

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE OPERACIONES

### 1. Introducción:

Considerando que la Unidad de Operaciones debe contar con un manual de procedimientos, el cual permita regularizar y sistematizar los actos operaciones y que el presente manual pretende servir como un elemento guía para la integración, orientación e introducción al personal.

Cabe señalar que este manual se mantendrá actualizado dependiendo de las modificaciones efectuadas a las leyes que lo rigen y/o estructura orgánica y debe ser flexible a los cambios que se produzcan en la municipalidad.

### 2. Objetivos Generales:

Brindar un servicio de calidad en extracción de fosas, entrega de agua mediante camiones aljibes, poda y corte de árboles, limpieza de la comuna y otras solicitudes de las diferentes Direcciones Municipales.

#### 2.1 Limpieza de Fosas Sépticas:

Este servicio no se facilita en caso de que la persona cuente con pozo (sea pozo negro o cualquier pozo no certificado como fosa séptica) en su vivienda.

Los valores son los siguientes, según Ordenanza Municipal:

Casos sociales, o sectores cuyas fosas se encuentren saturadas con escasa capacidad de absorción, y previo informe favorable del departamento social.	0 a 1 UTM
Casos ambientales y/o sanitarios, debidamente calificados por la DIMAO	0 a 1 UTM
Fosas con capacidad de hasta 5.000 litros	1.5 UTM
Fosas con capacidad sobre 5.000 litros	2.0 UTM
Fosas con capacidad sobre 7.000 litros y hasta 10.000 litros	2.5 UTM

Para los casos sociales debidamente calificados, podrán acceder a beneficio de rebaja del valor servicio de limpia fosas, quienes así lo soliciten en el departamento social, considerando su registro social de hogares, de acuerdo a los siguientes rangos:

- Rango 40% más vulnerable: hasta 80% de rebaja en el servicio o gratuidad dependiendo caso social.
- Rango 50% a 60% más vulnerable: hasta 60% de rebaja en el valor del servicio.

## **2.2 Servicio de Entrega de Agua Potable mediante Camiones Aljibe:**

Este servicio se facilitará siempre que la vivienda no cuente con conexión directa a la red de agua potable o en otros casos excepcionales, tales como casos sociales, de emergencias ambientales y/o sanitarias, por corte de aguas o limpieza de canales.

- Los contribuyentes podrán solicitar un máximo de 10.000 litros por cada servicio.
- Este servicio no se facilita para llenado de piscinas y riego.
- El servicio de agua por camión aljibe, podrá rebajarse o eximirse en los siguientes casos:
  - 1- El servicio de agua por camión aljibe, podrá rebajarse en casos sociales, con informe de registro social de hogares dependiendo de su porcentaje las rebajas las otorgará la asistente social.
  - 2- El servicio de agua por camión aljibe, podrá rebajarse o eximirse en casos de emergencias ambientales, corte de agua o limpieza de canales de 0 a 0.1 UTM.

### **2.3 Corte de Árboles, Podas o Retiro de Ramas:**

Las solicitudes se realizan a través de la oficina de partes. Luego el departamento de operaciones evalúa si corresponde, siempre que el árbol esté fuera del domicilio y no estén comprometidos los cables se puede realizar el servicio. Cuando las ramas sobrepasan los cables el contribuyente debe llamar a la CGE.

En tema Podas y Retiro de ramas o restos vegetales, las solicitudes también se realizan por el mismo medio, para luego evaluar cada caso y resolver.

### **2.4 Limpieza General de la Comuna:**

La limpieza de la comuna está conformada por 4 cuadrillas divididas por sectores que se realizan de lunes a viernes supervisadas por la jefatura directa.

Cada cuadrilla recorre varios sectores, incluidos los Villorrios, con el fin de recoger grandes basuras que no se lleva el Camión de Recolección, también hacen el despapelado de la comuna y limpieza de Paraderos y otros.

### **2.5 Apoyo a las distintas Direcciones Municipales:**

La Unidad de Operaciones presta apoyo y servicio de retiro e instalación de sillas y mobiliario en general, limpieza después de distintas actividades municipales, entre otras solicitudes de las diferentes Direcciones Municipales.

Esto se realiza a través de una solicitud por correo al jefe de departamento y al Director de Medio Ambiente, Aseo y Ornato