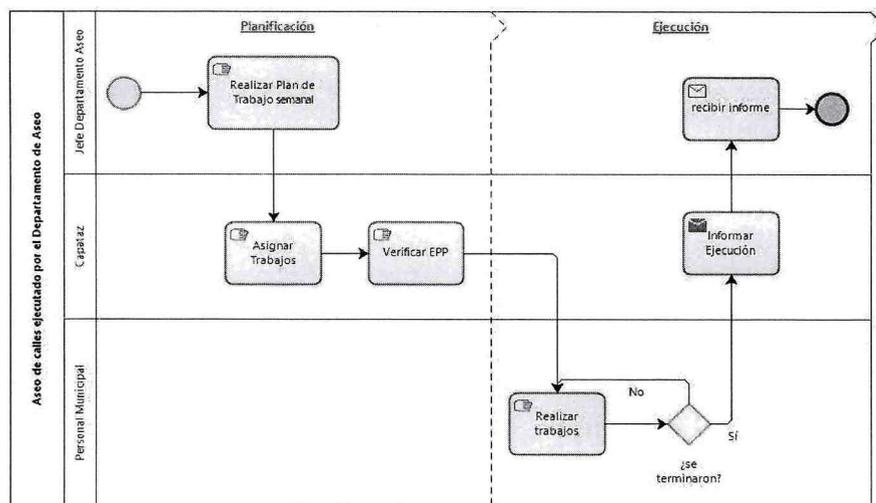
Powered by  
bizagi  
Modeler

## 2.5.2 Oficina de Operativos de Aseo.

Función Principal: La función general consiste en la contribución de la limpieza de espacios públicos de la comuna, el barrido y retiro de materiales resultantes de desechos no asimilables a domiciliarios.

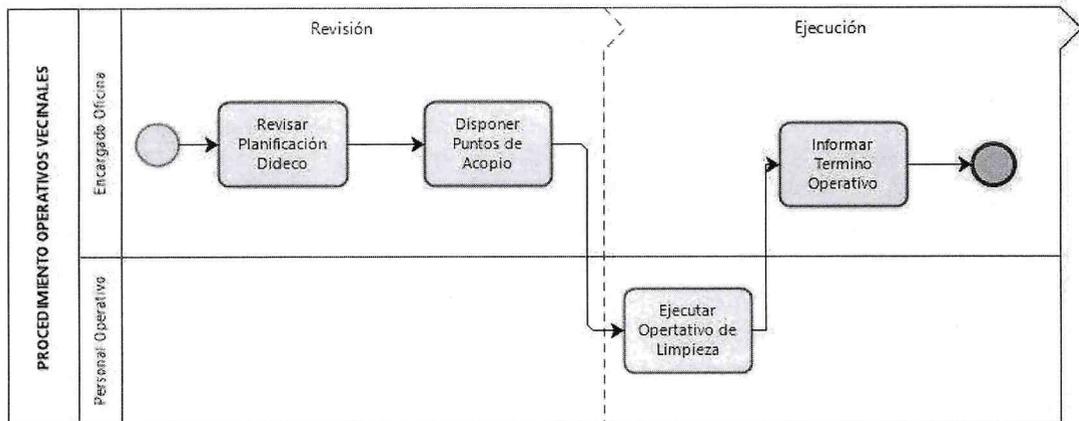
### 2.5.2.1 Barrido de Calles

- 1 El Jefe de la oficina de acuerdo a la planificación diaria, destina al personal a terreno.
- 2 El Encargado de la cuadrilla verifica que el personal cuente con sus respectivos EPP y elementos de trabajo
- 3 Se traslada al personal hasta los puntos destinados a limpiar según planificación diaria.
- 4 Realizada la limpieza personal de retiro de escombros levanta los desechos acumulados por el hecho del barrido de calles.
- 5 Una vez realizado el levantamiento del trabajo de barrido, se dispone al traslado de los desechos al Vertedero Municipal.
- 6 Una vez finalizada la labor, el personal regresa a la dependencia del Departamento de Aseo.



### 2.5.2.2 Procedimiento de Operativos Vecinales

- 1 El Jefe de la Oficina de acuerdo a la planificación realizada por DIDECO, destina al personal y maquinaria a terreno.
- 2 Se dispone de puntos de acopio para el retiro de escombros y enseres dejados por la comunidad.
- 3 Con la maquinaria necesaria se realiza el levantamiento de los escombros y estos son llevados hasta el Vertedero Municipal.
- 4 De ser necesario volver al lugar, el camión tolva regresa para continuar con la labor, teniendo la necesidad de dejar el lugar limpio en su totalidad.
- 5 Una vez finalizado el Operativo se informa al Jefe de Operativos de Aseo.



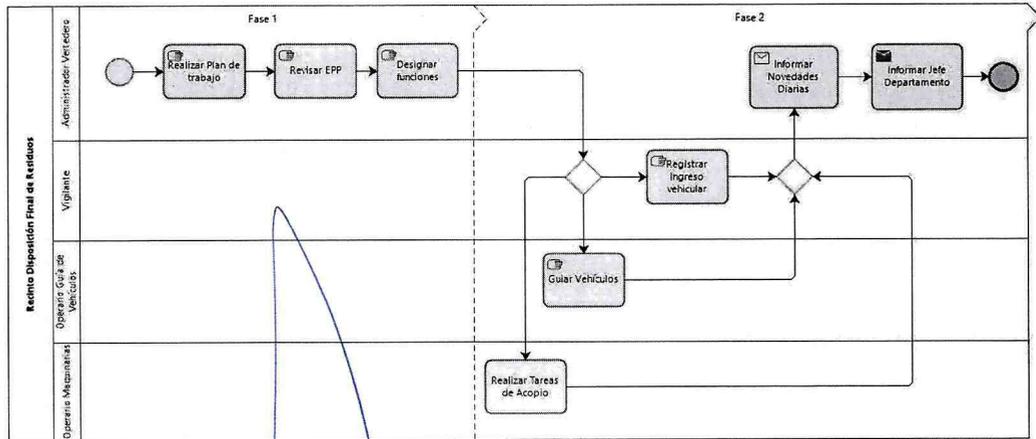
Powered by  
bizagi  
Modeler

### 2.5.3 Recinto de Disposición Final de Residuos.

Función Principal: Consiste en velar por la buena disposición de los residuos domiciliarios que genera la comuna.

#### 2.5.3.1 Procedimiento Recinto de Disposición Final de Residuos

- 1 El Administrador del recinto es el Encargado de velar por el buen funcionamiento del mismo.
- 2 El personal de portería es responsable de registrar el ingreso de los vehículos al recinto, tanto particulares como fiscales, debiendo registrar su patente y hora de ingreso.
- 3 El funcionario Encargado de la disposición final en el Vertedero da instrucciones al personal denominado como "culatero" en cuanto a los lugares donde se dispondrán los deshechos.
- 4 El Administrador dispone del personal a cargo de las maquinarias para cubrir los deshechos con tierra, como la de tener siempre tierra para este fin, a su vez el regadío para evitar el levantamiento de polvo y para favorecer la compactación del terreno.
- 5 Al finalizar un vehículo su disposición final, el personal de portería es responsable de registrar la hora de salida del vehículo como a su vez si éste sale con elementos del Vertedero.



Presented by  
bizagi  
Ecuador

2. **NOTIFIQUESE** por secretaria municipal, el presente Decreto a las distintas direcciones municipales.

3. **PUBLIQUESE** en la página de transparencia activa, el presente decreto alcaldicio.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE, PUBLIQUESE Y ARCHÍVESE.

  
  
 CARLOS CASTILLO GALLEGUILLOS  
 SECRETARIO MUNICIPAL

  
  
 GERARDO ESPINDOLA ROJAS  
 ALCALDE DE ARICA

GER/JUP/CCG/MGM/RMO/ggr.-



MUNICIPALIDAD DE **ARICA**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**DIRECCIÓN DE MEDIOAMBIENTE  
ASEO Y ORNATO**

**INDICE**

**NUMERO**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE MEDIOAMBIENTE, ASEO Y  
ORNATO  
CONTENIDO:**

<b>I</b>	<b>Objetivos y Funciones.....</b>	<b>1</b>
<b>II</b>	<b>Principales Objetivos en la DIMAO.....</b>	<b>2</b>
<b>2.1</b>	<b>OFICINA DE ASESORÍA TÉCNICA.....</b>	<b>2</b>
2.1.1	Procedimiento Oficina Asesoría Técnica	
2.1.2	Procedimiento Compras DIMAO	
2.1.3	Procedimiento Distribución de Combustible	
2.1.4	Procedimiento Registro y Control Mensual de Combustible	
<b>2.2</b>	<b>DEPARTAMENTO DE MEDIOAMBIENTE.....</b>	<b>7</b>
2.2.1	<b>Oficina de Gestión y Cultura Ambiental.....</b>	<b>7</b>
2.2.1.1	Procedimiento para la Solicitud y Evaluación de Actividades de Educación y Cultura	
2.2.1.2	Procedimiento de Fiscalización	
2.2.2	<b>Oficina de Higiene Ambiental.....</b>	<b>9</b>
2.2.2.1	Procedimiento Gestión de Solicitudes	
2.2.3	<b>Centro Veterinario de Salud Primaria.....</b>	<b>10</b>
2.2.3.1	Procedimiento de Atención Primaria	
<b>2.3</b>	<b>DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO DE ESPACIOS PÚBLICOS.....</b>	<b>12</b>
2.3.1	<b>Oficina de Áreas Verdes.....</b>	<b>12</b>
2.3.1.1	Procedimiento de Solicitudes de la Comunidad	
2.3.1.2	Procedimiento de Mantenimiento Periódico de Áreas Verdes	
2.3.1.3	Procedimiento de Entrega de Especies de Plantas y Árboles	
2.3.1.4	Mantención de Áreas Verdes a través de contratos con terceros	
2.3.1.5	Procedimiento Entrega de agua potable a casos sociales	
2.3.2	<b>Oficina de Mantenimiento.....</b>	<b>16</b>
2.3.2.1	Proceso de Apoyo a la Comunidad	
<b>2.4</b>	<b>DEPARTAMENTO DE OPERACIONES E ILUMINACIÓN.....</b>	<b>18</b>
2.4.1	<b>Oficina de Iluminación y Semáforos.....</b>	<b>18</b>
2.4.1.1	Procedimiento de Alumbrado Público	
2.4.1.2	Procedimientos de Semáforos	
2.4.2	<b>Oficina de Mantenimiento Vehículos y Maquinaria.....</b>	<b>22</b>
2.4.2.1	Taller Mecánico	
2.4.2.1.1	Procedimiento Mantenimiento Correctivo	
2.4.2.1.2	Procedimiento Mantenimiento Preventivo	
2.4.2.1.3	Procedimiento de Verificación del Estado de Operativo de Camiones Recolectores	
<b>2.5</b>	<b>DEPARTAMENTO DE ASEO.....</b>	<b>25</b>
2.5.1	<b>Oficina de Gestión de Residuos.....</b>	<b>25</b>
2.5.1.1	Procedimiento Recolección de Residuos	
2.5.2	<b>Oficina de Operativos de Aseo.....</b>	<b>26</b>
2.5.2.1	Barrido de Calles	
2.5.2.2	Procedimiento de Operativos Vecinales	
2.5.3	<b>Recinto de Disposición Final de Residuos.....</b>	<b>28</b>
2.5.3.1	Procedimiento Recinto de Disposición Final de Residuos	

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE MEDIOAMBIENTE, ASEO Y ORNATO (DIMAO)

Los objetivos y funciones de la Dirección de Medioambiente, Aseo y Ornato se desprenden del acápite número 10., Artículo 79, del Reglamento N°4 de fecha 13 de noviembre de 2019, de Funciones y Estructura Orgánica de Municipalidad de Arica, el cual señala textualmente lo siguiente:

*“ARTICULO 79: La Dirección de Medioambiente, Aseo y Ornato dependerá jerárquicamente de la administración Municipal y tendrá como funciones principales proponer y ejecutar medidas tendientes a materializar acciones y programas relacionados con la protección y resguardo del medio ambiente; así como el aseo y mantención de las vías públicas, alumbrado público, áreas verdes y en general de los bienes nacionales de uso público existentes en la comuna. Las funciones generales de esta dirección serán:*

- a) El aseo de las vías públicas, parques, plazas jardines y, en general, de los bienes municipales y nacionales de uso público existentes en la comuna.*
- b) El servicio de extracción y disposición final de la basura, acciones que se ejecutarán mediante una planificación que coordine y controle la recolección de basura domiciliaria, industrial y comercial, así como su disposición final.*
- c) El mantenimiento, conservación y administración de las áreas verdes de la comuna.*
- d) El mantenimiento, y operación del alumbrado público de la comuna.*
- e) Proponer y ejecutar medidas tendientes a materializar acciones y programas relacionados con medio ambiente.*
- f) Aplicar las normas ambientales a ejecutarse en la comuna que sean de su competencia.*
- g) Elaborar el anteproyecto de ordenanzas municipales relacionadas con el medioambiente en la Comuna de Arica, para cuya aprobación el Consejo podrá contar con un informe técnico del Ministerio del Medio Ambiente.*
- h) Coordinar y supervisar a las Empresas subcontratadas que prestan servicios relacionados con el medio ambiente, aseo, áreas verdes y/u ornato de la Comuna.*
- i) Integrar el Comité de Emergencia y prestar apoyo logístico y de recursos humano ante situaciones de emergencia y catástrofes.*
- j) Elaborar planes y programas de gestión ambiental, de acuerdo a los lineamientos fijados en el Plan Regulador Comunal, el Plan de Desarrollo Comunal y en el marco de las normativas y orientaciones de ordenamiento territorial adecuadas a la realidad comunal.*
- k) Informar al menos, trimestralmente, al Alcalde, Administración Municipal y a la Unidad de Control, sobre la marcha de los procedimientos que lleva a cabo.*
- l) Otras funciones que la Ley señale o la autoridad superior le asigne.”*

## II. PRINCIPALES PRODECIMIENTOS EN LA DIMAO

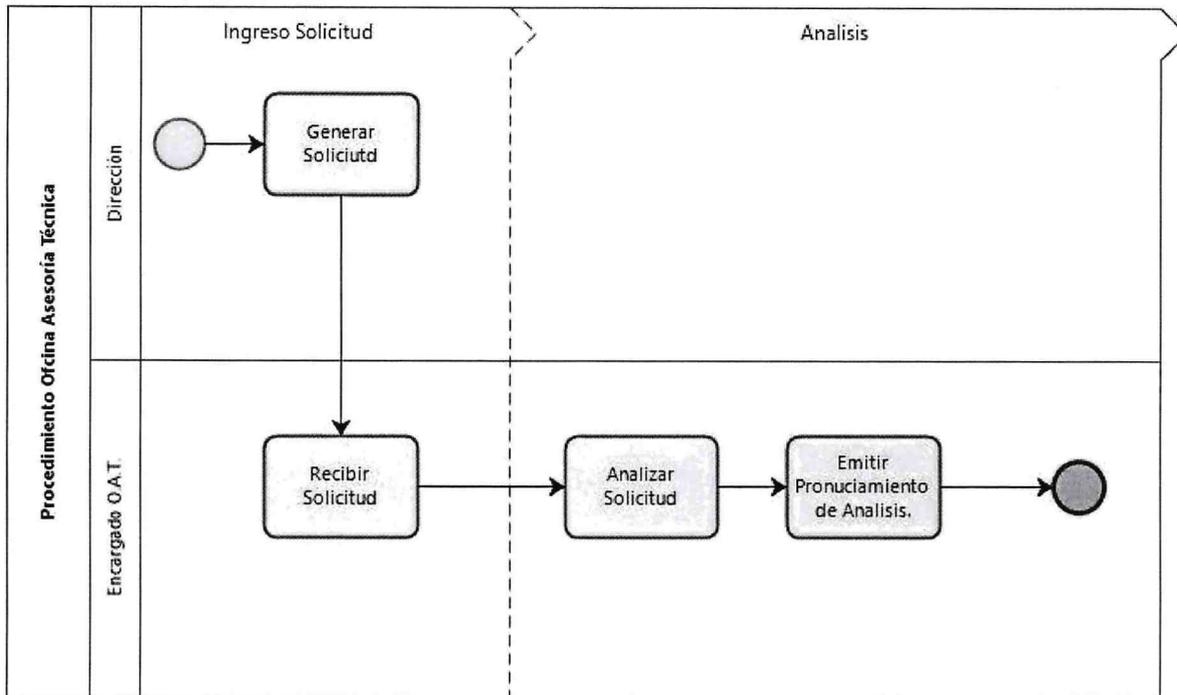
Los principales procedimientos de cada una de las Unidades que componen la Dirección de Medioambiente, Aseo y Ornato son descritos continuación, incluyendo flujogramas complementarios para graficar y facilitar la descripción de cada uno de ellos.

### 2.1. OFICINA DE ASESORÍA TÉCNICA

Función Principal: Otorgar asesoría administrativa y técnica y apoyar las labores de control de gestión en las áreas temáticas asignadas por la Dirección.
--

#### 2.1.1. Procedimiento Oficina Asesoría Técnica

1. Ingreso de Solicitud de Asesoría Técnico-Administrativa, por vía escrita o verbal:
  - Director (Atención Prioritaria).
  - Unidad DIMAO (Departamento u Oficina).
2. La solicitud es recibida por el Encargado o Jefe de la Oficina de Asesoría Técnica (O.A.T.).
3. Si se tratase de una solicitud verbal, en el acto o en reunión programada, se procederá al análisis y discusión del tema con la Unidad requirente y se emitirá un pronunciamiento o sugerencia verbal o vía e-mail.
4. Cuando se trate de solicitudes escritas (oficio, memorándum y e-mail), se analizará el requerimiento, siendo prioritario aquel emitido por el Director. Se tendrán en consideración los antecedentes proporcionados y, de ser necesario, se requerirá información adicional a las Unidades Municipales pertinentes.
5. El Encargado o Jefe de la O.A.T., emitirá un pronunciamiento escrito (e-mail con sugerencias y/o correcciones, Informe Técnico, Oficio o Memorándum propuesto al Director, propuesta de Procedimientos, entre otros formatos), que será remitido a la Unidad requirente.

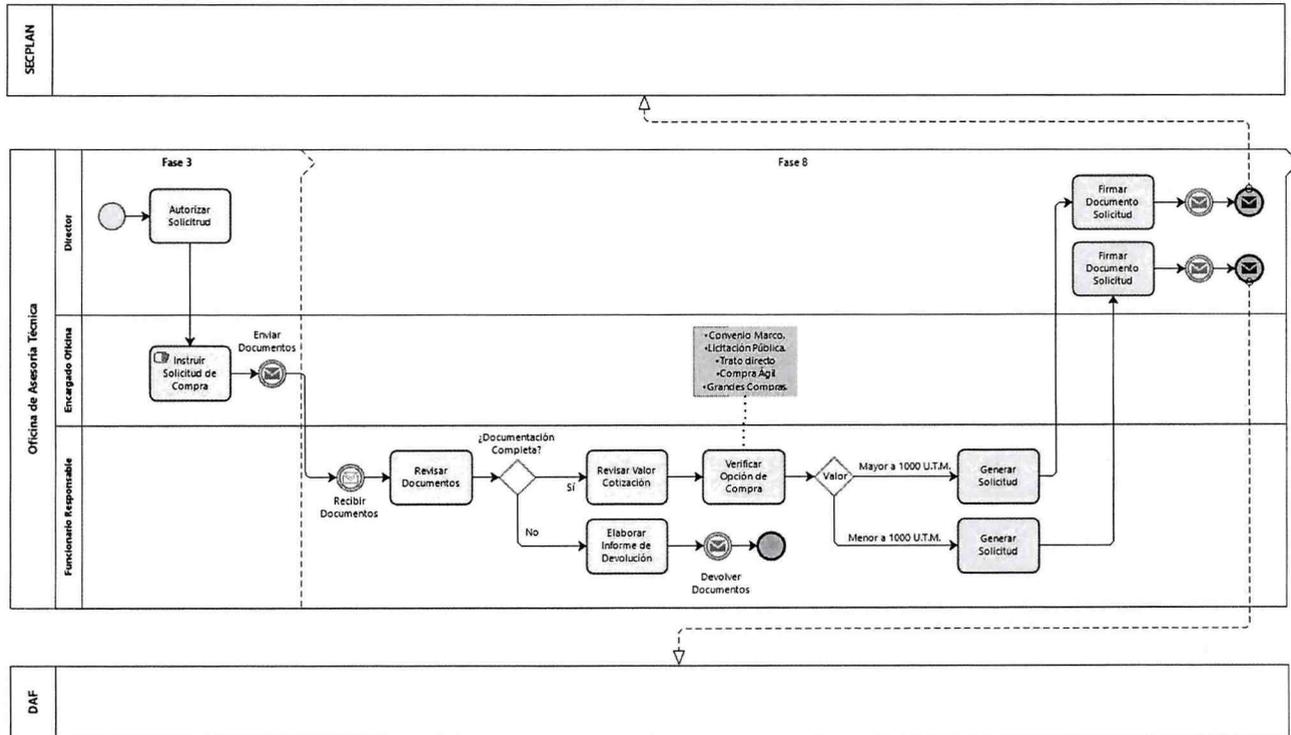


Powered by  
bizagi  
Modeler

### 2.1.2. Procedimiento Compras DIMAO

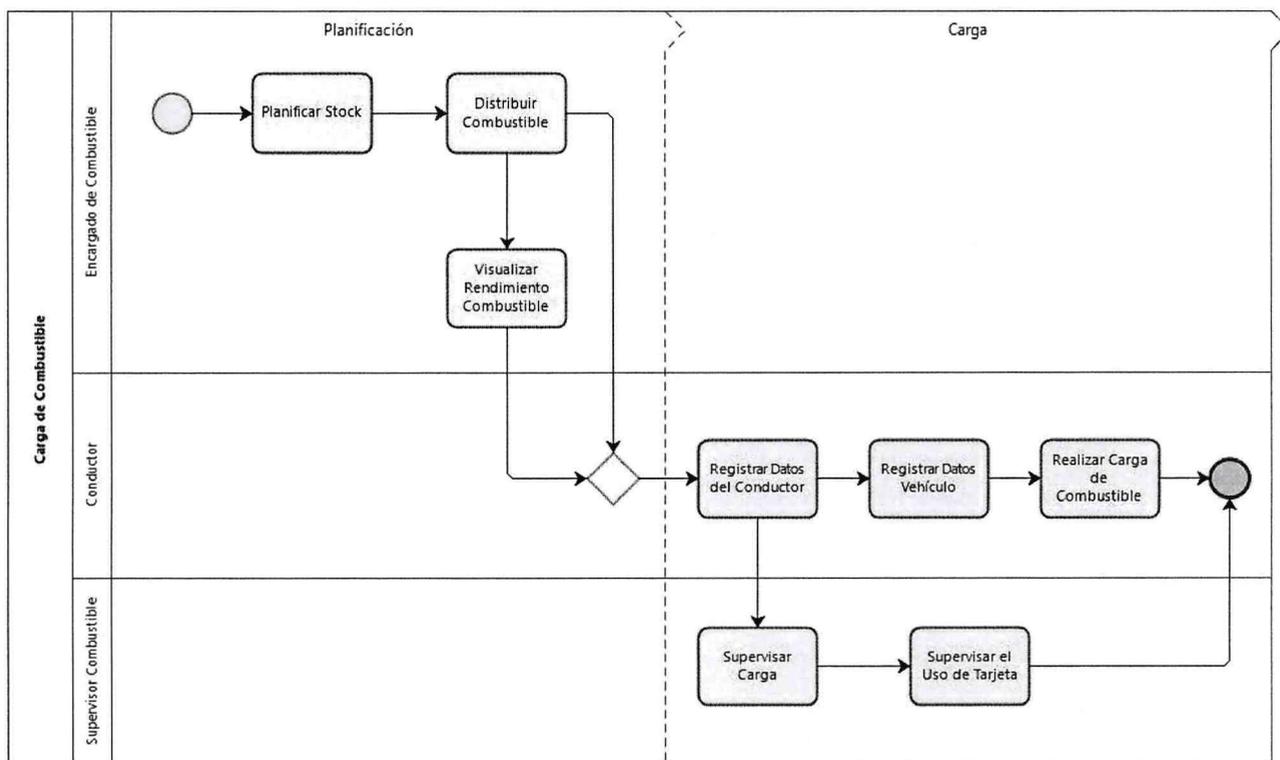
1. El Director autoriza la solicitud de compras de la unidad requirente, derivando la solicitud al Encargado de la Oficina de Asesoría Técnica.
2. El Encargado de la Oficina de Asesoría Técnica informa de la solicitud y deriva los antecedentes necesarios al funcionario a cargo de las compras, para su revisión. Dichos antecedentes son, a lo menos, los siguientes:
  - a) Cotización o valorización
  - b) Detalle Técnico.
  - c) Fundamentación de la solicitud.
3. El funcionario revisa la documentación para verificar que esté completa, en caso contrario será devuelta vía memorándum o email que contendrá un reporte indicando principalmente los antecedentes que faltan.
4. Se revisan las cotizaciones y se determina el valor para verificar la mejor opción de compra, de forma paralela se hace una revisión preliminar basada en el análisis del presupuesto DIMAO aprobado para el año en curso (F1).
5. El funcionario, una vez haya realizado lo anterior, deberá de generar la documentación necesaria para dar curso a la solicitud de compra.

6. En caso de que la compra supere las 1.000 U.T.M. la solicitud se derivará a la Secretaría Comunal de Planificación (SECPLAN) en caso contrario, ésta será derivada a la Dirección de Administración y Finanzas.
7. El director deberá de firmar la documentación antes de ser derivada a las respectivas unidades mencionadas en el punto anterior.



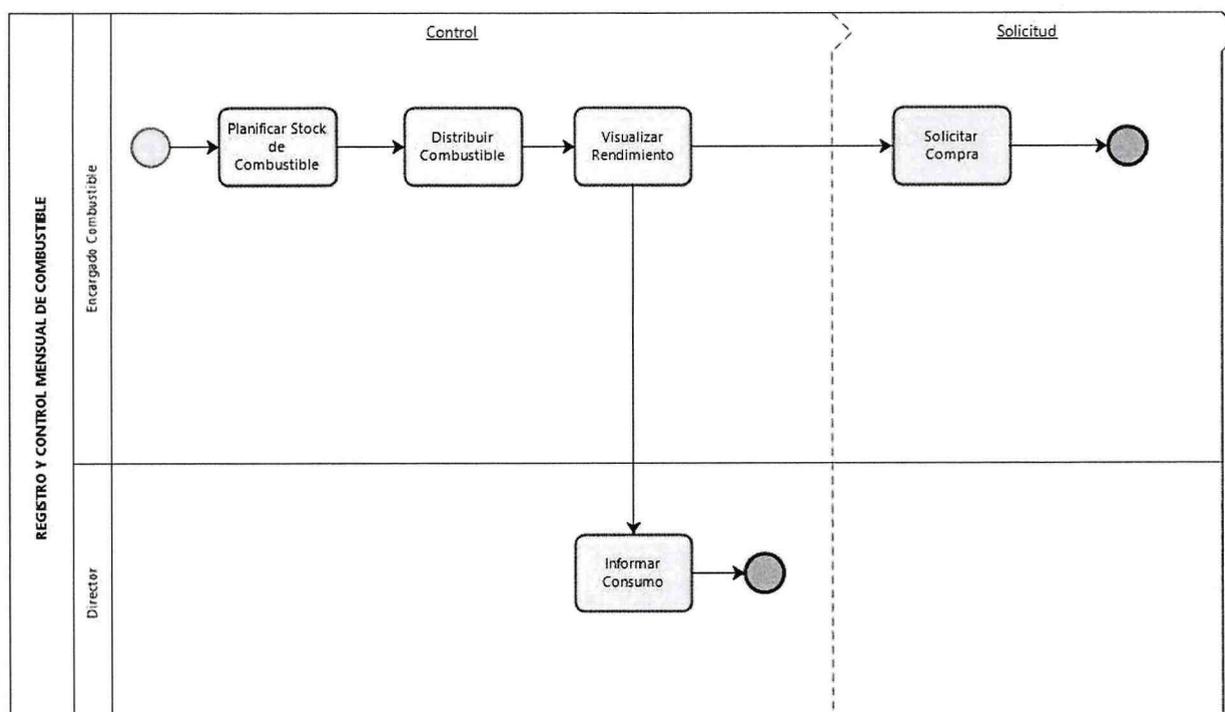
### 2.1.3. Procedimiento Distribución de Combustible.

1. El funcionario Encargado de distribuir, suministra el combustible de acuerdo a las solicitudes diarias de cada vehículo municipal, de acuerdo a lo siguiente:
  - a) Antes de iniciar la carga el conductor deberá entregar el cupón electrónico y la cédula de identidad al atendedor, informando el odómetro del vehículo.
  - b) El atendedor verificará que la patente del vehículo coincida con la del cupón electrónico.
  - c) Una vez verificado el conductor deberá ingresar la clave secreta del cupón electrónico.
  - d) Una vez finalizada la venta, el conductor deberá de firmar el comprobante de carga guardando una copia para él.
  - e) El conductor deberá de registrar la carga en la bitácora del vehículo.



## 2.1.4. Procedimiento Registro y Control Mensual de Combustible.

1. El funcionario Encargado del combustible de acuerdo al consumo mensual realiza una planificación del stock del combustible mes a mes
2. Distribuye el combustible de acuerdo a las necesidades de cada vehículo municipal considerando lo siguiente:
  - a) Tipo de Vehículo
  - b) Capacidad de estanque
  - c) Consumo diario y semanal
3. De forma semanal deberá de visualizar el rendimiento del combustible, para programar futuras compras.
4. El Encargado informará mensualmente al Director de la DIMAO sobre el consumo y las cargas de cada vehículo.
5. Será responsabilidad del funcionario a cargo del control del combustible, informar y elaborar las solicitudes de compra de combustible, evitando un desabastecimiento del mismo.



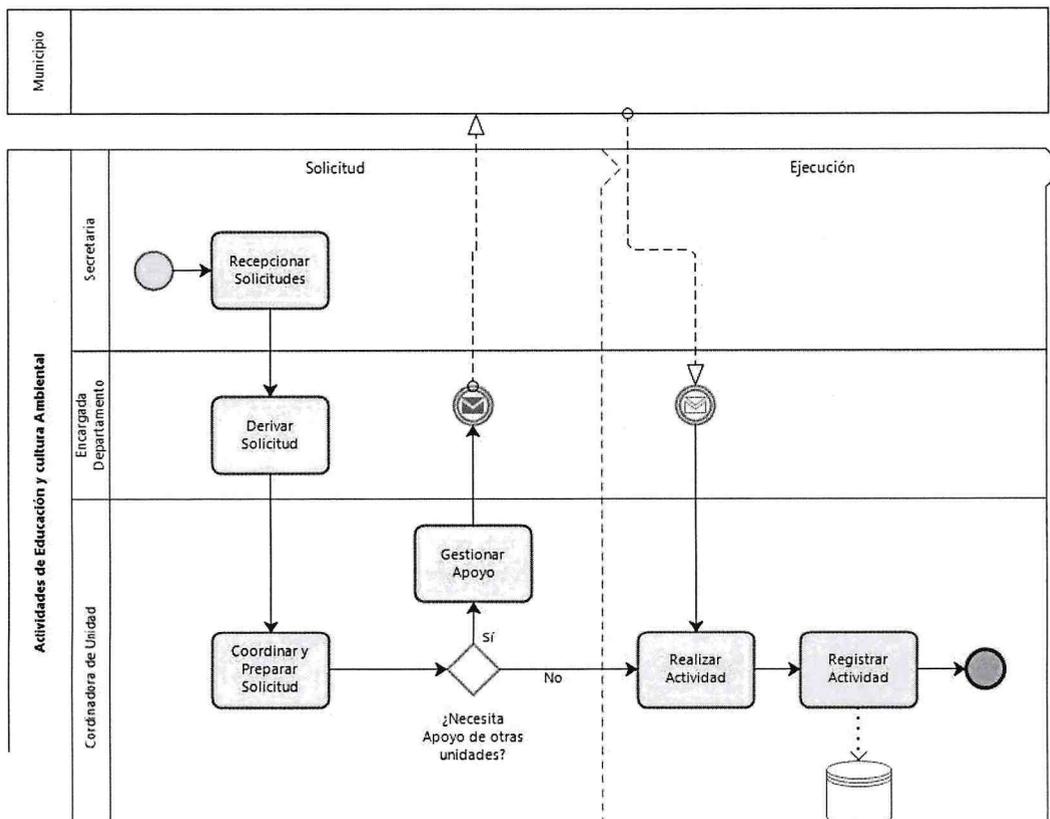
## 2.2. DEPARTAMENTO DE MEDIOAMBIENTE

**Función Principal:** Asegurar un medio ambiente libre de contaminación, procurando la conservación del patrimonio ambiental de la comuna, mediante la generación y aplicación de políticas, ordenanzas, instrumentos de gestión, planes y programas basados en la legislación ambiental vigente, en el ámbito municipal interno. La generación de acciones de educación ambiental.

### 2.2.1. Oficina de Gestión y Cultura Ambiental

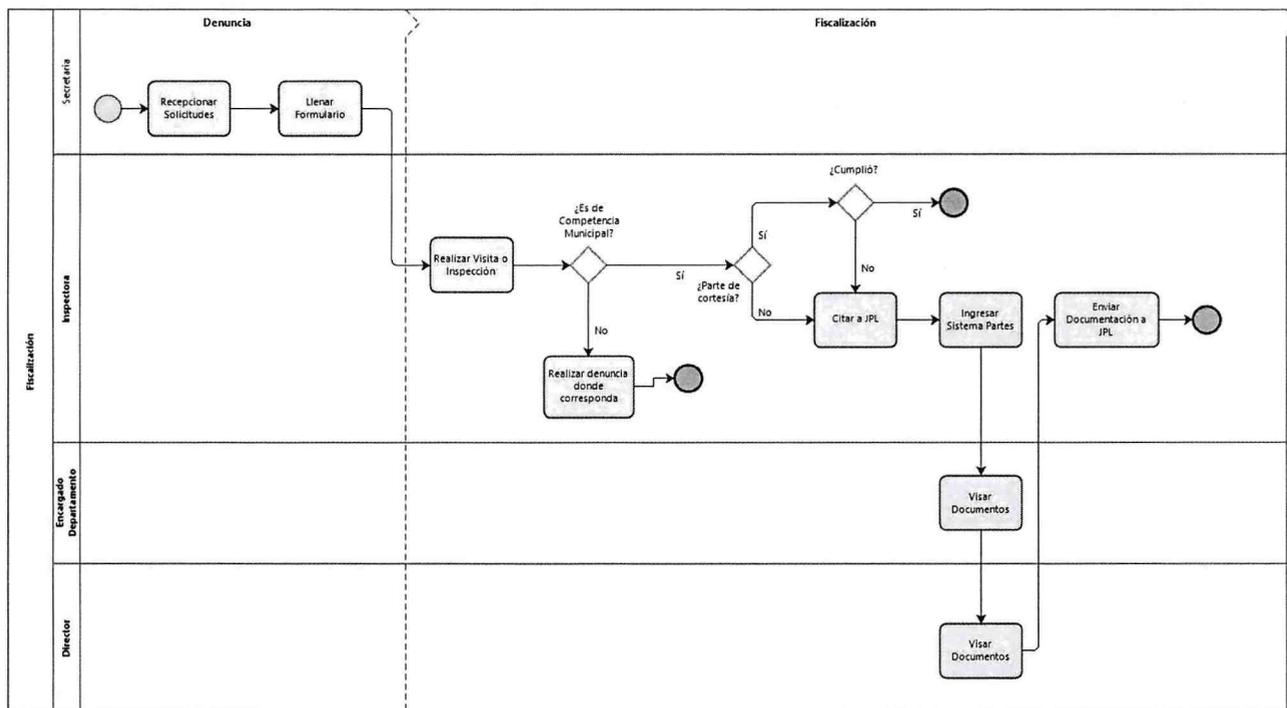
#### 2.2.1.1. Procedimiento para la Solicitud y Evaluación de Actividades de Educación y Cultura.

1. La solicitud ingresa al Departamento, es recepcionada por la secretaria y derivada al Encargado del Departamento
2. El Encargado del Departamento analiza la solicitud, deriva la solicitud al funcionario de apoyo correspondiente, dando las directrices para responder al requerimiento.
3. Se coordina y prepara la solicitud, en algunos casos se solicita información a otras instituciones o unidades municipales las cuales deben de ser generadas antes de la actividad.
4. Se realiza la actividad solicitada según corresponda
5. Se debe llevar un registro de la actividad, este registro cuenta de fotografías, videos, encuestas, etc..



### 2.2.1.2. Procedimiento de Fiscalización

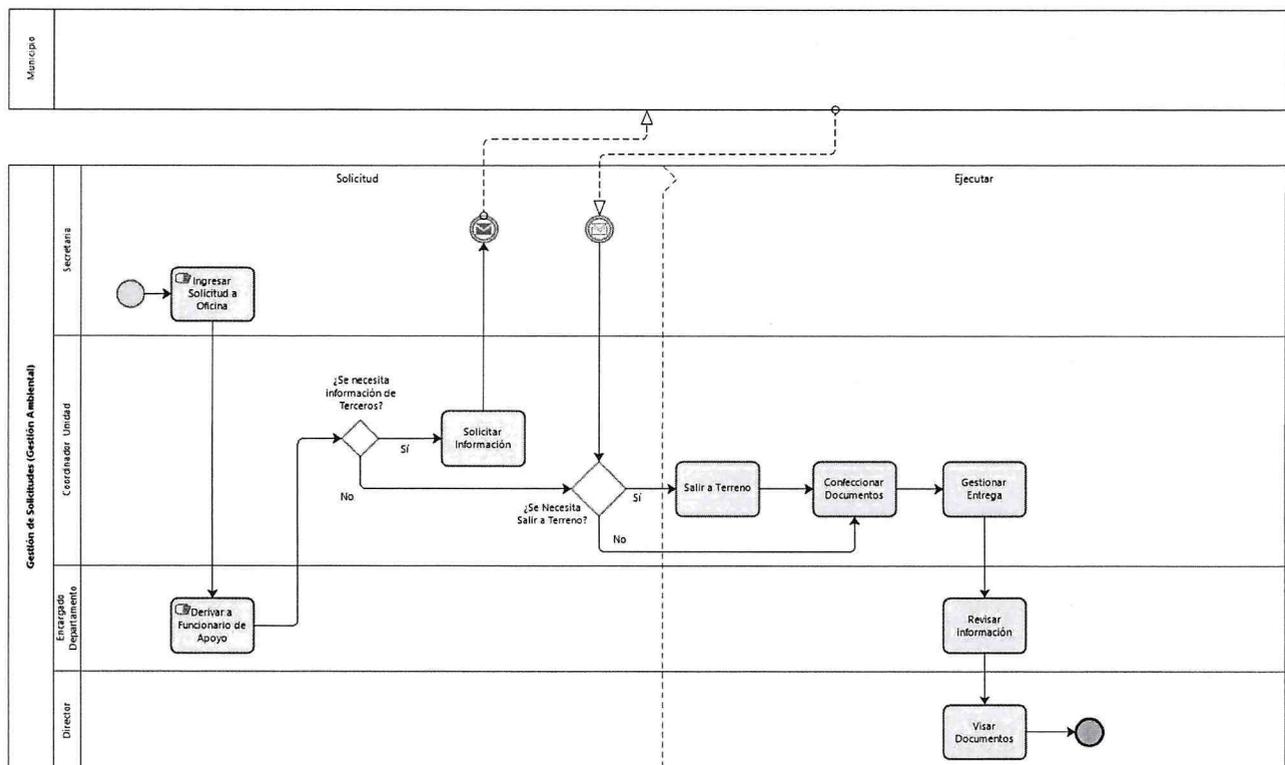
1. Ingresa al Departamento, la denuncia o solicitud de fiscalización.
2. Se debe llenar un formulario tipo.
3. Se realiza la visita o inspección.
4. Se entrega parte de cortesía o citación al J.P.L. según corresponda.
5. Se registra la citación en el sistema de partes municipal, una vez completo se imprime para su derivación.
6. El Encargado del Departamento da V°B° al registro físico de la citación en el sistema de partes.
7. El director da V°B° al registro físico de la citación en el sistema de partes una vez visado por el Encargado de la Oficina.
8. Se envían los partes al J.P.L. correspondiente.



## 2.2.2. Oficina de Higiene Ambiental

### 2.2.2.1. Procedimiento Gestión de Solicitudes

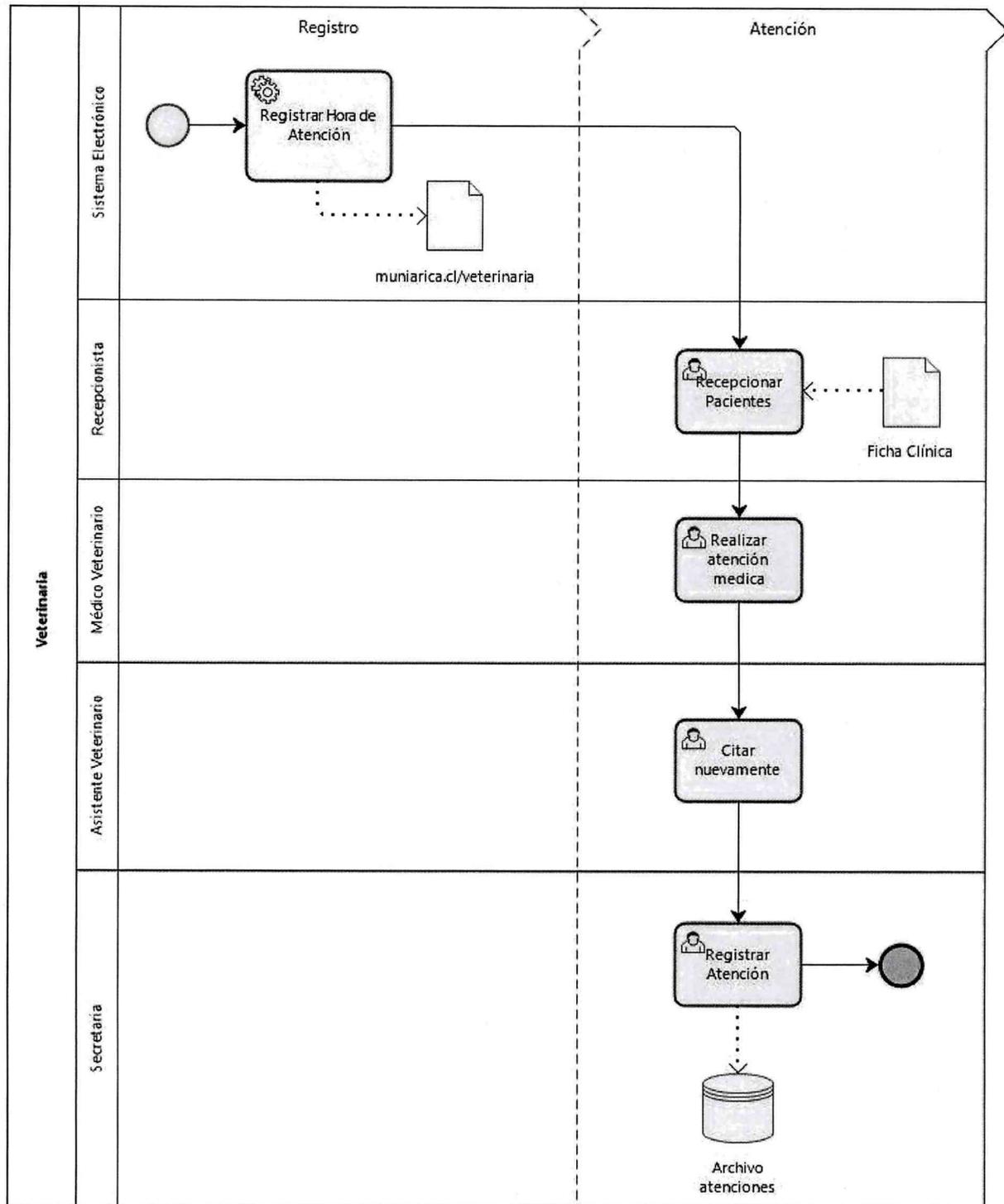
1. Ingresar solicitud a la oficina de Higiene Ambiental, ésta es recepcionada por la secretaria y es derivada al Encargado del Departamento.
2. El Encargado del Departamento deriva la solicitud al coordinador de la unidad el cual analiza la necesidad de información
3. De ser necesaria la información de terceros se debe generar las acciones para obtenerla, de no ser necesario se verifica si se requiere la salida a terreno
4. Ya sea que las acciones sean en terreno u oficina, se debe confeccionar la documentación necesaria para gestionar la solicitud.
5. Se gestiona la entrega de documentos al Encargado del Departamento para que el Director vise su visto bueno y proceder con la solicitud.
6. Una vez obtenido el visto bueno del Director se da por finalizada la solicitud.



### **2.2.3. Centro Veterinario de Salud Primaria**

#### **2.2.3.1. Procedimiento de Atención Primaria**

1. Se otorgan horas de atención clínica veterinaria con un día hábil de anticipación.
2. Se realizar el registro de pacientes y obtención de constantes fisiológicas, recepción de pacientes catalogados como urgencias médicas que puedan ser atendidos dentro de las capacidades técnicas a disposición municipal.
3. Mantener actualizado el registro de fichas clínicas y actividades medico veterinarias, así como el registro electrónico de mascotas municipal DataPet®
4. Se realiza la atención clínica desde el examen clínico, vacunaciones, desparasitaciones, procedimientos médicos ambulatorios, implantación de microchip, control de vectores, eutanasia, quimioterapias, etc,
5. Realizar los procedimientos quirúrgicos mayores como esterilización amputaciones, y cirugías curativas de tejido blando. Responsable comunal del registro nacional de tenencia responsable de mascotas y animales de compañía.
6. Realizar apoyo directo a las actividades del médico veterinario en función de asegurar una labor segura tanto para los animales como para el personal.



## 2.3 DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO DE ESPACIOS PÚBLICOS

### 2.3.1. Oficina de Áreas Verdes

Función Principal: Las acciones para contribuir a una buena administración de los espacios destinados a áreas verdes, así como su mantención y cuidado.

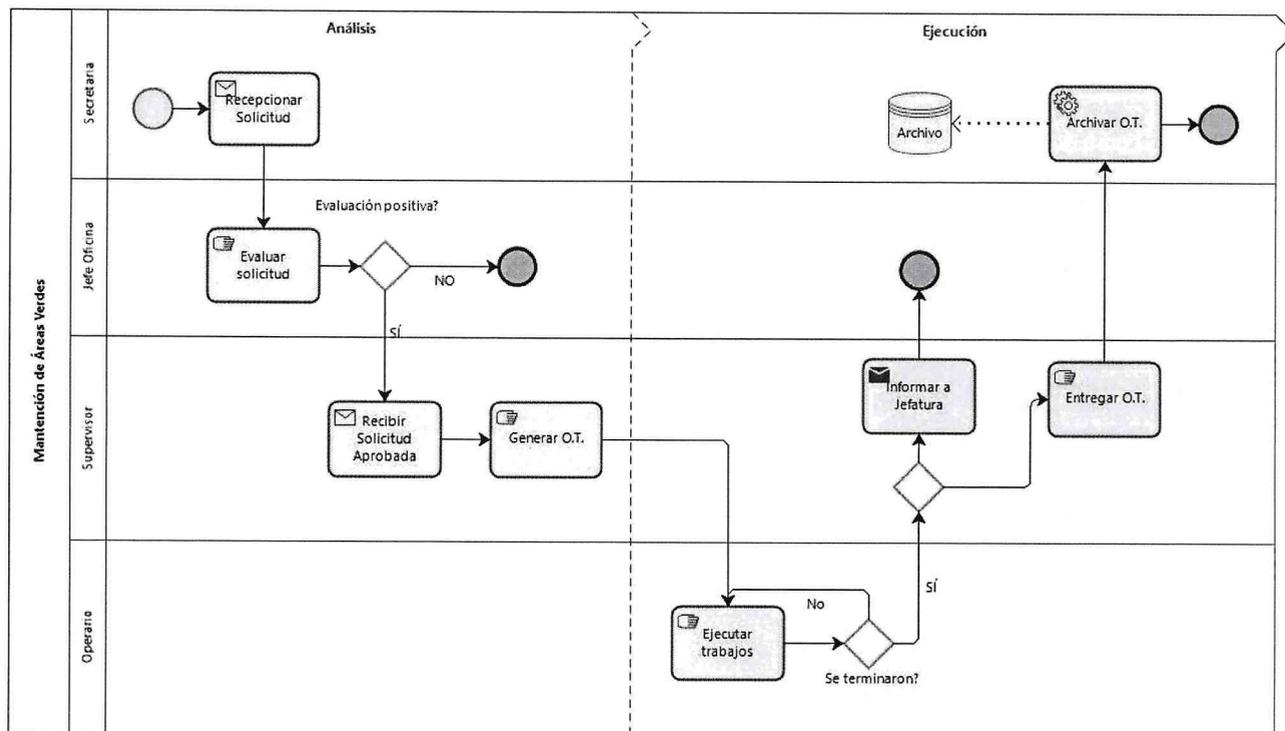
#### 2.3.1.1. *Procedimiento de Solicitudes de la Comunidad*

1. Recepción de solicitudes (podas, extracciones y plantaciones) vía telefónica y también por documentos remitidos por el Director.
2. Se traspasa al Encargado o Jefe de la Oficina las solicitudes para que puedan ser programadas.
3. El Encargado o Jefe de la Oficina realiza una planificación de acuerdo a las solicitudes llegadas y a las solicitudes vía correos. Como también una planificación diaria de los trabajos a ejecutar al día siguiente.
4. Se reúne con el Supervisor para entregar Orden de los trabajos en terreno programadas con antelación (podas, extracciones y emergencias)

#### 2.3.1.2. *Procedimiento de Mantenimiento Periódico de Áreas Verdes*

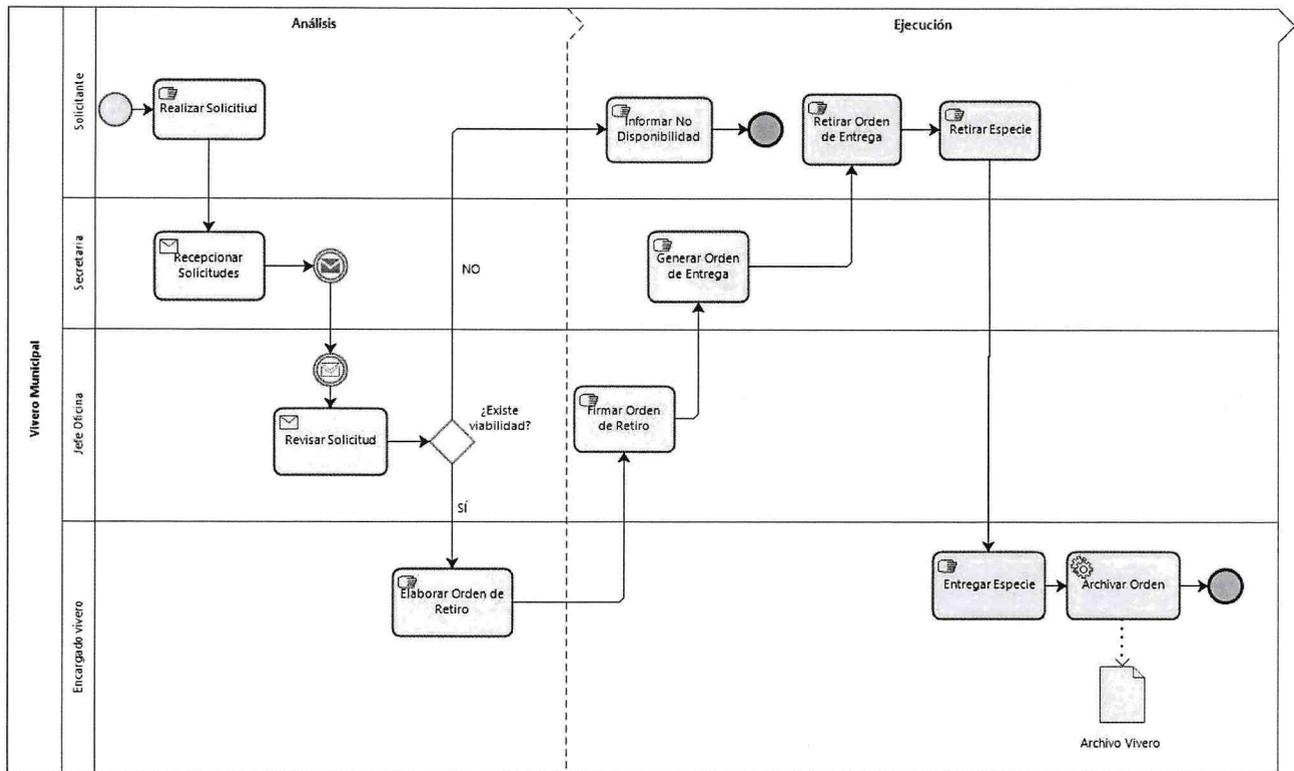
##### A. Procedimiento a cargo del Personal DIMAO

1. El Jefe de Áreas Verdes, implementa un programa de trabajo que contempla actividades diarias a realizar, de acuerdo a las áreas verdes existentes y las necesidades que se observen para mantenerlas en buen estado.
2. El Jefe comunica el programa a todo el personal de la sección.
3. El personal ejecuta el programa, realizando las visitas al sector que corresponda, realizando labores de jardinería, poda, corte, riego y lo que sea necesario, de acuerdo a lo que establece el programa.
4. Una vez terminada la labor, el Jefe de la sección debe revisar si cumple con lo establecido en el programa
5. Si está conforme con la labor realizada:  
Da su visto bueno y registra la labor en el libro de labores realizadas.
6. Si no está conforme con la labor:
  - d) Hace las observaciones que estime conveniente.
  - e) El personal debe realizar los arreglos adicionales.
  - f) El Jefe de sección da visto bueno.
  - g) Se anota la labor realizada en el libro de labores realizadas.



### 2.3.1.3. Procedimiento de Entrega de Especies de Plantas y Árboles

- 1 Realizar la recepción de solicitudes de especies de plantas y árboles por la secretaria de la Oficina de Áreas Verdes, mediante carta, correo u otro medio.
- 2 La secretaria de la Oficina, traspasa la solicitud al Jefe de la Oficina, el cual determina la viabilidad de la solicitud, la cual puede ser rechazada o aprobada, en el modo en que sea rechazada, se le debe de comunicar vía telefónica a la persona solicitante de tal resolución, en caso de aprobarse, la solicitud sigue su curso.
- 3 El Jefe de la Oficina, instruye la solicitud al Encargado del Vivero, para que elabore una Orden de Retiro de Especies (situación que también puede realizar la secretaria de la Oficina). Dicha orden es en triplicado, siendo una para el solicitante (la cual debe entregar en el vivero para el respectivo retiro), la otra es para el Encargado del Vivero y la última para el archivo de la Oficina.
- 4 Una vez emitida la orden de retiro, la cual es firmada tanto por el Jefe de la Oficina como también por el Encargado del Vivero; se le comunica telefónicamente al solicitante para que realice el retiro de la orden en la oficina de Áreas Verdes.
- 5 La persona retira la orden y debe dirigirse al vivero municipal, entregando la orden al Encargado del vivero o al personal responsable que se encuentre en el momento para hacer el retiro de la especie.
6. El personal del Vivero Municipal retiene la orden previamente firmada por el solicitante y la archiva para dejar constancia del retiro.



Powered by  
bizagi  
Modeler

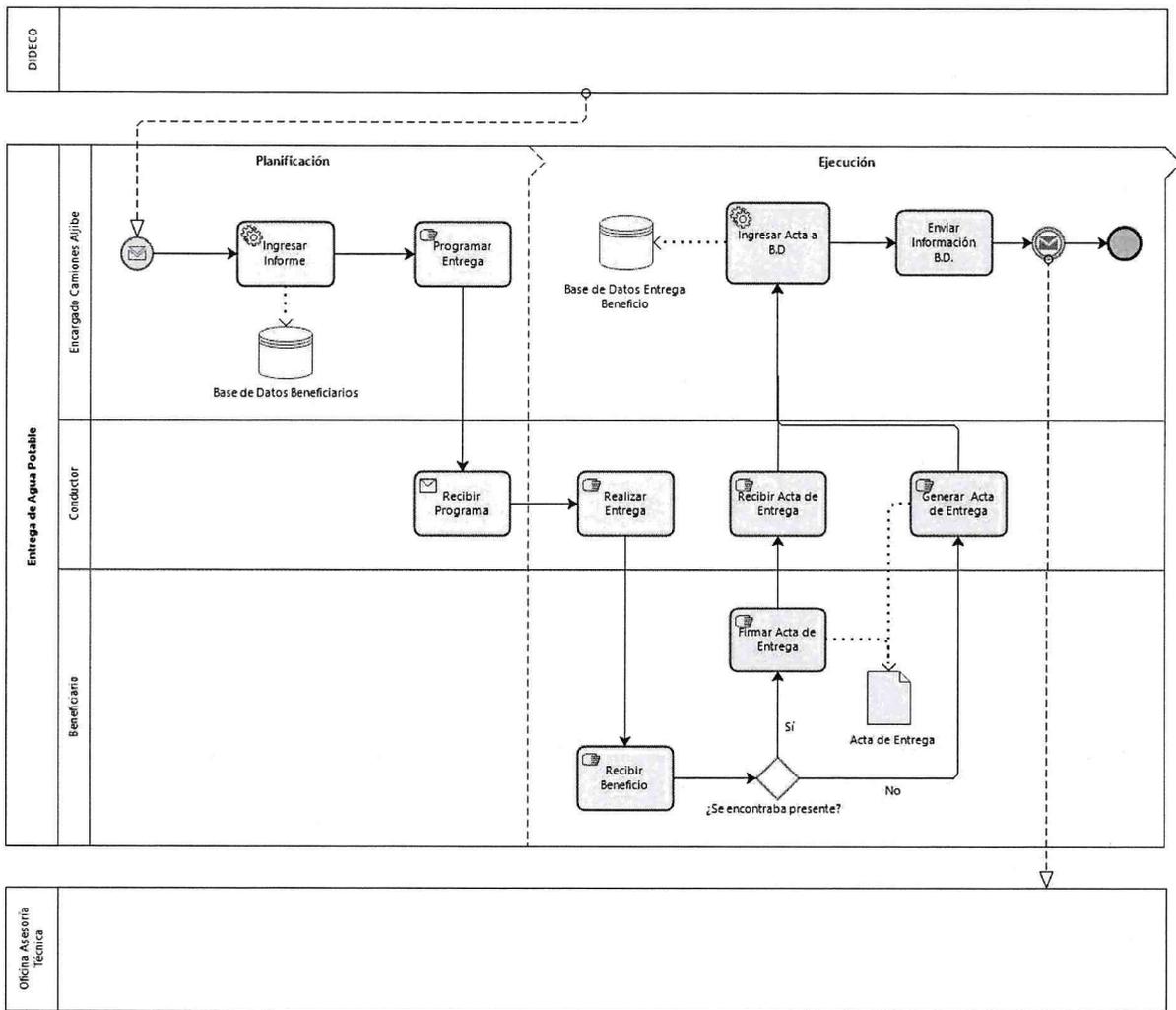
#### 2.3.1.4. **Mantenimiento de Áreas Verdes a través de contrato con terceros.**

1. El procedimiento en esta materia, se realiza en estricto apego a lo que establezcan las bases de licitación o términos de referencia, oferta presentada y el contrato respectivo al servicio tercerizado, que es específico para cada convenio.

#### 2.3.1.5. **Procedimiento Entrega de agua potable a casos sociales**

1. La Dirección de Desarrollo Comunitario, como por las Oficinas Municipales de: Azapa, Lluta, Norte y Sur, Informan mensualmente sobre el levantamiento de información que han realizado a la DIMAO
2. La información anterior es ingresada a la base de datos de beneficiarios por el Encargado de la Oficina de Áreas Verdes.
3. Una vez ingresada la información se procede a programar la entrega del beneficio.
4. El Encargado de los camiones aljibe entrega el programa diario al conductor para su entrega.
5. El conductor al realizar la entrega debe verificar si se encuentra la persona beneficiada. De encontrarse la persona, ésta deberá firmar el acta de entrega y se le proporciona el beneficio, en caso de no encontrarse, se hace entrega del beneficio de igual forma y el acta de entrega es generada por el conductor.

6. El conductor deberá de forma diaria entregar al Encargado de los camiones aljibe, las hojas de respaldo del acta de entrega.
7. El Encargado ingresará en la base de datos el acta de entrega para mantener un orden y control de la entrega de agua potable.
8. La entrega del beneficio de Agua Potable será 1 vez por semana y se entregarán máximo 600 Litros por familia.
9. La Oficina de Asesoría Técnica recibe la información de los beneficiarios y del beneficio entregado para la elaboración de informes estadísticos.

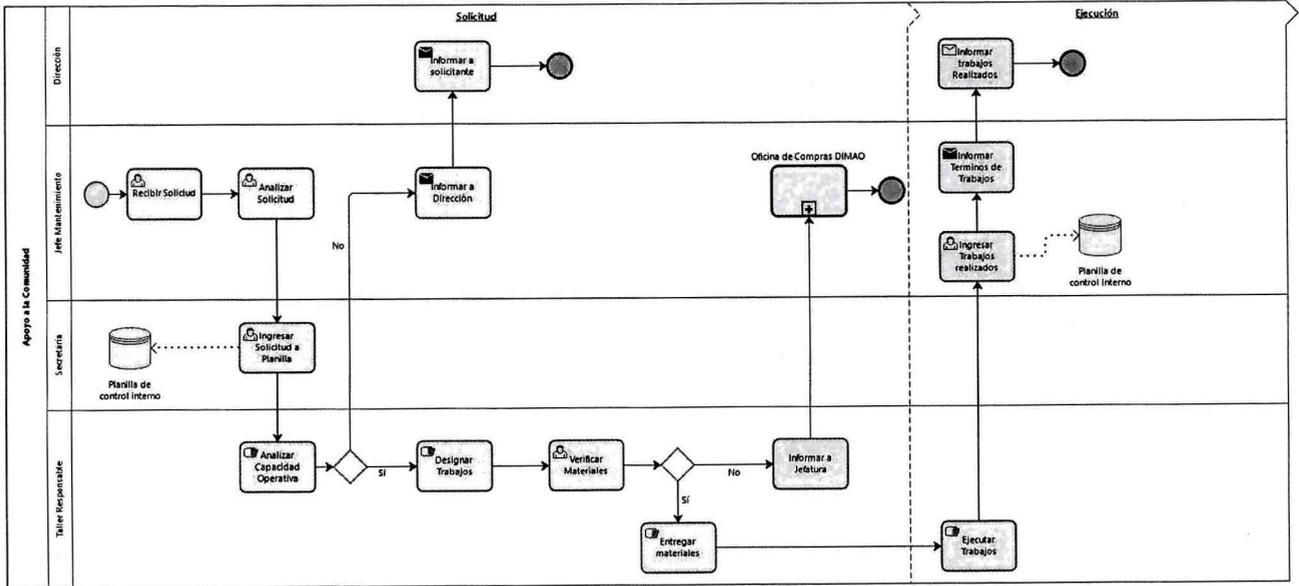


### **2.3.2. Oficina de Mantenimiento**

Función Principal: Es la encargada de mantener en buenas condiciones el equipamiento comunitario del Bien Nacional de Uso Público.

#### **2.3.2.1. Proceso de Apoyo a la Comunidad**

1. El Encargado de la Oficina de Mantenimiento recibe la solicitud de trabajo ya sea por Oficio, Carta, Memo o Correo.
2. Luego, analiza la solicitud para decidir a qué Taller se va asignada el requerimiento correspondiente.
3. Esta solicitud es ingresada a una planilla Excel (Planilla de control Interno) por la Secretaria de la Oficina de Mantenimiento. En la planilla se ingresa la fecha, el tipo de documento, el solicitante, detalle del trabajo, Taller que ejecuta el trabajo, fecha de término del trabajo y las observaciones.
4. El Jefe de Taller a quien le fue asignada la solicitud verifica y analiza primero, la capacidad operativa del personal disponible y segundo, si existen los recursos, herramientas e insumos para la ejecución del trabajo requerido.
5. Si no tiene la capacidad operativa ni los recursos disponibles se informa a la Jefatura para disponer de estos. Luego la solicitud queda pendiente y se registra como tal en la planilla de control interno.
6. Ahora, si cuenta con el personal y además cuenta con los materiales, entonces se procede a ejecutar el trabajo.
7. Luego de terminar el trabajo por el Taller asignado y de verificar el avance y el término de los trabajos por el Encargado de la Oficina de Mantenimiento, se procede a ingresar el trabajo a la planilla de control interno como "trabajo realizado".
8. Finalmente se informa a quien corresponda el término de los trabajos solicitados.



## 2.4 DEPARTAMENTO DE OPERACIONES E ILUMINACIÓN

### 2.4.1. Oficina de Iluminación y Semáforos

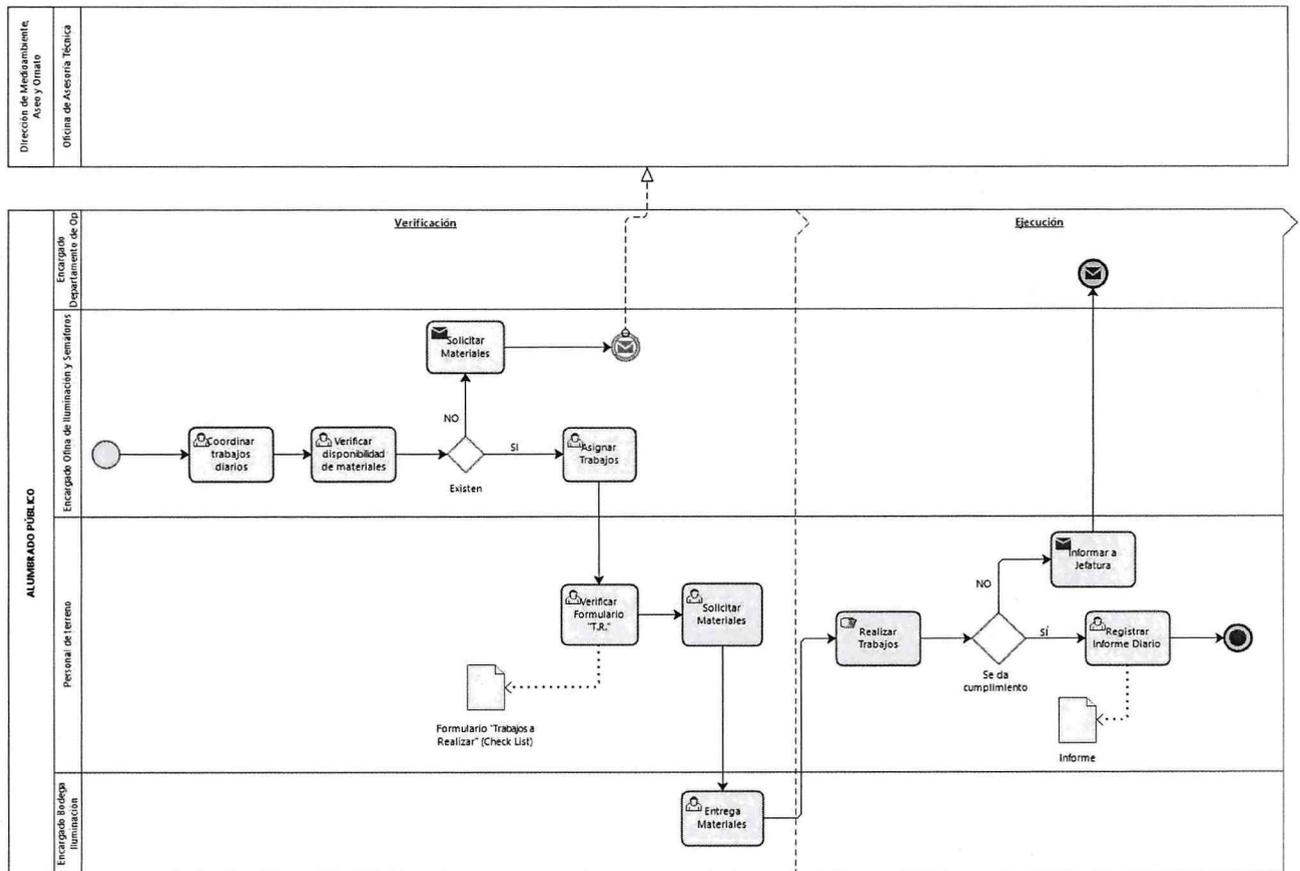
Función Principal: Es la coordinación de las acciones para contribuir a una buena administración de la iluminación pública en la comuna, así como su mantención y cuidado.

#### 2.4.1.1. *Procedimiento de Alumbrado Público*

1. El Encargado o Jefe de la Oficina de Iluminación y Semáforos coordina el plan trabajo diario con el funcionario Encargado de Alumbrado Público.
2. El Encargado de Alumbrado Público verifica disponibilidad de materiales, en caso de no existir disponibilidad de materiales, el Encargado o Jefe de la Oficina de Iluminación y Semáforo informa al Encargado del Departamento de Operaciones e Iluminación y se solicita la compra de estos a la Dirección de Administración y Finanzas a través de la Oficina de Adquisiciones.
3. El Encargado de alumbrado público asigna las actividades del plan de trabajo al personal de terreno.
4. El trabajo diario para cada cuadrilla será escrito en el formulario "TRABAJOS A REALIZAR" que contiene los datos que se indican a continuación:
  - a) Nombre eléctrico : Se debe escribir, el nombre del funcionario a quien se le ha asignado la responsabilidad de ejecutar los trabajos.
  - b) Nombre conductor : Indica el nombre del conductor asignado al vehículo en el cual se llevará a cabo el trabajo solicitado.
  - c) Vehículo : Se refiere a la identificación que se le ha asignado al Vehículo en el cual se llevará a cabo el trabajo solicitado.
  - d) Fecha : Se debe completar con el día, mes y año, en el cual se llevará a cabo la labor.
  - e) Descripción del trabajo: Se indica el trabajo a realizar, la ubicación, n° de poste, puntos de referencia y cualquier otro detalle o instrucción relativo al trabajo a realizar.
5. Se firma el formulario, por el responsable de ejecutar el trabajo y por el Encargado de alumbrado público.
6. El personal de terreno solicita los materiales necesarios para realizar el trabajo encomendado en bodega de la Sección de Iluminación y Semáforos.
7. Cada cuadrilla de trabajo, compuesta por un conductor, un eléctrico y un ayudante eléctrico, se movilizan en los vehículos asignados para realizar el trabajo encomendado con los elementos de protección personal adecuados. Conjuntamente se recoge y/o

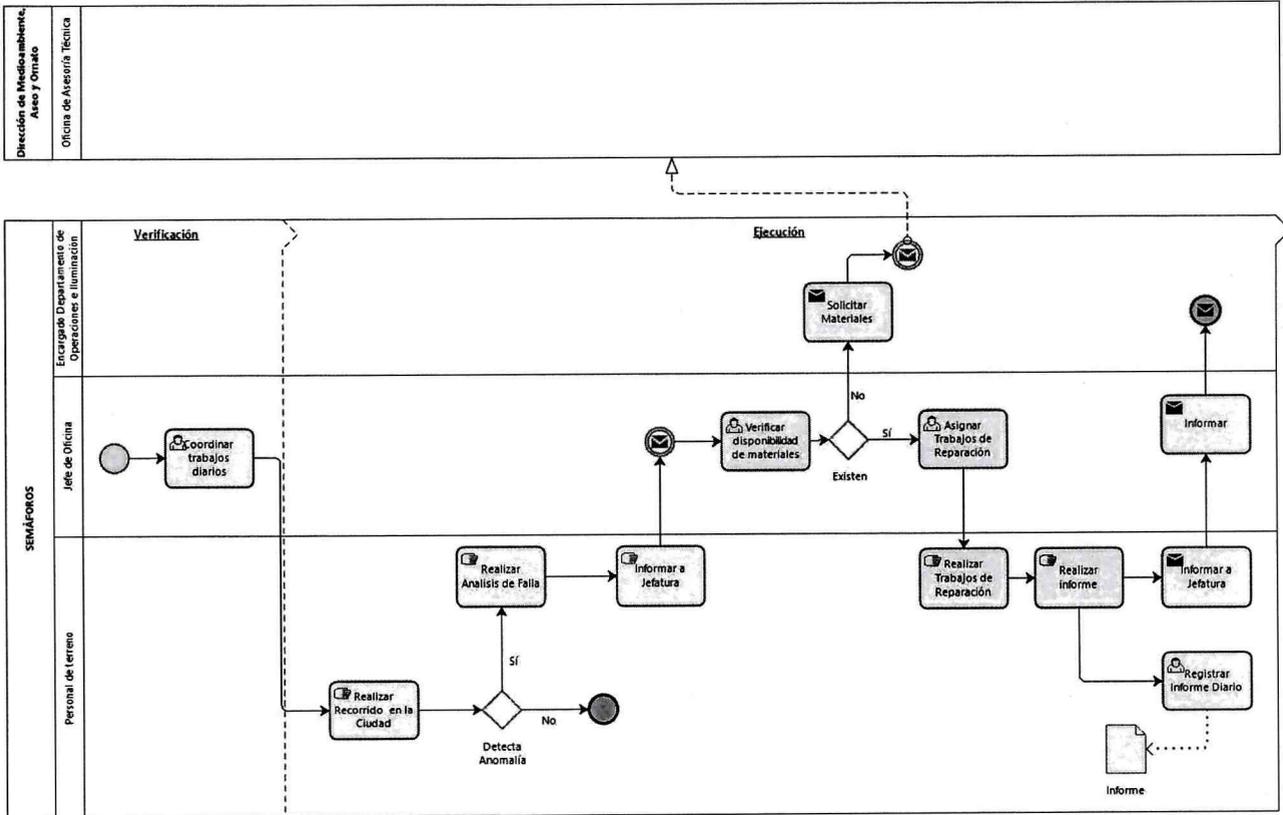
actualiza la información necesaria durante los recorridos, acerca del estado en que se encuentran las luminarias.

8. En caso de presentarse problemas para realizar el trabajo encomendado, el personal de terreno informa la situación al Encargado de alumbrado público para que tome las medidas necesarias para resolver el problema o determine reprogramar el trabajo hasta que el problema sea resuelto.
9. El personal de turno registra en informe diario los trabajos realizados o las situaciones que impidieron la ejecución del trabajo encomendado, este informe es entregado al Encargado de alumbrado público, quien informa al Jefe de Sección.
10. El Jefe de Sección informa al Encargado del Departamento de Operaciones, respecto de los trabajos realizados o el estado de avance en que estos se encuentran.



#### **2.4.1.2. Procedimiento de Semáforos**

1. El Jefe de la Oficina de Iluminación y Semáforos coordina el trabajo diario con el funcionario Encargado de semáforos.
2. Personal de turno realiza el recorrido por la ciudad en el horario establecido.
3. En el recorrido, se verifica el correcto funcionamiento de los semáforos y se recoge o actualiza información acerca del estado en que se encuentran.
4. En caso de detectar alguna anomalía, el personal de turno analiza la falla, en caso de no poder resolver inmediatamente el problema, se realizan las acciones necesarias para prevenir cualquier riesgo eléctrico que se pueda generar. Se registra la situación en informe diario del turno.
5. El personal de turno informa al Encargado de Semáforos, quien verificará la disponibilidad de materiales para realizar la reparación.
6. Si existe disponibilidad de materiales en bodega, se registran los materiales utilizados y el Encargado de semáforos coordina la reparación del semáforo.
7. Si no hay disponibilidad de materiales, el Jefe de sección informa al Encargado del Departamento de Operaciones y se solicita la compra de estos a la Dirección de Administración y Finanzas a través de la Sección de Adquisiciones.
8. Una vez obtenidos los materiales, el Encargado de semáforos coordina la reparación del semáforo.
9. Personal técnico se moviliza en vehículo asignado y realiza la reparación del semáforo.
10. Una vez reparado el semáforo, el Encargado de semáforos informa al Jefe de Sección de Iluminación y Semáforos. Además, personal eléctrico registra la reparación en el informe diario del turno.
11. El Jefe de sección informa al Encargado del Departamento de Operaciones de los trabajos realizados.



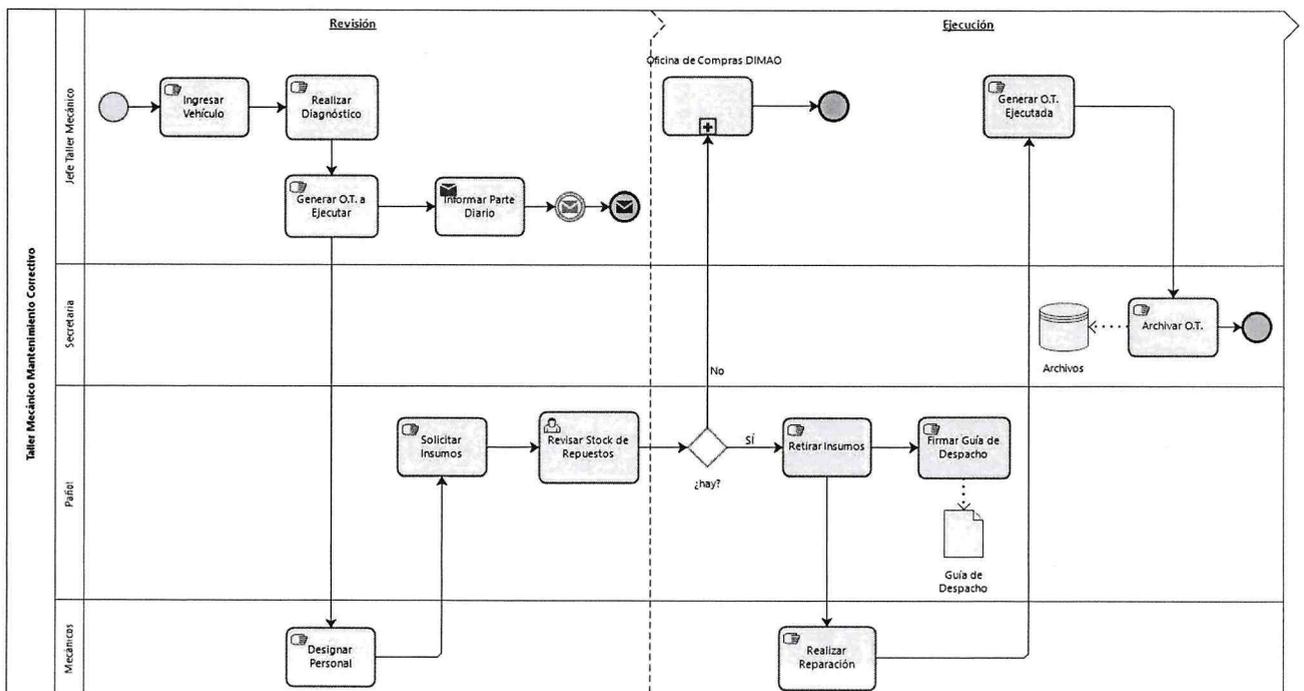
## 2.4.2 Oficina de Mantenimiento Vehículos y Maquinaria.

**Función Principal:** El mantenimiento oportuno de los vehículos fiscales pertenecientes al municipio, realizando mantenimientos preventivos y correctivos, además de trabajos de reparación, así como asesorar al municipio para la compra de vehículos y repuestos. Velar por el buen uso y control de los vehículos.

### 2.4.2.1 Taller Mecánico.

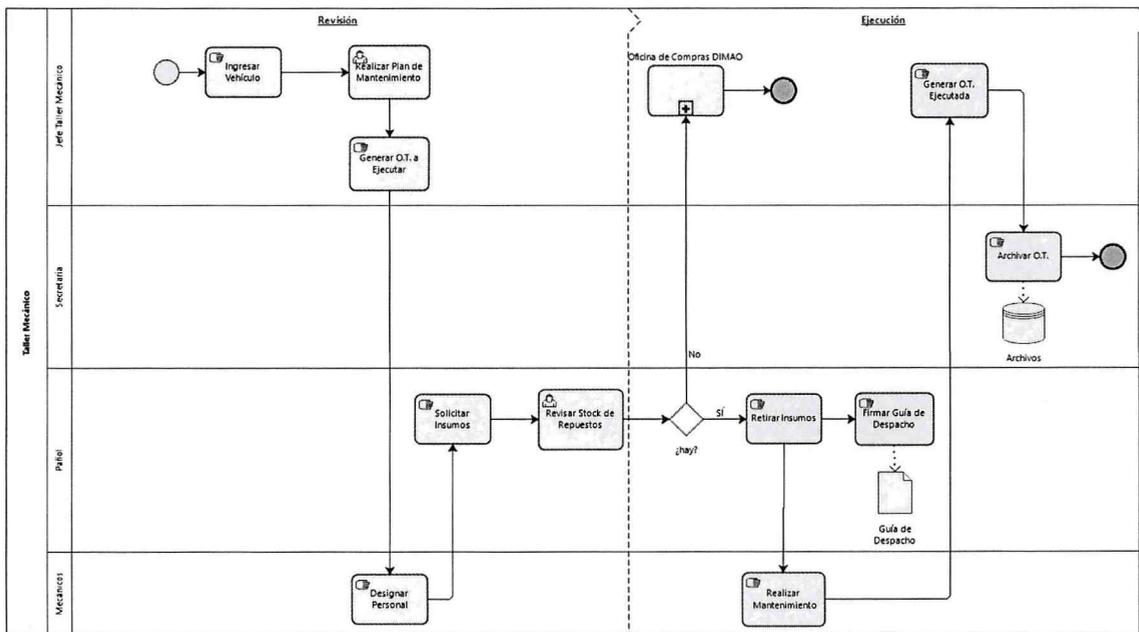
#### 2.4.2.1.1 Procedimiento Mantenimiento Correctivo

1. Ingreso de vehículo Municipal con necesidad de mantenimiento.
2. Diagnóstico del Taller Mecánico
3. Se genera Orden de Trabajo, registrándola e informándola en parte diario.
4. Se designa a personal calificado para realizar el mantenimiento requerido.
5. Se solicitan los insumos necesarios para el mantenimiento.
6. Se revisa si existe stock de los insumos requeridos.
7. En caso de no disponer de los repuestos necesarios, estos son solicitados para su adquisición.
8. En caso de existir stock de repuestos, se retiran los insumos y se firma la guía de despacho.
9. Se realiza la reparación y se archiva la orden de trabajo.



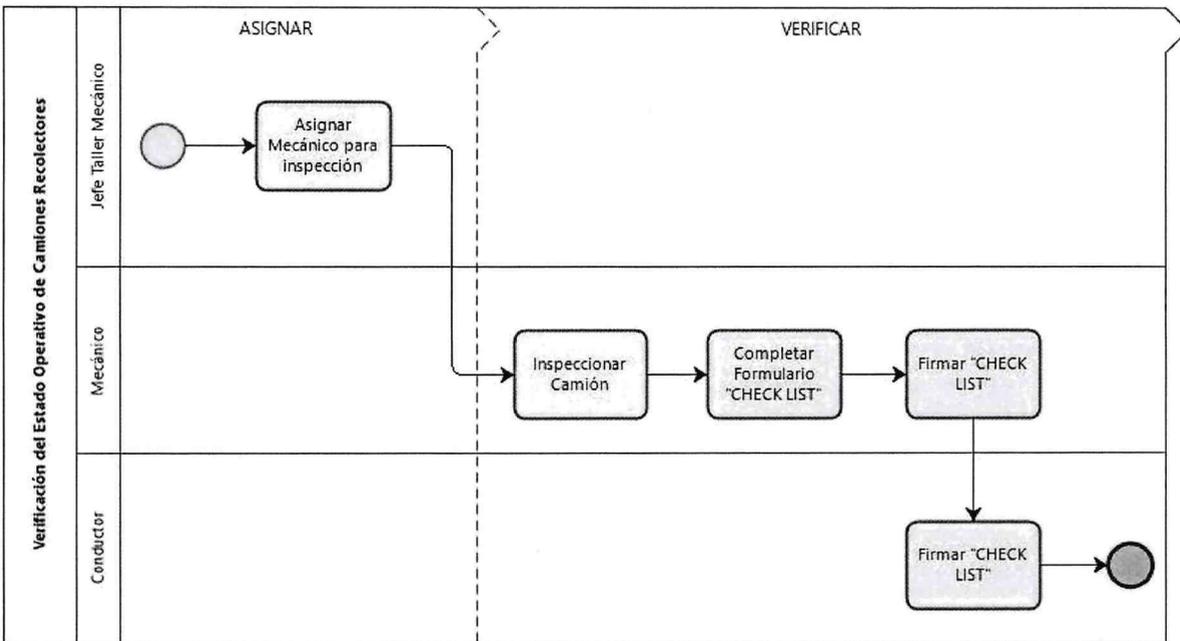
### 2.4.2.1.2 Procedimiento Mantenimiento Preventivo

1. Ingreso de vehículo Municipal con necesidad de mantenimiento preventivo.
2. Se verifica pauta de plan de mantenimiento
3. Se genera Orden de Trabajo (O.T.) y se designa el personal.
4. Se verifica la existencia de repuestos.
5. Se realiza retiro de insumos y se firman guías despacho.
6. Se realiza el mantenimiento requerido.
7. Se genera y se archiva Orden de Trabajo (O.T.).



### 2.4.2.1.3 Procedimiento de Verificación del Estado Operativo de Camiones Recolectores

1. Jefe o Encargado del Taller Mecánico, deberá asignar un mecánico competente, el cual efectuará una inspección del camión recolector previamente a su salida.
2. Para ello, el mecánico deberá completar el formulario: "Programa de Mantenimiento e Inspección Diarias" (Check List), con el fin de determinar, si el camión presenta daños o desperfectos.
3. Será obligación del conductor respectivo estar presente al momento de la revisión.
4. El citado "Check List" será firmado por el funcionario del Taller Mecánico y por el Conductor. Sólo entonces el Chofer podrá iniciar sus labores de conducción.



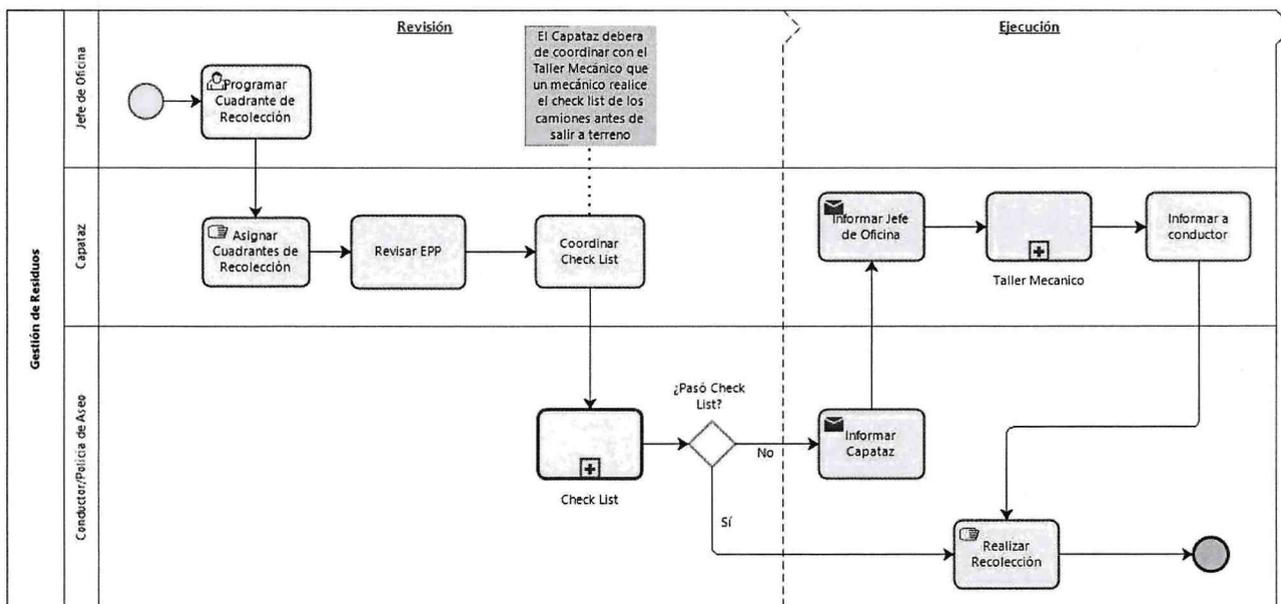
## 2.5 DEPARTAMENTO DE ASEO

Función Principal: Consiste en la recolección de residuos sólidos domiciliarios de la comuna, abarcando zonas urbanas como rurales y la del traslado hacia el Vertedero Municipal donde realiza su disposición final.

### 2.5.1 Oficina de Gestión de Residuos.

#### 2.5.1.1 Procedimiento Recolección de Residuos

1. El Jefe o Encargado de la Oficina instruye a los Capataces la fiscalización de los trabajos de recolección.
2. Los Capataces previo análisis diario elaboran el recorrido que realizarán los camiones recolectores.
3. Los camiones junto a la tripulación realizan el recorrido designado por los capataces hasta finalizar con la extracción completa de cada uno de los puntos o cuadrantes asignados por los capataces.
4. Durante el recorrido, una vez el camión alcance su máxima capacidad, se debe de realizar la disposición final en el Recinto de Disposición Final de Residuos.
5. No debe de finalizar el trabajo de recolección si no se han recolectado por completo los residuos sólidos domiciliario del cuadrante asignado.

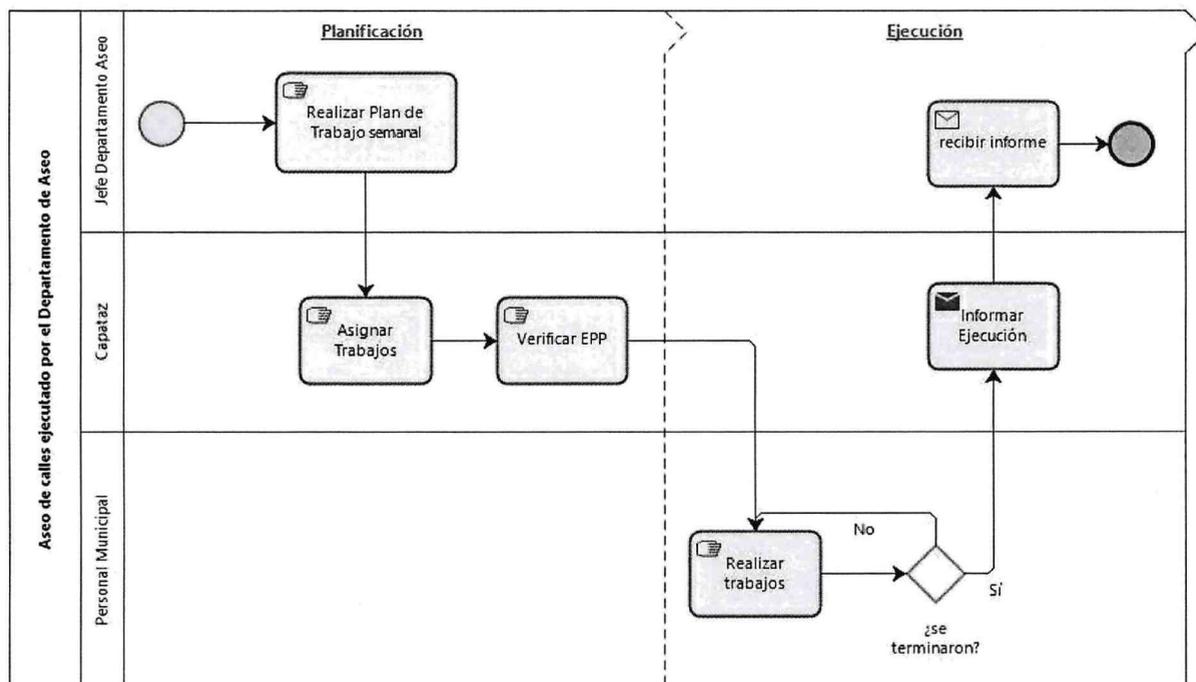


## 2.5.2 Oficina de Operativos de Aseo.

Función Principal: La función general consiste en la contribución de la limpieza de espacios públicos de la comuna, el barrido y retiro de materiales resultantes de desechos no asimilables a domiciliarios.

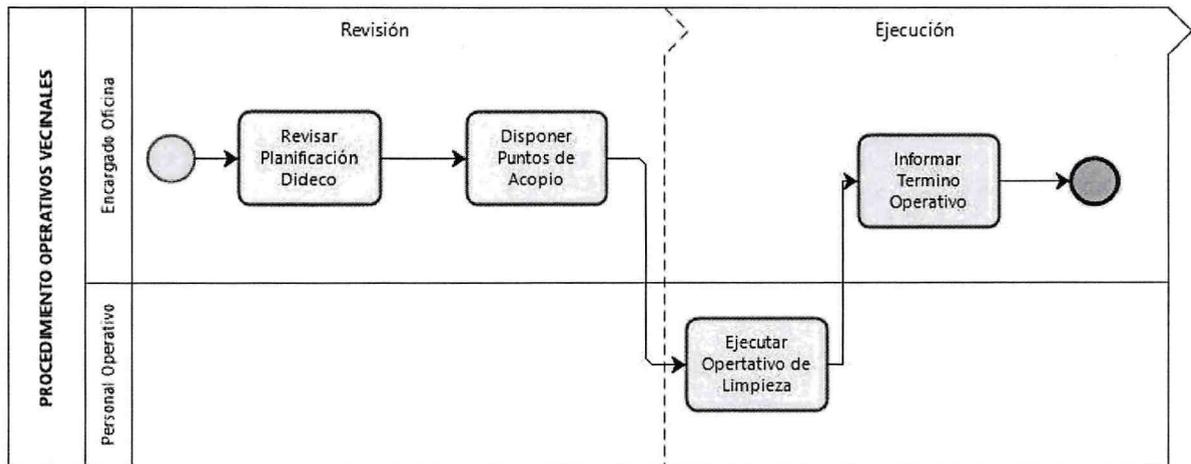
### 2.5.2.1 Barrido de Calles

- 1 El Jefe de la oficina de acuerdo a la planificación diaria, destina al personal a terreno.
- 2 El Encargado de la cuadrilla verifica que el personal cuente con sus respectivos EPP y elementos de trabajo
- 3 Se traslada al personal hasta los puntos destinados a limpiar según planificación diaria.
- 4 Realizada la limpieza personal de retiro de escombros levanta los desechos acumulados por el hecho del barrido de calles.
- 5 Una vez realizado el levantamiento del trabajo de barrido, se dispone al traslado de los desechos al Vertedero Municipal.
- 6 Una vez finalizada la labor, el personal regresa a la dependencia del Departamento de Aseo.



### 2.5.2.2 Procedimiento de Operativos Vecinales

- 1 El Jefe de la Oficina de acuerdo a la planificación realizada por DIDECO, destina al personal y maquinaria a terreno.
- 2 Se dispone de puntos de acopio para el retiro de escombros y enseres dejados por la comunidad.
- 3 Con la maquinaria necesaria se realiza el levantamiento de los escombros y estos son llevados hasta el Vertedero Municipal.
- 4 De ser necesario volver al lugar, el camión tolva regresa para continuar con la labor, teniendo la necesidad de dejar el lugar limpio en su totalidad.
- 5 Una vez finalizado el Operativo se informa al Jefe de Operativos de Aseo.



### 2.5.3 Recinto de Disposición Final de Residuos.

Función Principal: Consiste en velar por la buena disposición de los residuos domiciliarios que genera la comuna.

#### 2.5.3.1 Procedimiento Recinto de Disposición Final de Residuos

- 1 El Administrador del recinto es el Encargado de velar por el buen funcionamiento del mismo.
- 2 El personal de portería es responsable de registrar el ingreso de los vehículos al recinto, tanto particulares como fiscales, debiendo registrar su patente y hora de ingreso.
- 3 El funcionario Encargado de la disposición final en el Vertedero da instrucciones al personal denominado como "culatero" en cuanto a los lugares donde se dispondrán los desechos.
- 4 El Administrador dispone del personal a cargo de las maquinarias para cubrir los desechos con tierra, como la de tener siempre tierra para este fin, a su vez el regadío para evitar el levantamiento de polvo y para favorecer la compactación del terreno.
- 5 Al finalizar un vehículo su disposición final, el personal de portería es responsable de registrar la hora de salida del vehículo como a su vez si éste sale con elementos del Vertedero.

