



Coquimbo,

28 DIC. 2017

DECRETO EXENTO N°: 2491 /

Vistos:

Lo dispuesto en Artículos 3, 4, 20, 25, 26, 56, 63 y otras aplicables de la Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades; el Reglamento Interno Municipal sancionado por Decreto Exento N° 5476 de 8 de noviembre de 2011; la DFL N° 725 del año 1968 “Código Sanitario”; Ley N° 19.300 sobre Bases Generales del Medio Ambiente; DS N° 148 “Reglamento Sanitario sobre Manejo de Residuos Peligrosos”; Ley N° 20.920 que Establece Marco para la Gestión de Residuos, la Responsabilidad Extendida del Productor y Fomento al Reciclaje; y las demás atribuciones de mi cargo:

CONSIDERANDO:

Que el Departamento de Aseo tiene dependencia directa de la Dirección de Aseo y Ornato, el artículo 167° del reglamento interno de la Ilustre Municipalidad de Coquimbo. Sus funciones principales son ejecutar directamente o a través de terceros, el servicio de recolección de basura, el tratamiento y disposición final de los desechos domiciliarios. Los servicios que entrega el Departamento de Aseo son, retiro de residuos, extracción domiciliaria de basura, barrido de calles no licitadas, operativos de aseo a sitios eriazos, colocación de contenedores, localización de “microbasurales” y programa de limpieza del Barrio Ingles, estos están regidos principalmente por la Ley N° 18.695, DFL N° 725, Ley 19.300, entre otras regulaciones. Además, tiene por objetivo plantear, ejecutar y controlar los servicios de recolección de residuos domiciliarios y de aseo de vías y espacios públicos.

El presente manual de procedimientos tiene como propósito contar con una guía clara, de manera de garantizar una óptima operación a quienes desarrollen diferentes actividades en el Departamento de Aseo, estableciendo de manera clara y precisa la función de cada uno de los funcionarios y estamentos que participan de los procesos administrativos requeridos para cumplir la función del departamento, teniendo los siguientes objetivos específicos:

A) Definir los procedimientos de los servicios de retiro de residuos, de los servicios de extracción domiciliaria de basura, de los servicios de barrido de calles no licitadas, de los servicios operativos de aseo a sitios eriazos, retiro de basura, colocación de contenedores, localización de “microbasurales”, los servicios del programa de limpieza del Barrio Ingles.

B) Definir las actividades y responsabilidades relacionadas con el proceso y quienes son los encargados de llevarlos a cabo dentro del departamento correspondiente, estableciendo de manera clara las responsabilidades jerárquicas involucradas .

RESUELVO:

APRUEBASE EL SIGUENTE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIO DE RETIRO DE RESIDUOS, DE EXTRACCION DOMICILIARIA, DE SERVICIOS DE OPERATIVOS DE ASEO A SITIOS ERIAZOS, RETIRO DE BASURA, COLOCACIÓN DE CONTENEDORES, LOCALIZACIÓN DE “MICROBASURALES”, DE BARRIDO DE CALLES NO LICITADAS, DE CONTROL DE INGRESO RELLENO SANITARIO Y PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE PROGRAMA DE LIMPIEZA BARRIO INGLÉS

1.- DEFINICIONES

Residuo

Sustancia u objeto a cuya eliminación su generador procede, se propone proceder, o está obligado a proceder, en virtud de la legislación vigente.

Punto de acopio

Lugar de recepción, acumulación selectiva y transitoria de residuos, debidamente autorizado.

Recolección y transporte

Es el retiro de los residuos desde los domicilios o puntos de recepción del operador del servicio, seguido del transporte de los mismos hasta una instalación receptora autorizada.

Contenedor

Recipiente portátil en el cual un residuo es almacenado, transportado o eliminado.

Usuario

Persona natural o jurídica que requiere antecedentes sobre un servicio, en este caso ya sea de retiro de residuos, instalación de contenedores, entre otros.

Contribuyente

Persona natural o jurídica que coordina junto al director del departamento y se encarga de los trámites correspondientes al servicio requerido.

OIRS

Sigla con la que se denomina a la Oficina de Informaciones Reclamos y Sugerencias. Esta Dirección tiene como objetivo garantizar el derecho de los ciudadanos a informarse, sugerir y reclamar acerca de las diferentes materias relacionadas con las reparticiones municipales, retroalimentando así, la gestión de la municipalidad.

2.- PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE RETIRO DE RESIDUOS

Descripción

Servicio que está orientado a planificar y ejecutar el retiro oportuno de escombros y micro basurales solicitado por parte de los vecinos ante la autoridad sanitaria correspondiente.

Objetivo

Atender de manera eficiente y eficaz las necesidades de los residentes y usuarios de la comuna de Coquimbo.

Relevancia

Mantener un orden respecto al aseo y espacios públicos de la comuna, proporcionando una apropiada y eficiente extracción de los residuos, y de esta manera contribuir al mejoramiento del medio ambiente.

Unidades que intervienen

- Dirección de Aseo y Ornato
- Oficina de Informaciones Reclamos y Sugerencias
- Departamento de Aseo

PROCEDIMIENTO ESPECIFICO SERVICIO RETIRO DE RESIDUOS

Nº	Actividad	Descripción	Responsable
1	Solicita retiro de residuos	Para solicitar el retiro de residuos, el representante de la junta de vecinos se debe acercar a la Oficina de Informaciones Reclamos y Sugerencias.	Junta de vecinos
2	Entrega de Formulario	El funcionario hace entrega de un formulario de requerimiento (ver anexo) e informa sobre los datos que debe entregar el solicitante.	Oficina de Informaciones Reclamos y Sugerencias
3	Presenta formulario	El representante de la junta de vecinos hace entrega del formulario con los siguientes datos: nombre completo, domicilio, ciudad, correo electrónico, teléfono y debe explicar el servicio que se requiere, en este caso el de retiro de residuos.	Junta de vecinos
4	Recepción de antecedentes	Registrar la solicitud de retiro de residuos en el sistema.	Oficina de Informaciones Reclamos y Sugerencias
5	Informa sobre solicitud	Luego de realizar el registro de los antecedentes, se debe informar y enviar la solicitud al Departamento de Aseo.	Oficina de Informaciones Reclamos y Sugerencias

6	Programación general del retiro	Recepciona el formulario de requerimiento e informa al departamento de aseo mediante una nota interna sobre el sector donde se debe realizar el retiro de residuos.	Dirección de Aseo y Ornato
7	Inspección y coordinación operativa	Una vez que se recepciona la nota interna, se lleva a cabo la inspección del lugar donde se encuentra el punto de acopio, se realiza un registro fotográfico para de esa manera tener pruebas de la situación en la se encuentra el lugar en cuestión, luego se procede a coordinar con la junta de vecinos la fecha en que se realizara el retiro de residuos y por último se autoriza a los vecinos para que durante un periodo de tres días puedan dejar basura en dicho punto de acopio.	Departamento de Aseo
8	Planificación logística operativa	Se analiza la situación y evalúa la cantidad de recursos que dicha operación requiere. Cuando se tiene la información, se organizan las cuadrillas de trabajos, las maquinarias y equipos que participaran en el retiro de los residuos.	Departamento de Aseo
9	Acumular basura	Durante los tres días que autorizo el Departamento de Aseo, los vecinos pueden acumular basura en el punto de acopio.	Junta de vecinos
10	Ejecutar retiro de residuos	Las cuadrillas de trabajo, maquinarias y equipos comienzan a efectuar el plan de retiro de residuos y se realiza un registro fotográfico de los procedimientos.	Departamento de Aseo
11	Evaluar resultados	Se procede a evaluar las acciones que se realizaron y se hace un último registro fotográfico del resultado obtenido. Se levanta acta de trabajo.	Departamento de Aseo
12	Firma de acta	Una vez terminado el trabajo, el representante de la junta de vecinos firma el acta de retiro de residuos, en ésta se indica que los vecinos quedaron conforme con el trabajo realizado en el sector, se señalan la fecha en la que se permitió la acumulación de basura y en la que se desarrolló el plan de retiro.	Junta de vecinos
13	Envío de resultados	Recopilar antecedentes del proceso como el acta de trabajo, fotografías y otros. Se envía expediente a la Dirección de Aseo y Ornato.	Departamento de Aseo
14	Registro en sistema	Ingresar en el sistema la operación de trabajo que se efectuó indicando el sector, fecha de inicio, fecha de término y las fotografías que se realizaron durante todo el proceso.	Departamento de Aseo

3.- PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE EXTRACCIÓN DOMICILIARIA DE BASURA DE NUEVOS LOTEOS

Descripción

Servicio de recolección domiciliaria prestado a todas las poblaciones nuevas que no se encuentran dentro de la licitación de la empresa contratada por el municipio.

Objetivo

Promover el mejoramiento de la calidad de vida de los residentes y usuarios de la Comuna de Coquimbo mediante el mantenimiento del entorno limpio.

Relevancia

Mantener un orden respecto al aseo y espacios públicos de la comuna, proporcionando una apropiada y eficiente extracción de los residuos, y de esta manera contribuir al mejoramiento del medio ambiente.

Unidades que intervienen

- Departamento de Aseo

PROCEDIMIENTO ESPECIFICO DEL SERVICIO DE EXTRACCIÓN DOMICILIARIA DE BASURA DE NUEVOS LOTEOS

Nº	Actividad	Responsable
1	Al recepcionar un nuevo loteo que es informado por la Dirección de obras municipal o por los vecinos del sector, se realiza un estudio de la cantidad de viviendas en las poblaciones nuevas con el fin de determinar la cantidad de días en que se llevara a cabo el retiro de basura y se informa a los vecinos del sector.	Departamento de Aseo
2	Se debe equipar con el uniforme reglamentario, implementos de seguridad y las herramientas que requiere el trabajo.	Auxiliar de aseo
3	Asignar camión recolector, estableciendo los días y horarios de recolección	Departamento de Aseo
4	El camión debe recorrer el sector con su respectivo horario asignado, la función en esta etapa es recoger las bolsas de basura de la vía pública y vaciar los contenedores en la bandeja del camión.	Chofer y Auxiliar de aseo
5	Una vez concluida la ruta, se procede a trasladar la carga hacia el relleno sanitario completando de esta manera el servicio.	Auxiliar de aseo
6	Se vuelve a taller para dejar el camión recolector.	Chofer
7	Guardar el uniforme reglamentario, implementos de seguridad y las herramientas que requiere el trabajo.	Auxiliar de aseo

4.- PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE BARRIDO DE CALLES NO LICITADAS

Descripción

Servicio prestado a todas las poblaciones nuevas que no se encuentran dentro de la licitación de la empresa contratada por el municipio.

Objetivo

Promover el mejoramiento de la calidad de vida de los residentes y usuarios de la Comuna de Coquimbo mediante el mantenimiento del entorno limpio.

Relevancia

Mantener un orden respecto al aseo y espacios públicos de la comuna, proporcionando una apropiada y eficiente extracción de los residuos, y de esta manera contribuir al mejoramiento del medio ambiente.

Unidades que intervienen

- Departamento de Aseo

PROCEDIMIENTO ESPECIFICO DEL SERVICIO DE BARRIDO DE CALLES NO LICITADAS

Nº	Actividad	Responsable
1	Estudio de las calles no licitadas con el fin de asignar la ruta y el horario en que se trabajara y por último la cantidad de cuadrillas de trabajo que se encargaran de realizar el barrido de las calles.	Departamento de Aseo
2	Se debe equipar con el uniforme reglamentario, implementos de seguridad y las herramientas que requiere el trabajo.	Auxiliar de aseo
3	A partir del sector con su respectivo horario asignado, la función en esta etapa es barrer las calzadas, bandejonas y veredas, de acuerdo al programa establecido.	Auxiliar de aseo
4	Una vez concluida la ruta, se procede a trasladar la basura hacia el camión recolector, completando de esta manera el servicio.	Auxiliar de aseo
5	Se vuelve a la zona asignada para dejar el conjunto de equipo utilizado.	Auxiliar de aseo
6	Guardar el uniforme reglamentario, implementos de seguridad y las herramientas que requiere el trabajo.	Auxiliar de aseo

5.- PROCEDIMIENTO DE LOS SERVICIOS DE OPERATIVOS DE ASEO A SITIOS ERIAZOS, RETIRO DE BASURA, COLOCACIÓN DE CONTENEDORES, LOCALIZACIÓN DE “MICROBASURALES”**Descripción**

Servicio que consiste en satisfacer las necesidades de los vecinos de la Comuna de Coquimbo que denuncian un foco de insalubridad pidiendo el retiro de basura, se hace entrega de contenedores en caso de que usuarios u organizaciones así lo requieran tanto en zonas urbanas como rurales y se realizan estudios para identificar y posteriormente eliminar los microbasurales.

Objetivo

Promover el mejoramiento de la calidad de vida de los residentes y usuarios de la Comuna de Coquimbo mediante el mantenimiento del entorno limpio.

Relevancia

Mantener un orden respecto al aseo y espacios públicos de la comuna, proporcionando una apropiada y eficiente extracción de los residuos, y de esta manera contribuir al mejoramiento del medio ambiente.

Unidades que intervienen

- Dirección de Aseo y Ornato
- Departamento de Aseo

PROCEDIMIENTO ESPECIFICO DE LOS SERVICIOS DE OPERATIVOS DE ASEO A SITIOS ERIAZOS, RETIRO DE BASURA, COLOCACIÓN DE CONTENEDORES, LOCALIZACIÓN DE "MICROBASURALES"

Nº	Actividad	Responsable
1	<p>Servicio que se divide en tres partes:</p> <p>a) Estudio del lugar donde los vecinos solicitaron retiro de basura, en el caso que este sea de propiedad privada, se debe contactar con el dueño, hacer los respectivos trámites y dependiendo si se autoriza el retiro, se procede a realizar el trabajo, en el caso en que no se pueda contactar con el dueño o no exista una previa autorización, el departamento de aseo no puede llevar a cabo el retiro de la basura. Por otra parte si se trata de un lugar público, el departamento de aseo luego de analizar la situación puede ejecutar un plan de retiro de residuos.</p> <p>b) Estudio de las solicitudes generadas por los vecinos u organizaciones en zonas urbanas o rurales para la instalación de contenedores.</p> <p>c) Localización de "Microbasurales" con el fin de contribuir en el bienestar de los vecinos y para la recuperación de terrenos.</p>	Departamento de Aseo
2	<p>a) Si se tiene la autorización del dueño o si se trata de un lugar público, entonces se hace un registro de los antecedentes del solicitante.</p> <p>b) Si luego de una evaluación se concluye que es conveniente la instalación de contenedores, entonces se hace un registro de los antecedentes del solicitante.</p>	Departamento de Aseo
3	<p>a) Se lleva a cabo la inspección del lugar donde se encuentra el punto de acopio, se realiza un registro fotográfico para de esa manera tener pruebas de la situación en la se encuentra el lugar en cuestión, luego se procede a coordinar con el solicitante la fecha en que se realizara el retiro de residuos y por último se autoriza a los vecinos que durante cierto tiempo (cantidad de días indicados en aquella reunión) puedan dejar basura en dicho punto de acopio.</p> <p>b) Organizar los equipos que van a instalar los contenedores.</p>	Departamento de Aseo

4	a) Una vez concluida la inspección, se analiza la situación y evalúa la cantidad de recursos que dicha operación requiere. Cuando se tiene la información, se organizan las cuadrillas de trabajos, las maquinarias y equipos que participaran en el retiro de los residuos. b) Equipos de trabajo comienzan a ejecutar el operativo.	Departamento de Aseo
5	a) Las cuadrillas de trabajo, maquinarias y equipos comienzan a efectuar el plan de retiro de residuos y se realiza un registro fotográfico de los procedimientos. b) Una vez terminada la instalación se hace ingreso de la operación que se efectuó en el sistema.	Departamento de Aseo
6	a) Se procede a evaluar las acciones que se realizaron y se hace un último registro fotográfico del resultado obtenido.	Departamento de Aseo
7	a) Una vez terminado el trabajo, el solicitante firma el acta de retiro de residuos, en esta se indica que la conformidad con el trabajo realizado en el sector, también se señala la fecha en la que se permitió la acumulación de basura y la fecha en la que se desarrolló el plan de retiro.	Contribuyente
8	a) Recopilar antecedentes del proceso y enviar a la Dirección de Aseo y Ornato.	Departamento de Aseo
9	a) Ingresar en el sistema la operación que se efectuó indicando el sector, fecha de inicio, fecha de término y las fotografías que se realizaron durante todo el proceso.	Departamento de Aseo

6.- PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE INGRESO AL RELLENO SANITARIO

Descripción

Control del proceso de ingreso al Relleno Sanitario de los camiones a cargo de la gestión municipal interna.

Objetivo

Evitar cargos económicos al municipio por el ingreso de camiones que no pertenecen a este o que en su defecto no hayan sido autorizados.

Relevancia

Mantener un orden y control del proceso de ingreso del servicio contratado para la Disposición Final de Residuos, para posteriormente certificar la facturación mensual del proveedor del Relleno Sanitario contratado por la Municipalidad .

Unidades que intervienen

- Departamento de Aseo.
- Dirección de Aseo y Ornato
- Proveedor Relleno Sanitario contratado por la Municipalidad.

PROCEDIMIENTO ESPECIFICO DE CONTROL DE INGRESO AL RELLENO SANITARIO

Nº	Actividad	Responsable
1	Asignar la distribución diaria de la recolección de residuos de los camiones a cargo de la gestión interna municipal.	Departamento de Aseo. Unidades Municipales.
2	Envío de información diariamente con la distribución diaria de camiones vía por correo electrónico al Relleno Sanitario El Panul.	Dirección de Aseo y Ornato.
3	Ingreso en Planilla Control Relleno Sanitario de los folios con su correspondiente guía de despacho informados por la empresa Inversiones Panul Ltda. con el detalle de la carga de cada vehículo ingresado en el Relleno Sanitario.	Dirección de Aseo y Ornato.
4	Revisión de la factura mensual y el respaldo de planilla de cobro municipal emitida por Inversiones Panul Ltda. Esta revisión se realiza chequeando que los folios informados para el cobro municipal estén en la Planilla Control Relleno Sanitario, esta labor se desarrolla con un plazo de 5 días hábiles. Luego se despacha la factura a la unidad Decreto de Pago para su cancelación. Generando un reporte mensual de la carga ingresada al relleno sanitario.	Dirección de Aseo y Ornato.

7.- PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE PROGRAMA DE LIMPIEZA BARRIO INGLÉS

Descripción

Programa dirigido a la limpieza de plazas, monumentos y calles del sector comprendido entre las calles Balmaceda, Vicuña, O'higgins y Varela.

Objetivo

Promover una de las actividades más importantes para el desarrollo económico de la comuna, el turismo.

Relevancia

Mantener un orden respecto al aseo y espacios públicos de la comuna, proporcionando una apropiada y eficiente extracción de los residuos, y de esta manera contribuir al mejoramiento del medio ambiente.

Unidades que intervienen

- Departamento de Aseo.

PROCEDIMIENTO ESPECIFICO DEL SERVICIO DE PROGRAMA DE LIMPIEZA BARRIO INGLÉS

Nº	Actividad	Responsable
1	Asignar horario y cuadrilla de trabajo que se encargara de realizar la limpieza de plazas, monumentos y calles del sector comprendido entre las calles Balmaceda, Vicuña, O'higgins y Varela.	Departamento de Aseo
2	Se debe equipar con el uniforme reglamentario, implementos de seguridad y las herramientas que requiere el trabajo.	Auxiliar de aseo

3	La primera labor que se realiza es la limpieza de veredas, calles, plazas y monumentos.	Auxiliar de aseo
4	Posteriormente, la cuadrilla se encarga de llevar a cabo labores de mantención, consistente en despapelar, barrer y vaciar botes de basura.	Auxiliar de aseo
5	Una vez concluido el operativo, se procede a trasladar la basura hacia el camión recolector, completando de esta manera el servicio.	Auxiliar de aseo
6	Se vuelve a la zona asignada para dejar el conjunto de equipo utilizado.	Auxiliar de aseo
7	Guardar el uniforme reglamentario, implementos de seguridad y las herramientas que requiere el trabajo.	Auxiliar de aseo

Anótese, Comuníquese y Archívese.



CECILIA PONCE LOPEZ
SECRETARIA MUNICIPAL

MPP/NBM/CTT/CORPORACION JURIDICA

Distribución:

- Alcalde
- Secretaria Municipal
- Administrador municipal
- DAO
- Departamento de Aseo
- DIDECO
- DAF
- JURIDICO




PATRICIO REYES ZAMBRANO
ALCALDE(S) DE COQUIMBO