



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

RESOLUCIÓN EXENTA N°

1676 /2025

Arica,

22 OCT 2025

VISTOS:

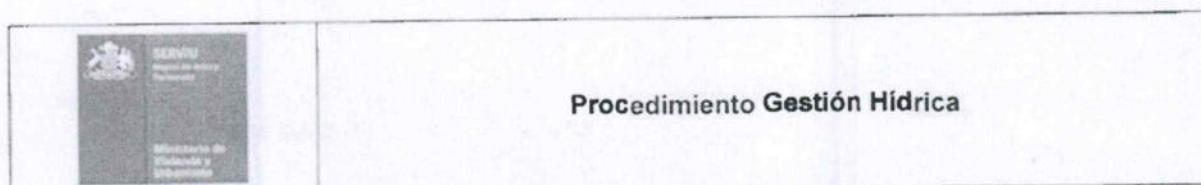
Lo dispuesto en la Ley N° 18.575, “Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado”; Ley N° 16.391, que crea el Ministerio de Vivienda y Urbanismo; el Decreto N° 355/1976 (V. y U.), Reglamento Orgánico de los Servicios de Vivienda y Urbanización; La ley 19.886 de Bases sobre contratos administrativos y prestación de servicios actualizada, el D.S. N° 661 que aprueba Reglamento de la Ley de Compras Públicas; la Resolución N° 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 N° 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 N° 2, Gestión Hídrica del PMG Sistema Estado Verde;
- c. La Ley 21.305 sobre Eficiencia Energética y el Decreto N° 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
SERVIU
REGION DE ARICA Y PARINACOTA**

18 de Septiembre N° 122 Arica

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

Página 1 | 6

| | |
|--|-------------------------------|
| | 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 |

Página 2 | 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.



Procedimiento Gestión Hídrica

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;

| Nº 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 areadores 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 llenas 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>Nº correlativo entrega sistema</u> | <u>01-11-2024</u> | | <u>Agua Potable</u> | <u>Cantidad</u> | <u>Editar/Eliminar</u> |
| | | | <u>Agua de Bidón</u> | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

Página 6 | 6

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

2. NOTIFIQUESE, 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.

NOTIFIQUESE, COMUNIQUESE, Y CUMPLASE.


MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO
DIRECTOR SERVIU
REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA
GLADYS ACUÑA ROSALES
DIRECTORA SERVIU REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA

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

| Nº 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;

| Artefacto | Planilla de catastro de artefactos de uso hídrico por unidad | | | | | |
|--|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | Cantidad | | | | | |
| | 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 llenas 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.



SERVIU
Región de Arica y
Parinacota

Ministerio de
Vivienda y
Urbanismo

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>Nº correlativo entrega sistema</u> | <u>01-11-2024</u> | | <u>Agua Potable</u> <u>Agua de Bidón</u> | <u>Cantidad</u> | Editar/Eliminar |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |