

REPUBLICA DE CHILE
I. MUNICIPALIDAD DE ARICA
ALCALDIA

28 NOV 1994

ARICA.

DECRETO Nº. **2030**.../94.-

V I S T O S :

- a) Decreto Alcaldicio Nº 556 de fecha 13 de Mayo de 1993, que aprueba Reglamento de Estructura Orgánica y funciones de la Ilustre Municipalidad de Arica.
- b) Las facultades que me confiere la Ley Nº 18.695 "Orgánica Constitucional de Municipalidades".

D E C R E T O :

APRUBASE el **MANUAL DE PROCEDIMIENTO**, elaborado por la Dirección de Estudios.

PROCEDASE su aplicación dentro de las Unidades Municipales.

ANOTESE. NOTIFIQUESE Y ARCHIVESE.



CARLOS R. CASTILLO GALLEGUILLOS
SECRETARIO MUNICIPAL



HERNAN ALFONSO ZUNIGA
ALCALDE DE ARICA

***DIRECCION
DE
ASEO Y ORNATO***

Dirección de Aseo y Ornato

Los principales procedimientos de la Dirección de Aseo y Ornato son los que se presentan a continuación, desglosados y con sus respectivos formularios en caso que sea necesario, como así también con los flujogramas complementarios para clasificar y hacer más entendible la información.

DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO**A.- SECCION SERVICIOS****a.1 APOYO A LA COMUNIDAD**

1.- Apoyo a las Actividades realizadas por la Comunidad.

a.2 EVENTOS

1.- Ornamentación de eventos.

B.- SECCION AREAS VERDES

1.- Mantención de Areas Verdes.

C.- SECCION MECANICA

1.- Mantención de Vehículos.

D.- SECCION ALUMBRADO PUBLICO

1.- Mantención de Alumbrado Público y Semáforos.

DEPARTAMENTO DE ASEO**A.- SECCION OPERATIVA**

1.- Recolección de Basura.

1.- Apoyo a las Actividades realizadas por la Comunidad.

CONCEPTO: Es un programa que se ha establecido , para atender las necesidades de la ciudadanía tratando, dar solución o respuesta a lo que se le plantea.
Las instituciones que demandan con frecuencia este servicio son, los colegios, juntas de vecinos, centros abiertos, centros de madres y parvularios.

Paso 1 : A través de la oficina de partes, la alcaldía recibe petición escrita de la comunidad.

Paso 2 : El alcalde, acepta o rechaza la petición, considerando la trascendencia de ella

A. -Si rechaza la petición,

a) se notifica al interesado en forma verbal o escrita.

B.- Si se acepta la petición,

b.1.- El Alcalde prioriza las peticiones aceptadas, considerando disponibilidad de mano de obra y materiales.

b.2.- El Alcalde, canaliza la petición a la Dirección que corresponde , a través de un oficio, adjuntando providencia.

b.3.- El Director que recepciona el oficio enviado por el Alcalde, da respuesta mediante oficio propuesto.

b.4.- El Alcalde recibe el oficio propuesto y da respuesta al interesado en forma personal o escrita.

C.- En caso de necesitar materiales,

c.1 Se verifica la disponibilidad de ellos en bodega,

c.1.1 Si hay disponibilidad, se solicita la entrega de ellos, siguiendo el procedimiento interno de bodega.

c.1.2 Si no hay disponibilidad,

c.1.2.1 El encargado de Bodega solicita a la sección de Adquisiciones, la compra de los materiales.

c.1.2.2 Adquisiciones verifica con el Director de Administración y Finanzas si existe disponibilidad de presupuesto.

c.1.2.2.1 Si existe presupuesto, Adquisiciones continúa su procedimiento.

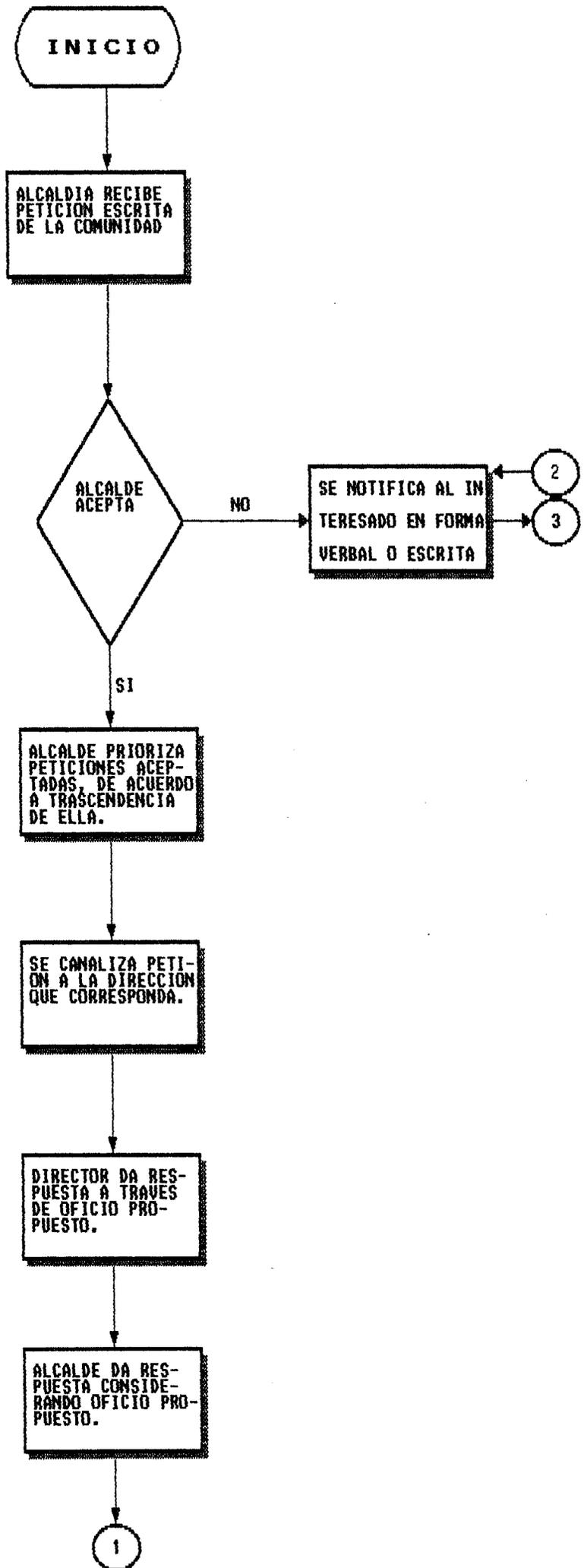
c.1.2.2.2 Ni no existe presupuesto, se envía oficio a la unidad que corresponda con respuesta negativa a su solicitud.

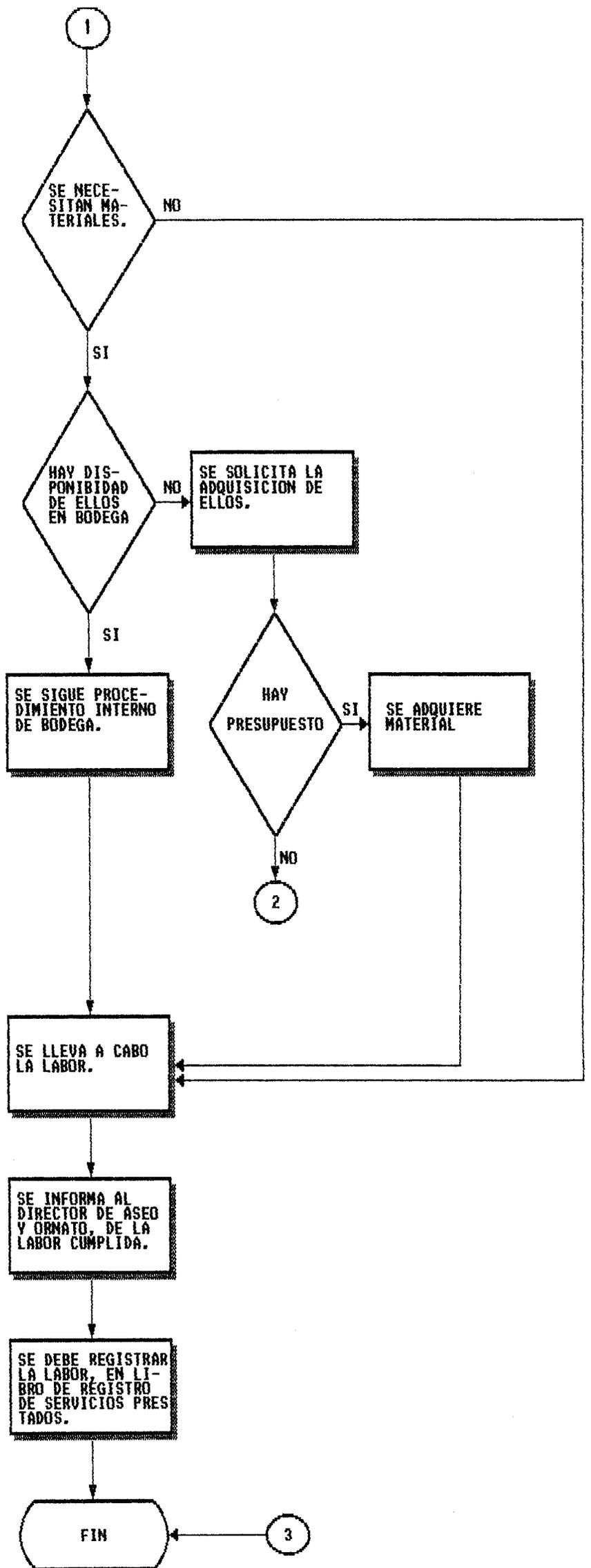
Paso 3 : Adquiridos los materiales, el personal necesario lleva a cabo la labor.

Paso 4: Una vez realizada la labor, se informa al Director de Aseo y Ornato, la tarea realizada.

Paso 5 : Se debe registrar dicha labor, considerando monto y observaciones pertinentes al trabajo realizado, en un libro de registro de servicios prestados..

APOYO A LA COMUNIDAD





1.- Ornamentación necesaria para realización de Eventos.

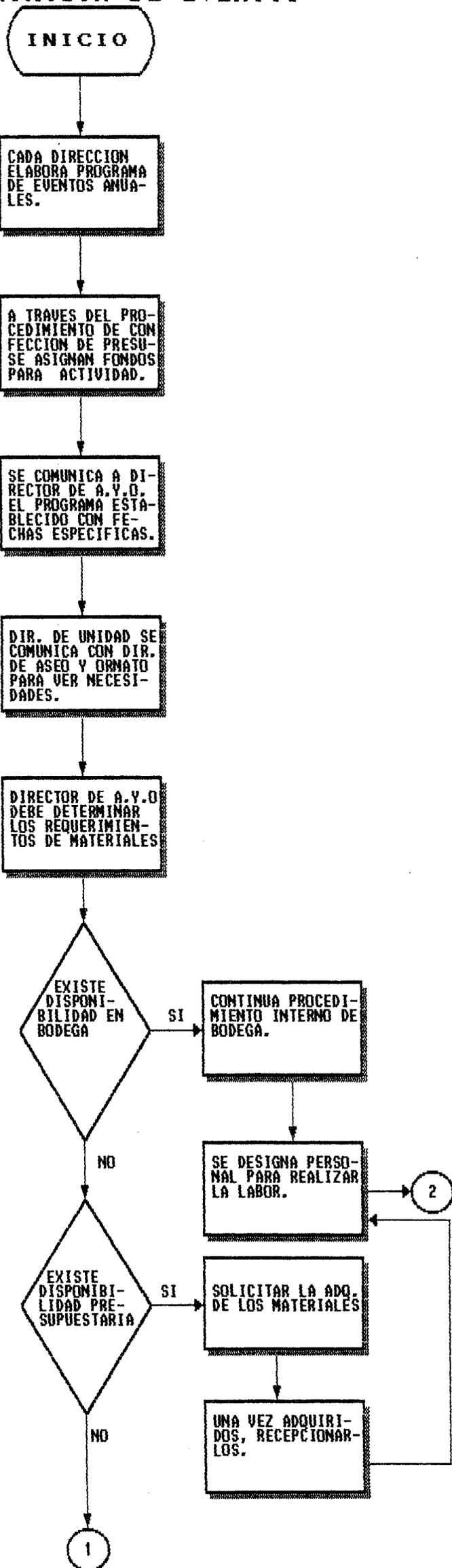
CONCEPTO: Es la preparación de infraestructura o del lugar físico donde se realizará el evento programado por la Municipalidad u otra institución.

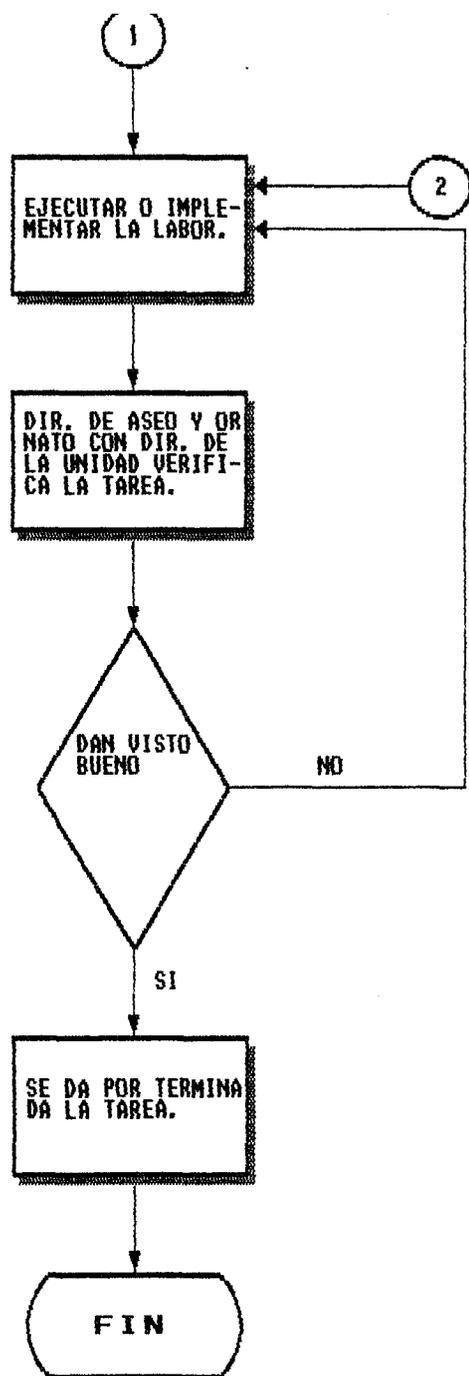
- Paso 1 : Cada Dirección, elaborará programa de eventos que se realizarán durante el año. Las Direcciones de Turismo y Desarrollo Comunitario son las que , generalmente, tiene bajo su responsabilidad la planificación y realización de los eventos.
- Paso 2 : A través del procedimiento general de confección de presupuesto anual, se asignan los fondos necesarios para cada actividad.
- Paso 3 : Se informa al Director de Aseo y Ornato, el programa establecido, con fechas específicas.
- Paso 3 : En fecha próxima al evento y con la debida antelación, el Director de la unidad, se debe comunicar con el Director de Aseo y Ornato, para informar las necesidades que se requieren para la realización del evento (escenarios, iluminación, etc.)
- Paso 4 : El Director de Aseo y Ornato, debe determinar los requerimientos de materiales.
- Paso 5 : Verificar si existe disponibilidad de ellos en bodega.
- a) Si se cuenta con stock suficiente de materiales,
 - a.1 Se sigue el procedimiento de bodega para la consecución de ellos
 - a.2 Se procede a designar las personas que realizarán la tarea.
 - b) Si no existe stock, el encargado de bodega consulta al Director de Administración y Finanzas si existe disponibilidad presupuestaria.
 - b.1 Si existe disponibilidad presupuestaria
 - b.1.1 Solicitar la adquisición de los materiales.
 - b.1.2 Una vez adquiridos, recepcionarlos
 - b.2 Si no existe disponibilidad presupuestaria
 - b.2.1 Presupuesto, deberá buscar un item alternativo para obtener los fondos.
 - b.2.2 Solicitar la adquisición de los materiales.
 - b.2.3 Una vez adquiridos, recepcionarlos
- Paso 7 : Ejecutar o implementar la labor.

Paso 8 : Una vez realizada la labor, el Director de Aseo y Ornato, verifica , junto al Director de la unidad que ha solicitado la tarea, si se ha cumplido con lo requerido.

- c.1) Si se recibe conforme, se da por terminada la tarea,
- c.2) De lo contrario se hacen las acotaciones pertinentes, y se concluye la labor.

PROCEDIMIENTOS: ORNAMENTACION DE EVENTOS





ABREVIACIONES:

A.V.O = ASEO Y ORNATO

1.- Mantenición de Areas Verdes.

CONCEPTO: Es la conservación de los parques y jardines en lo referente a ornato, riego y aseo.

La Municipalidad puede optar entre las dos alternativas que le presenta la Ley para entregar la responsabilidad por la mantención de las Areas Verdes. Estas alternativas son ; la Municipalidad asume dicha responsabilidad o firma contrato con terceros.

A.- MANTENCION A TRAVES DEL PERSONAL DE LA SECCION AREAS VERDES

- Paso 1 : Realizar catastro permanente de todas la Areas Verdes existentes.
- Paso 2 : El jefe de sección Areas Verdes, implementa un programa de trabajo que contempla actividades diarias a realizar, de acuerdo a las áreas verdes existentes y las necesidades que se obserben para mantenerlas en buen estado.
- Paso 3 : El jefe de sección, comunica el programa a todo el personal de la sección.
- Paso 4 : El personal ejecuta el programa, realizando las visitas al sector que corresponda, realizando labores de jardineria, poda, corte, riego y lo que sea necesario, de acuerdo a lo que establece el programa
- Paso 5: Una vez terminada la labor, el jefe de la sección debe revisar si se cumple con lo establecido en el programa

A.- Si está conforme con la labor realizada

a.1 Da V°B° y registra la labor en el **libro de labores realizadas**.

B.- Si no está conforme con la labor

b.1 Hace las observaciones que estime conveniente

b.2 El personal debe realizar los arreglos adicionales

b.3 El jefe de sección da V°B°

b.4 Se anota la labor realizada en el **libro de labores realizadas**

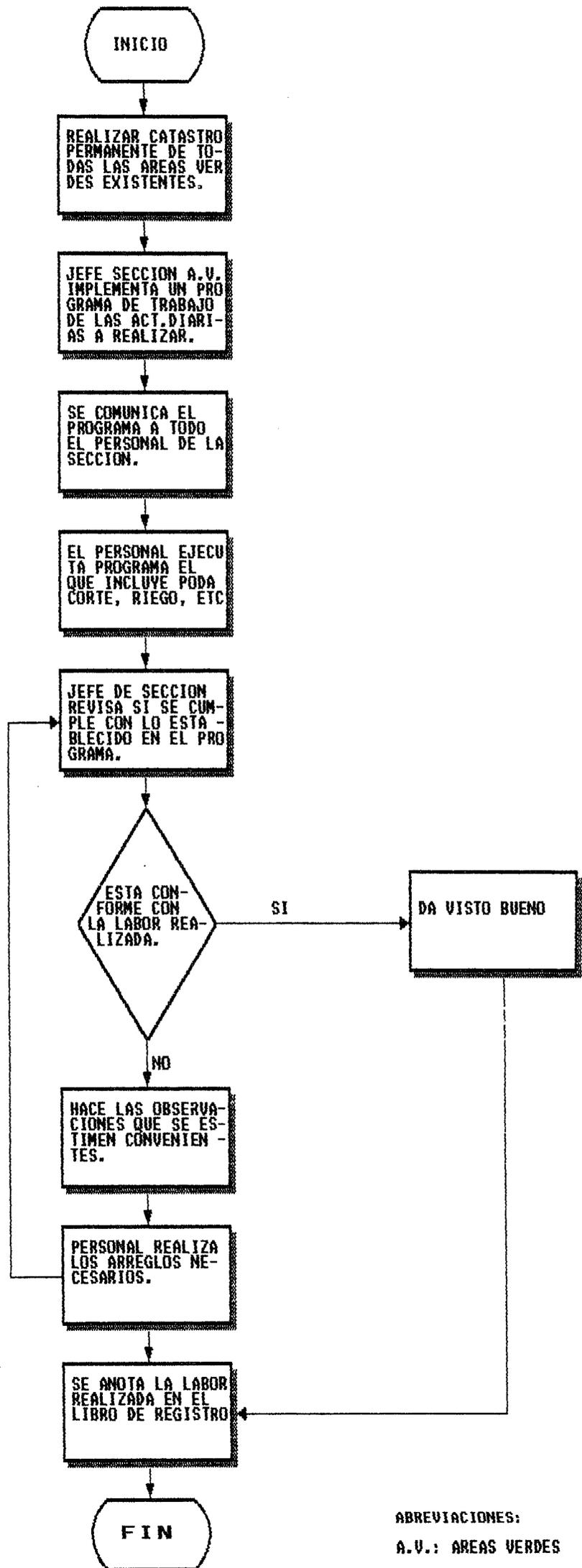
B.- MANTENCION DE AREAS VERDES A TRAVÉS DE CONTRATO CON TERCEROS.-

Esta actividad también se puede realizar, mediante contrato con terceros, y la Dirección se ve en la obligación de asumir la responsabilidad de velar por el fiel cumplimiento del contrato. Los contratos tienen una vigencia de un año, sin perjuicios de que pueden ser caducados por una de las partes. En su defecto se renuevan automáticamente por un año dependiendo de las condiciones.

El procedimiento que se realiza cuando se firma contrato con terceros, será desglosado en lo que se refiere a propuestas públicas.

MANTENCION DE AREAS VERDES

REALIZADA POR LA SECCION AREAS VERDES DE LA I.M.A.



ABREVIACIONES:

A.V.: AREAS VERDES

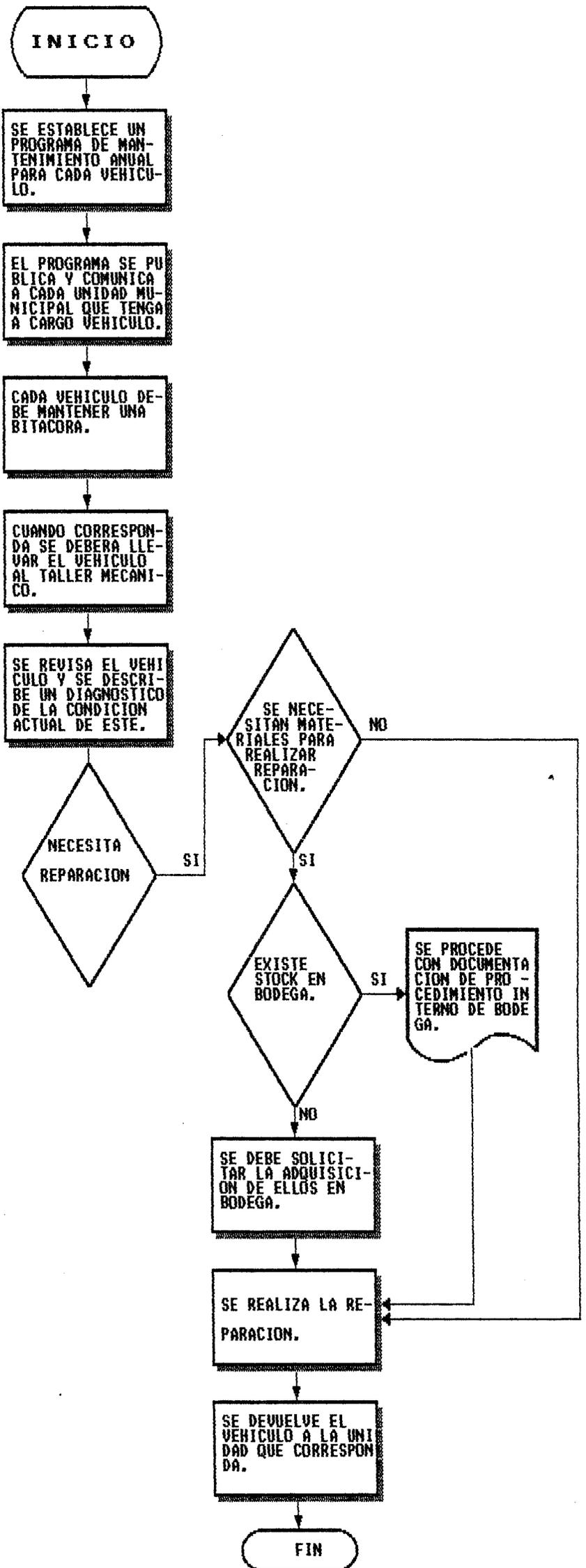
ACT.: ACTIVIDADES

1.- Mantenición de Vehículos.

CONCEPTO: Es la conservación en buen estado, de los vehículos Municipales, para que puedan desarrollar las labores que se les han asignado .La mantención la realiza el taller mecánico.

- Paso 1 : La Dirección de Aseo y Ornato establece un programa de mantenimiento anual para cada vehículo, que incluirá, revisión, cambio de aceite y otros.
- Paso 2 : El programa se publica y comunica a cada unidad municipal, a través de un oficio, que tenga bajo su responsabilidad algún vehículo municipal.
- Paso 3 : Cada vehículo debe mantener una Bitácora, a través de la cual se llevará el control del programa establecido para cada uno de ellos.
- Paso 5 : El día que corresponda, se deberá llevar el vehículo a las dependencias del taller mecánico para ser revisado por el personal a cargo de esta tarea.
- Paso 6 : Una vez revisado el vehículo, se describirá a través de un diagnóstico, las condiciones en las que se encuentra el vehículo, y si es necesario que se haga algún tipo de reparación.
- Paso 7 : En caso de necesitar, que se realicen reparaciones, se deben considerar los requerimientos de materiales o repuestos necesarios para ello.
- Paso 8 : Se debe verificar en bodega si existe stock disponible.
- a.) Si existe stock,
 - a.1 se procede con la documentación del procedimiento interno de bodega.
 - a.2 Se procede a realizar la reparación.
 - b) Si los repuestos o materiales, no se tuviesen en stock,
 - b.1 deberán ser pedidos en bodega para que se encarguen de su adquisición
- Paso 9 : Se debe esperar un lapso de tiempo, hasta que se envíen los materiales. Si la situación lo amerita el jefe de taller dispondrá que el vehículo quede retenido en el taller
- Paso 10 : Obtenidos los repuestos o materiales, se procede a ejecutar la reparación.
- Paso 11 : Se devuelve el vehículo a la unidad que corresponda.

MANTENCION DE VEHICULOS



I. MUNICIPALIDAD DE ARICA



BITACORA Nº 19

Tipo
Año Fabricación
Nº Int. Vehículo
I. R. V. M.
Tipo tracción
Chassis Nº
Tipo Combustible
Asignado a
Chofer responsable
Póliza Fidelidad Funcionaria Nº
Hoja de Vida del Nº al Nº
Cambio de Aceite del Nº al Nº
Engrase y Revisiones
Memorandum a Taller del Nº al Nº

Marca

Patente

Rol Contraloría 12408

Capacidad

Motor Nº

Color

Medida Neumático

INSTRUCCIONES PARA LLENAR LA BITÁCORA

A: Vida del Vehículo

- Bitácora : Número de la Bitácora indicado en la tapa.
- Número Interno del Vehículo : El que le ha asignado la oficina de Bienes e Inventario y que debe estar impreso al costado del vehículo en forma visible.
- Mes : Indicar el mes en que se está haciendo uso del vehículo.
- Año : Indicar el año en que se está haciendo uso del vehículo.
- A cargo de : Anotar la unidad a la cual está asignado el vehículo.
- Día : Día en que se realiza un viaje o cometido.
- Nombre del Conductor : Nombre de la persona que maneja el vehículo y que registra las anotaciones.
- Cuenta Kilómetros : Cifras que registra éste al inicio y al término de la jornada.
- Litros Colocados : Anotar el total de litros de combustible puestos al vehículo en la jornada.
- Precio Litro : El precio del litro en el momento del abastecimiento de combustible.
- Valor : El resultante de multiplicar el precio del litro de combustible por la cantidad colocada de litros.
- Aceite Relleno : Cantidad de litros colocados en la jornada.
- Viaje o Cometido : Especificar la labor diaria que cumplió el vehículo. Si se trata de rutas determinadas, anotar la identificación de ella.
- Firma Responsable : Firma del funcionario o chofer que se responsabiliza del kilometraje y otros datos que se anotan en la línea.
- Números Días Uso : Número total de días que se usó el vehículo.
- Kilómetros Recorridos : Es la diferencia entre la última y primera cifra registrada en la columna "cuenta kilómetro".

Litros Combustibles : Total de litros colocados al vehículo.
Rendimientos :
Kilómetros por Litros : Se obtiene dividiendo los kilómetros recorridos por el total de litros consumidos.
Rendición al : Fecha en que se entrega al encargado de vehículos la rendición de la Bitácora.
Firma : Firma del funcionario o Jefe de la Unidad a cargo del vehículo.

B: Cambio de Aceite, Engrase y Revisiones:

La parte superior debe cumplirse siguiendo las mismas instrucciones dada para la Hoja de vida del vehículo.

Día : Día en que se efectúa el trabajo.
Kilometraje : El que indica el tablero, en el momento que el vehículo entra a revisión.
Trabajo Efectuado : Indicar el trabajo que se efectuado al vehículo.
Orden Entrega Aceite : Anotar el número de la orden mediante la cual se le entregó aceite al vehículo.
Orden de Pedido : Anotar el número de la orden de pedido, mediante la cual se solicitan los repuestos.
Firma Jefe Taller : Firma de la persona que efectúa la revisión.

C: Memorandum a Taller:

Esta hoja será llenada por el chofer a cargo del vehículo, indicando las fallas que presente la máquina o las reparaciones que deban hacersele.

D: Certificado de Revisión:

El certificado de revisión debe ser llenado y firmado por el Jefe de Taller, indicando la fecha en que se efectuó la revisión y las observaciones relevantes.

E: Constancia de Entrega del Vehículo:

Tiene el propósito de dejar constancia de los cambios de conductor que tiene el vehículo durante su vida útil.

Se debe indicar la fecha en que se entregue el vehículo, nombre y firma de la persona que entrega y recibe.

En la columna observaciones se indican aquellas más relevante.

F: Inventario:

En esta hoja se detalla el inventario debidamente actualizado y valorizado, a cargo del vehículo.

1.- Mantenición de Alumbrado Público.

CONCEPTO: Este proceso, consiste en la mantención de la infraestructura del alumbrado público en la ciudad.

Deberá existir un programa que establezca un horario de trabajo , el que determinará los turnos a realizar en horario normal y extraordinario.

Paso 1: El jefe de sección de alumbrado público, preparará el plan de trabajo del día. El que será escrito en un formulario que contiene los datos que se indican seguidamente:

a) Asignado a : Se debe escribir, el nombre del funcionario a quien se le ha asignado la responsabilidad de ejecutar el plan del día.

b) ROL del vehículo: Se refiere al número de ROL que se le ha asignado al vehículo en el cual se llevará a cabo el recorrido establecido.

c) Fecha : Se debe completar con el día, mes y año, en el cual se llevará a cabo la labor.

d) Tipo :

U = urgencia,

R = reparación,

M = mantención

O = otros,

T = taller,

: Cada letra ennegrecida corresponde al código que se ha establecido para indicar la labor que se debe realizar.

e) Ubicación : Se refiere a la calle, pasaje, avenida, etc., donde se localiza el poste que requiere reparación.

f) N° de poste : Se refiere a la numeración que se ha asignado al poste para ser identificado.

g) Observaciones : Se debe anotar todas las percepciones que se obtengan durante la visita al punto de inspección.

Paso 2 : Se asigna el plan de trabajo al personal

Paso 3 : Se firma el formato , por el responsable de ejecutar el plan, y por el jefe de la sección de alumbrado público.

Paso 4 : Se cumple los horarios y el programa establecido, movilizándose en camionetas, las cuales están equipadas con un chofer, un ayudante y un eléctrico.

Paso 5 : Conjuntamente se recoge y/o actualiza la información necesaria durante los recorridos, acerca del estado en que se encuentran las luminarias.

- A.- Existe otra manera de obtener información, a través de los funcionarios municipales de las otras unidades, como así también de particulares, a través de dos vías.
- a.1 El funcionario o particular se dirige a la Dirección de Aseo y Ornato.
 - a.1.1 Se dirige a la persona encargada.
 - a.1.2. Le entrega la información que este posee.
 - a.1.3 La persona encargado, anota los datos en el formulario denominado **Recibo Reclamos Eléctricos**.
 - a.2 El funcionario o particular se comunica con la Dirección a través de llamada telefónica,
 - a.2.1 Habla con la persona encargada.
 - a.2.2 Le entrega sus datos de identificación.
 - a.2.3 La persona encargada completa el formulario **Recibo Reclamos Eléctricos**.
 - a.2.4 La persona encargada de recepcionar la información, entrega los formularios al Jefe de Sección, para que este realice los planes de trabajo.

- Paso 6: B.En caso de detectar ampolletas quemadas,
- b.1 Se verifica si existe disponibilidad de materiales en Bodega.
 - b.2 Si existe disponibilidad de materiales, se sigue con el procedimiento de control de bodega.
 - b.3 Si no existe disponibilidad de materiales, se debe pedir la adquisición de ellos a través de la Dirección de Administración y Finanzas, Sección Adquisiciones.¹

Paso 7 : Se procede a realizar la reparación

Paso 8 : Terminada la labor, el funcionario responsable de ejecutar el programa de trabajo del día, debe informar al jefe de sección, completando un formulario, denominado **Informe de Inspección de Alumbrado Público**. El formulario contiene los siguientes datos;

- a) Nombre del encargado : Se refiere al responsable del recorrido de inspección
- b) ROL del vehículo : N° de ROL que se le ha asignado al vehículo, que es utilizado para realizar los recorridos.
- c) Recorrido Diurno,
Nocturno, Feriado : Se refiere a la jornada en la que se realiza la labor.

¹ VER PROCEDIMIENTO DE ADQUISICIONES.

- d) Km inicial-Km final : Se refiere al kilometraje al inicio del recorrido, como así también al terminar la labor. Esto con la finalidad de llevar un control de combustible.
- e) Fecha : Día, mes y año en que se realiza el recorrido.
- f) Ubicación : Se refiere a la ubicación del punto donde se realiza alguna labor.
- g) N° de poste : Número que ha sido asignado al poste en el cual se realiza la reparación.
- h) Observaciones : Describir en forma breve, la reparación o trabajo realizado.

Paso 9 : Se firma el formato por el funcionario responsable, y por el jefe de sección.

Paso 10 : El jefe de sección, envía el día lunes siguiente , los informes recibidos durante la semana, al Director de Aseo y Ornato para informarle de los trabajos realizados.

Paso 11 : El Director de Aseo y Ornato, recepciona los informes , los lee y archiva.

NOTA: Una vez implementado el sistema computacional se deberá seguir los mismos pasos, incorporando la información en el computador, de acuerdo al programa implementado.

B.- SEMAFOROS.²

Paso 1 : El jefe de sección de alumbrado público asigna un programa de trabajo semanal al funcionario encargado de semáforos.

Paso 2 : El funcionario realiza el recorrido por la ciudad en uno de los horarios establecidos .

Paso 3 : En su recorrido, recoge o actualiza información acerca del estado en que se encuentran los semáforos.

Paso 4 : En caso de detectar fallas, se debe verifica la disponibilidad de materiales para realizar la reparación.

Paso 5 : Si existe disponibilidad de materiales en bodega, se sigue el procedimiento de control de bodega.

Paso 6 : Si no hay disponibilidad de materiales se solicita la compra de ellos a la Dirección de Administración y Finanzas a través de la sección de adquisiciones.

Paso 7 : Una vez obtenidos los materiales, se procede a realizar la reparación.

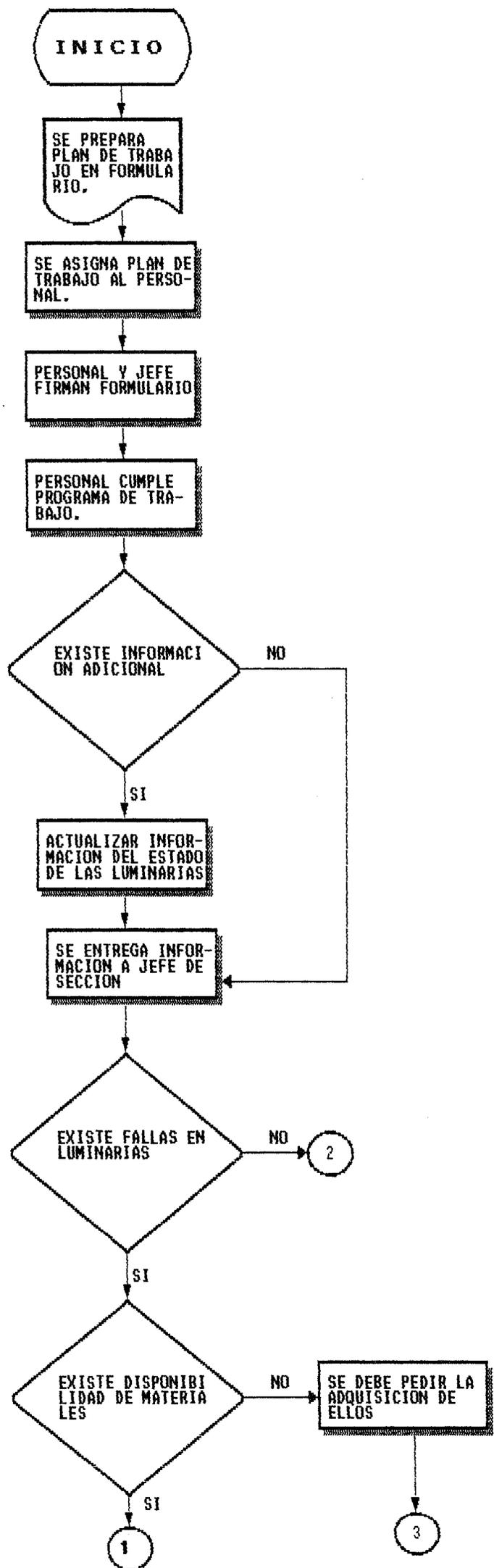
²Los formularios utilizados son los mismos que se utilizan para la mantención del alumbrado público.

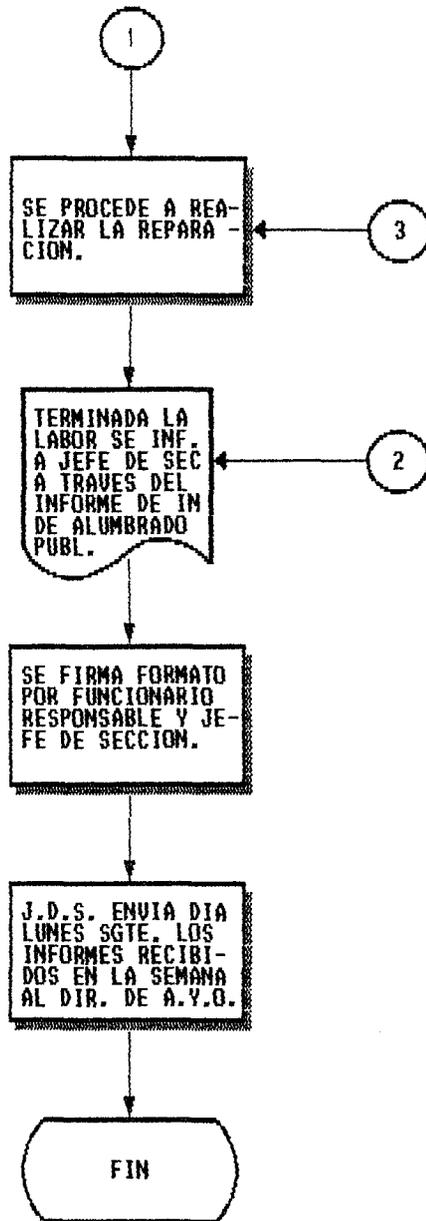
- Paso 8 : Al terminar el día, deberá completar el formulario denominado **Informe de Inspección de Alumbrado Público**, a través del cual informa al jefe de sección de alumbrado público.
- Paso 9 : El jefe de sección, envía el día lunes siguiente , los informes recibidos durante la semana, al Director de Aseo y Ornato para informarle de los trabajos realizados.
- Paso 10 : El Director de Aseo y Ornato, recepciona los informes , los analiza y concilia con el informe de la semana siguiente, efectuando las adecuaciones del caso

b.-CONTRATO CON TERCEROS.

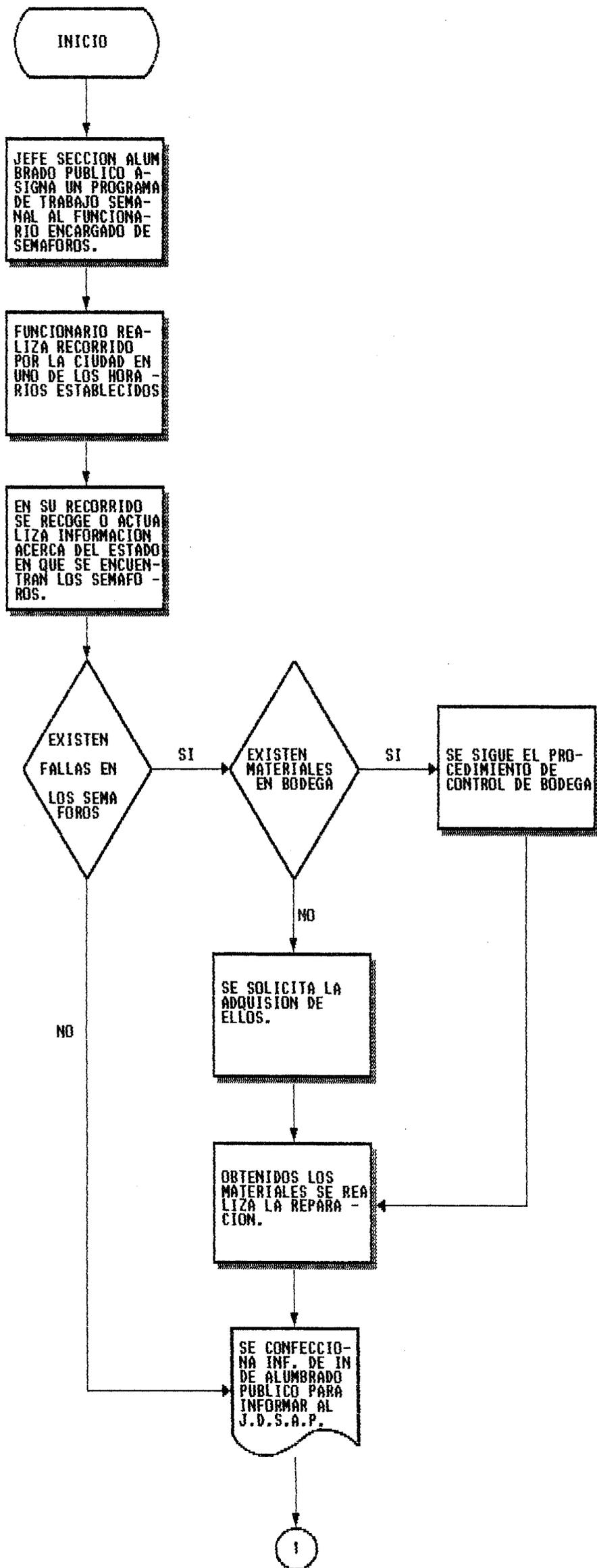
CONCEPTO : Existe la posibilidad de realizar la mantención de alumbrado público a través de contrato con terceros, el cual obliga a la empresa a velar porque el sistema de iluminación de la comuna se encuentre en óptimo funcionamiento, efectuando reposiciones, revisiones periódicas y mantención preventiva del sistema.(de acuerdo al contrato ,el procedimiento se detalla en Propuestas Publicas)

MANTENCION DE ALUMBRADO PUBLICO





MANTENCION DE SEMAFOROS



1

J.D.S. ENVIA DIA LUNES SIGUIENTE LOS INFORMES RECIBIDOS DURANTE LA SEMANA, AL DIRECTOR DE ASEO Y ORNATO.

EL DIRECTOR DE ASEO Y ORNATO, RECEPCIONA LOS INFORMES, LOS ANALIZA Y CONCILIA CON EL INFORME DE LA SEMANA SGTE.

SE EFECTUAN MODIFICACIONES EN CASO QUE SEA NECESARIO.

FIN

NRO. _____

FORMULARIO RECIBO RECLAMOS ELECTRICOS

FECHA	POBLACION	CALLE	N. POSTE	RECLAMANTE

1.- Recolección de Basura.

CONCEPTO: Se refiere a la recolección de residuos domiciliarios y públicos y su posterior transporte al vertedero.

Para realizar este procedimiento el Departamento de Aseo organizará la ciudad en zonas. Realizarán la recolección en los horarios correspondientes y conforme al programa establecido.

Paso 1 : Cada camión recolector es revisado, por la Sección Mecánica, para evitar desperfectos en la ejecución de la tarea.

A.- Si el camión no se encuentra en condiciones

a.1 Se deberán hacer los arreglos pertinentes

B.- Si se encuentra en condiciones

b.1 Se dará el V°B°, para su salida a terreno

Además, cada camión contará con el personal necesario, consistente en ; un chofer y policías de aseo en número que sean suficientes para realizar la labor

Paso 2 : Cada policía de Aseo, contará con los útiles que requiere para cumplir con su labor. (uniformes, mascarillas, guantes y zapatos de seguridad.)

Paso 3 : Dependiendo del día de la semana, cada camión recolector debe salir desde las dependencias de la Dirección de Aseo y Ornato, con un recorrido previamente establecido.

Paso 4 : Cada policía de Aseo se encargará en forma personalizada del levantamiento de la basura que ha sido depositada por la ciudadanía, en los distintos sectores de la ciudad.

Paso 5 : Una vez terminado el recorrido programado para el día, el camión recolector vuelve a las dependencias de Aseo y Ornato.

Paso 6 : La basura recolectada es transportada en el mismo camión al vertedero municipal, ubicado en Quebrada Encantada.

Paso 7 : El tratamiento de la basura es determinado por la Municipalidad en conjunto con el Ministerio de Salud, conforme a las normas de protección del medio ambiente.

RECOLECCION DE BASURA

