



APRUEBA MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE
GESTION HIDRICA PARA EL SERVIU REGION DE
ARICA Y PARINACOTA.

RESOLUCIÓN EXENTA Nº 1676/2025

Arica, 22 OCT 2025

VISTOS:
Lo dispuesto en la Ley Nº 18.575, “Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado”; Ley Nº 16.391, que crea el Ministerio de Vivienda y Urbanismo; el Decreto Nº 355/1976 (V. y U.), Reglamento Orgánico de los Servicios de Vivienda y Urbanización; La ley 19.886 de Bases sobre contratos administrativos y prestación de servicios actualizada, el D.S. Nº 661 que aprueba Reglamento de la Ley de Compras Públicas; la Resolución Nº 36 de fecha 23 de diciembre de 2024 de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre la exención del trámite de toma razón; El Reglamento Ley 21.305 sobre Eficiencia Energética, La personería de la suscrita, para actuar en calidad de Directora Regional, que emana del Decreto Exento RA Nº 272/52/2023, de fecha 24 de julio de 2023, que nombra a la titular como Directora del SERVIU Región de Arica y Parinacota, y;

- CONSIDERANDO:**
- a. Que, el SERVIU Región de Arica y Parinacota busca regular, normar y estandarizar procesos administrativos en la gestión hídrica implementando medidas como el fomento del uso eficiente del agua, el mantenimiento adecuado de instalaciones y la adopción de tecnologías de ahorro hídrico;
 - b. El procedimiento es parte del cumplimiento del Requisito técnico 06, objetivo Nº 2, Gestión Hídrica del PMG Sistema Estado Verde;
 - c. La Ley 21.305 sobre Eficiencia Energética y el Decreto Nº 28 de 2021 del Ministerio de Energía;
 - d. La necesidad de este Servicio de optimizar el uso hídrico, buscando la eficiencia en su consumo y la reducción del gasto; que se dé cumplimiento a lo antes señalado, he dispuesto dictar lo siguiente;

RESUELVO:
1. **APRUEBESE**, el “**MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN HIDRICA**”, para el SERVIU Región de Arica y Parinacota, en el siguiente tenor:

	Procedimiento Gestión Hídrica
--	--------------------------------------

PROCEDIMIENTO

GESTIÓN HÍDRICA

SERVIU

REGION DE ARICA Y PARINACOTA

18 de Septiembre Nº 122 Arica

Preparado por	Revisado por	Revisado por	Revisado por	Aprobado por
Jaqueline Duque Valderrama	David Alvarado Olmos	María Angelica Alvarez Miranda	Pia Montero Meza	Gladys Acuña Rosales
Encargada Sección Compras y Servicios Generales	Encargado Departamento Administración y Finanzas	Jefe Departamento Jurídico	Contralora Interna	Directora Regional SERVIU Arica y Parinacota
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:	Fecha:	Fecha:
29 SEP 2025	30 SEP 2025	01 OCT 2025	01.10.2025	01 OCT 2025


	Procedimiento Gestión Hídrica
---	-------------------------------

Tabla de Contenido

1. Objetivo.....	3
2. Alcance	3
3. Referencias normativas	3
4. Términos y definiciones	3
5. Responsabilidades.....	3
6. Concientización.....	4
7. Infraestructura.....	4
8. Evaluación del estado de artefactos	4
9. Mejoramiento y reparación de infraestructura.....	5
10. Medidas de uso eficiente	5
11. Procesos	6



Procedimiento Gestión Hídrica

1. Objetivo

Regular, normar y estandarizar procesos administrativos en la gestión hídrica implementando medidas como el fomento del uso eficiente del agua, el mantenimiento adecuado de instalaciones y la adopción de tecnologías de ahorro hídrico.

Registro y reporte de los consumos del agua, tanto potable como de bidones y el estado de los artefactos relacionados con el agua.

2. Alcance

El alcance del presente procedimiento es de cumplimiento de todo el funcionariado y empresas de servicios personales especializados como personal de aseo y guardias de seguridad, quienes hacen uso de las instalaciones y dependencias del SERVIU Región de Arica y Parinacota, ubicada en 18 de septiembre N° 122, Arica.

El presente procedimiento es un documento complementario y no pretende reemplazar las instrucciones ni manuales que la autoridad competente ha indicado para su obligado cumplimiento.

3. Referencias normativas

- Ley 21.305 sobre Eficiencia Energética
- Reglamento Ley 21.305 Decreto N° 28 de 2021, Ministerio de Energía

4. Términos y definiciones

Para los efectos del presente instructivo, se emplean los términos y definiciones contenidos en las normas técnicas y legales indicadas. Además, se agrega:

- 1) **Gestión hídrica**; se refiere al conjunto de actividades y procesos relacionados con la planificación, desarrollo, distribución y uso eficiente del agua, tanto superficial como subterránea, considerando su cantidad, calidad y todos los usos que se le dan.
- 2) **Artefactos de uso hídrico**; se refieren a dispositivos o estructuras diseñados para facilitar o gestionar el acceso, distribución, o aprovechamiento del agua.

5. Responsabilidades

Será responsabilidad del Encargado Departamento Administración y Finanzas, de efectuar supervisión del cumplimiento del presente procedimiento de Gestión Hídrica al interior del servicio a través de controles trimestrales de las acciones y medidas de registro, concientización, y consideración de reparación y mejoramiento de la infraestructura del servicio.

La Sección Compras y Servicios Generales, será responsable de llevar un registro del consumo de agua, de gestionar el mantenimiento, reparación y mejoras en la infraestructura requeridas por el Encargado Departamento Administración y Finanzas.

Realizar campañas de difusión para concientizar respecto al uso del agua potable y de bidón.

6. Concientización

Informar y educar al funcionariado sobre la importancia del ahorro del agua y como las prácticas sostenibles pueden generar un cambio cultural en la oficina.

Por lo que se determina en forma trimestral el envío de información sobre acciones y medidas de cuidado con el uso del agua en baños, cocinas y de bidones.

La forma de concienciación será a través de carteles, folletos, boletines por medio de correo electrónico, contenido digital sobre temas de interés, por ejemplo, cuidado del medio ambiente.

7. Infraestructura

Se identifican cantidad de medidores en oficinas del SERVIU Región de Arica y Parinacota ubicado en 18 de septiembre N° 122, Arica cuyos números de clientes son los siguientes;

N° Servicio	Dirección	Comuna
107761	18 de septiembre N° 122	Arica
116681	18 de septiembre N° 122	Arica

Además de los artefactos instalados y utilizados para el uso del agua como se detalla a continuación;

Artefacto	Cantidad
Baño (WC)	17
Llaves lavamanos	17
Llaves lavaplatos	4
Lavadero vehículos	1
Duchas	2
Llave jardín manguera para limpieza exterior	1
Total	42

8. Evaluación del estado de artefactos

Se efectuará una evaluación periódica trimestral del estado en que se encuentran los artefactos de uso de agua en las oficinas según modelo a continuación;

Planilla de catastro de artefactos de uso hídrico por unidad

Artefacto	Cantidad						Total
	Bueno		Regular		Malo		
	Con tecnología de ahorro	Sin tecnología de ahorro	Con tecnología de ahorro	Sin tecnología de ahorro	Con tecnología de ahorro	Sin tecnología de ahorro	
Baño (WC)							
Llaves lavamanos							
Llaves lavaplatos							
Lavadero vehículos, uso aseo oficinas							
Duchas							
Llave jardín manguera para limpieza exterior							
Total							

9. Mejoramiento y reparación de infraestructura

La información obtenida del estado de los artefactos será preparada y evaluada por la Sección de Compras y Servicios Generales, quienes en conjunto con el Encargado del Departamento Administración y Finanzas, y el Encargado de la Sección Contabilidad y Presupuestos, analizarán la mejor solución de cambio ó reparación del artefacto buscando los recursos necesarios para efectuar el mejoramiento de la infraestructura.

Deberán considerar las siguientes medidas;

- a) **Instalación de dispositivos de bajo consumo:** Grifos y duchas con aireadores o sistemas de bajo flujo, lo que puede reducir significativamente el consumo de agua.
- b) **Uso eficiente de inodoros:** Instalar inodoros con doble descarga o sistemas de bajo volumen de descarga, lo que puede reducir el consumo de agua en cada uso.
- c) **Reparación de fugas:** Arreglar rápidamente cualquier fuga en grifos, tuberías o inodoros, lo que evita el desperdicio constante de agua.

10. Medidas de uso eficiente

Para ahorrar agua en oficinas, es crucial implementar medidas que reduzcan el consumo y prevengan el desperdicio. Estas medidas incluyen la concienciación al funcionariado sobre prácticas de uso eficiente del agua.

- a) **Uso de agua reciclada:** En la medida de lo posible, utilizar agua reciclada para tareas como el riego de plantas o la limpieza de áreas exteriores puede reducir el consumo de agua potable.
- b) **Control del riego plantas:** En oficinas con plantas, optimizar el riego para evitar el desperdicio de agua, ajustando los horarios de riego según las necesidades de las plantas y las condiciones climáticas. Esto es, es favorable regar durante horas en que no se cuente con sol por la evaporación del agua.
- c) **Evitar el uso innecesario del agua:** Cerrar los grifos correctamente después de usarlos, evitar dejar correr el agua mientras se lavan las manos o se cepillan los dientes, y utilizar la cantidad justa de agua para cada tarea.
- d) **Limpieza eficiente:** Optar por métodos de limpieza en seco o utilizar la cantidad justa de agua para la limpieza de áreas como cocinas o baños puede reducir el consumo.
- e) **Monitoreo del consumo:** Llevar un registro del consumo de agua en la oficina puede ayudar a identificar áreas donde se puede reducir el consumo y evaluar la efectividad de las medidas implementadas.
- f) **Uso de botellas reutilizables:** Incentivar el uso de botellas reutilizables en lugar de botellas de plástico de un solo uso puede reducir la generación de residuos y el consumo de agua asociada a la producción de estas botellas.
- g) **Para reducir el uso de agua de bidón o botellas de plástico:** puedes optar por agua del grifo filtrada usando un filtro de jarra o instalado en el grifo, reutilizar botellas de plástico rellenas de agua del garrafón o grifo, instalar un dispensador de agua con filtro o sistema de ósmosis inversa para obtener agua filtrada y fría directamente de la llave, o comprar botellas de agua mineral con envases reutilizables.



Procedimiento Gestión Hídrica

- h) **Agua del grifo filtrada;** Es la forma más económica y ecológica de consumir agua. Puedes usar una jarra con filtro de carbón o instalar un filtro directamente en el grifo para mejorar su sabor y calidad.
- i) **Botellas reutilizables;** Adquiere una botella de agua reutilizable de buena calidad y llénala en casa con agua del grifo, de un filtro o de un garrafón.
- j) **Sistemas de filtrado en casa;** Considera la instalación de un sistema de ósmosis inversa o un dispensador de agua con filtro que se conecta a la tubería y te provee de agua potable filtrada y a la temperatura deseada sin necesidad de garrafones.
- k) **Garrafones de agua reutilizables:** Si prefieres el agua mineral embotellada, busca marcas que ofrezcan garrafones de agua con envases reutilizables en lugar de botellas de plástico

11. Procesos

La Sección de Compras y Servicios Generales, mensualmente registrará en plataforma www.gestionaenergia.cl las facturas por adquisición de agua potable y agua de bidón ingresando la siguiente información;

Id Compra Agua	Fecha Adquisición	Año	Tipo de suministro	Consumo (m3 / Lts)	Acciones
<u>N° correlativo entrega sistema</u>	<u>01-11-2024</u>		<u>Agua Potable</u>	<u>Cantidad</u>	Editar/Eliminar
.....		<u>Agua de Bidón</u>	
.....	
.....	

----- FIN TRANSCRIPCION -----

2. **NOTIFÍQUESE**, el presente acto administrativo por cualquiera de las formas de notificación contemplado en la ley 19.880 a los funcionarios/as del SERVIU Región de Arica y Parinacota.

NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE, Y CÚMPLASE.


GLADYS ACUÑA ROSALES
DIRECTORA SERVIU REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA

MSL.MAM.DAO.JCG.JDV:apt
Distribución:

- Destinatarios, funcionarias/os SERVIU Región de Arica y Parinacota.
- Departamento de Administración y Finanzas.
- Oficina de Partes y Archivos.

PROCEDIMIENTO

GESTIÓN HÍDRICA

SERVIU

REGION DE ARICA Y PARINACOTA

18 de Septiembre N° 122 Arica

Preparado por	Revisado por	Revisado por	Revisado por	Aprobado por
Jaqueline Duque Valderrama	David Alvarado Olmos	María Angelica Alvarez Miranda	Pia Montero Meza	Gladys Acuña Rosales
Encargada Sección Compras y Servicios Generales	Encargado Departamento Administración y Finanzas	Jefe Departamento Jurídico	Contralora Interna	Directora Regional SERVIU Arica y Parinacota
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:	Fecha:	Fecha:
29 SEP 2025	30 SEP 2025	01 OCT 2025	01-10-2025	01 OCT 2025

Tabla de Contenido

1.	Objetivo.....	3
2.	Alcance.....	3
3.	Referencias normativas.....	3
4.	Términos y definiciones.....	3
5.	Responsabilidades.....	3
6.	Concientización.....	4
7.	Infraestructura.....	4
8.	Evaluación del estado de artefactos.....	4
9.	Mejoramiento y reparación de infraestructura.....	5
10.	Medidas de uso eficiente.....	5
11.	Procesos.....	6



1. Objetivo

Regular, normar y estandarizar procesos administrativos en la gestión hídrica implementando medidas como el fomento del uso eficiente del agua, el mantenimiento adecuado de instalaciones y la adopción de tecnologías de ahorro hídrico.

Registro y reporte de los consumos del agua, tanto potable como de bidones y el estado de los artefactos relacionados con el agua.

2. Alcance

El alcance del presente procedimiento es de cumplimiento de todo el funcionariado y empresas de servicios personales especializados como personal de aseo y guardias de seguridad, quienes hacen uso de las instalaciones y dependencias del SERVIU Región de Arica y Parinacota, ubicada en 18 de septiembre N° 122, Arica.

El presente procedimiento es un documento complementario y no pretende reemplazar las instrucciones ni manuales que la autoridad competente ha indicado para su obligado cumplimiento.

3. Referencias normativas

- Ley 21.305 sobre Eficiencia Energética
- Reglamento Ley 21.305 Decreto N° 28 de 2021, Ministerio de Energía

4. Términos y definiciones

Para los efectos del presente instructivo, se emplean los términos y definiciones contenidos en las normas técnicas y legales indicadas. Además, se agrega:

- 1) **Gestión hídrica;** se refiere al conjunto de actividades y procesos relacionados con la planificación, desarrollo, distribución y uso eficiente del agua, tanto superficial como subterránea, considerando su cantidad, calidad y todos los usos que se le dan.
- 2) **Artefactos de uso hídrico;** se refieren a dispositivos o estructuras diseñados para facilitar o gestionar el acceso, distribución, o aprovechamiento del agua.

5. Responsabilidades

Será responsabilidad del Encargado Departamento Administración y Finanzas, de efectuar supervisión del cumplimiento del presente procedimiento de Gestión Hídrica al interior del servicio a través de controles trimestrales de las acciones y medidas de registro, concientización, y consideración de reparación y mejoramiento de la infraestructura del servicio.

La Sección Compras y Servicios Generales, será responsable de llevar un registro del consumo de agua, de gestionar el mantenimiento, reparación y mejoras en la infraestructura requeridas por el Encargado Departamento Administración y Finanzas.

Realizar campañas de difusión para concientizar respecto al uso del agua potable y de bidón.

6. Concientización

Informar y educar al funcionariado sobre la importancia del ahorro del agua y como las prácticas sostenibles pueden generar un cambio cultural en la oficina.

Por lo que se determina en forma trimestral el envío de información sobre acciones y medidas de cuidado con el uso del agua en baños, cocinas y de bidones.

La forma de concienciación será a través de carteles, folletos, boletines por medio de correo electrónico, contenido digital sobre temas de interés, por ejemplo, cuidado del medio ambiente.

7. Infraestructura

Se identifican cantidad de medidores en oficinas del SERVIU Región de Arica y Parinacota ubicado en 18 de septiembre N° 122, Arica cuyos números de clientes son los siguientes;

N° Servicio	Dirección	Comuna
107761	18 de septiembre N° 122	Arica
116681	18 de septiembre N° 122	Arica

Además de los artefactos instalados y utilizados para el uso del agua como se detalla a continuación;

Artefacto	Cantidad
Baño (WC)	17
Llaves lavamanos	17
Llaves lavaplatos	4
Lavadero vehículos	1
Duchas	2
Llave jardín manguera para limpieza exterior	1
Total	42

8. Evaluación del estado de artefactos

Se efectuará una evaluación periódica trimestral del estado en que se encuentran los artefactos de uso de agua en las oficinas según modelo a continuación;

Planilla de catastro de artefactos de uso hídrico por unidad							
Artefacto	Cantidad						Total
	Bueno		Regular		Malo		
	Con tecnología de ahorro	Sin tecnología de ahorro	Con tecnología de ahorro	Sin tecnología de ahorro	Con tecnología de ahorro	Sin tecnología de ahorro	
Baño (WC)							
Llaves lavamanos							
Llaves lavaplatos							
Lavadero vehículos, uso aseo oficinas							
Duchas							
Llave jardín manguera para limpieza exterior							
Total							

9. Mejoramiento y reparación de infraestructura

La información obtenida del estado de los artefactos será preparada y evaluada por la Sección de Compras y Servicios Generales, quienes en conjunto con el Encargado del Departamento Administración y Finanzas, y el Encargado de la Sección Contabilidad y Presupuestos, analizarán la mejor solución de cambio ó reparación del artefacto buscando los recursos necesarios para efectuar el mejoramiento de la infraestructura.

Deberán considerar las siguientes medidas;

- a) **Instalación de dispositivos de bajo consumo:** Grifos y duchas con aireadores o sistemas de bajo flujo, lo que puede reducir significativamente el consumo de agua.
- b) **Uso eficiente de inodoros:** Instalar inodoros con doble descarga o sistemas de bajo volumen de descarga, lo que puede reducir el consumo de agua en cada uso.
- c) **Reparación de fugas:** Arreglar rápidamente cualquier fuga en grifos, tuberías o inodoros, lo que evita el desperdicio constante de agua.

10. Medidas de uso eficiente

Para ahorrar agua en oficinas, es crucial implementar medidas que reduzcan el consumo y prevengan el desperdicio. Estas medidas incluyen la concienciación al funcionariado sobre prácticas de uso eficiente del agua.

- a) **Uso de agua reciclada:** En la medida de lo posible, utilizar agua reciclada para tareas como el riego de plantas o la limpieza de áreas exteriores puede reducir el consumo de agua potable.
- b) **Control del riego plantas:** En oficinas con plantas, optimizar el riego para evitar el desperdicio de agua, ajustando los horarios de riego según las necesidades de las plantas y las condiciones climáticas. Esto es, es favorable regar durante horas en que no se cuente con sol por la evaporación del agua.
- c) **Evitar el uso innecesario del agua:** Cerrar los grifos correctamente después de usarlos, evitar dejar correr el agua mientras se lavan las manos o se cepillan los dientes, y utilizar la cantidad justa de agua para cada tarea.
- d) **Limpieza eficiente:** Optar por métodos de limpieza en seco o utilizar la cantidad justa de agua para la limpieza de áreas como cocinas o baños puede reducir el consumo.
- e) **Monitoreo del consumo:** Llevar un registro del consumo de agua en la oficina puede ayudar a identificar áreas donde se puede reducir el consumo y evaluar la efectividad de las medidas implementadas.
- f) **Uso de botellas reutilizables:** Incentivar el uso de botellas reutilizables en lugar de botellas de plástico de un solo uso puede reducir la generación de residuos y el consumo de agua asociada a la producción de estas botellas.
- g) **Para reducir el uso de agua de bidón o botellas de plástico:** puedes optar por agua del grifo filtrada usando un filtro de jarra o instalado en el grifo, reutilizar botellas de plástico rellenas de agua del garrafón o grifo, instalar un dispensador de agua con filtro o sistema de ósmosis inversa para obtener agua filtrada y fría directamente de la llave, o comprar botellas de agua mineral con envases reutilizables.

- h) **Agua del grifo filtrada;** Es la forma más económica y ecológica de consumir agua. Puedes usar una jarra con filtro de carbón o instalar un filtro directamente en el grifo para mejorar su sabor y calidad.
- i) **Botellas reutilizables;** Adquiere una botella de agua reutilizable de buena calidad y llénala en casa con agua del grifo, de un filtro o de un garrafón.
- j) **Sistemas de filtrado en casa;** Considera la instalación de un sistema de ósmosis inversa o un dispensador de agua con filtro que se conecta a la tubería y te provee de agua potable filtrada y a la temperatura deseada sin necesidad de garrafones.
- k) **Garrafones de agua reutilizables:** Si prefieres el agua mineral embotellada, busca marcas que ofrezcan garrafones de agua con envases reutilizables en lugar de botellas de plástico

11. Procesos

La Sección de Compras y Servicios Generales, mensualmente registrará en plataforma www.gestionaenergia.cl las facturas por adquisición de agua potable y agua de bidón ingresando la siguiente información;

Id Compra Agua	Fecha Adquisición	Año	Tipo de suministro	Consumo (m3 / Lts)	Acciones
<u>N° correlativo entrega sistema</u>	<u>01-11-2024</u>		<u>Agua Potable</u>	<u>Cantidad</u>	Editar/Eliminar
		<u>Agua de Bidón</u>	
	
	