

DECRETO N° **3244**, **1**

TEMUCO, **20 NOV. 2020**

VISTOS:

1.-El Reglamento Interno N° 001 de fecha 16.08.2012, sobre estructuras, funciones y coordinación del Municipio de Temuco.

2.-La Ley 18.883, Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales.

3.-Las facultades contenidas en la Ley 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.

CONSIDERANDO:

1.-Que el Municipio de Temuco, está preocupado de mejorar su gestión interna, como así también aquella que permita mejorar la calidad de los servicios que se entregan a la comunidad.

2.-Que existe la necesidad de sistematizar, contextualizar y formalizar el Proceso de solicitudes de atención de emergencias del sistema de alumbrado público, de la Municipalidad de Temuco, para contribuir al mejoramiento de los procesos interno institucionales.

3.-Reemplácese en su totalidad el manual de procesos "Mantenimiento Alumbrado Público", aprobado mediante decreto Alcaldicio N°4.123 de fecha 05 de noviembre de 2019.

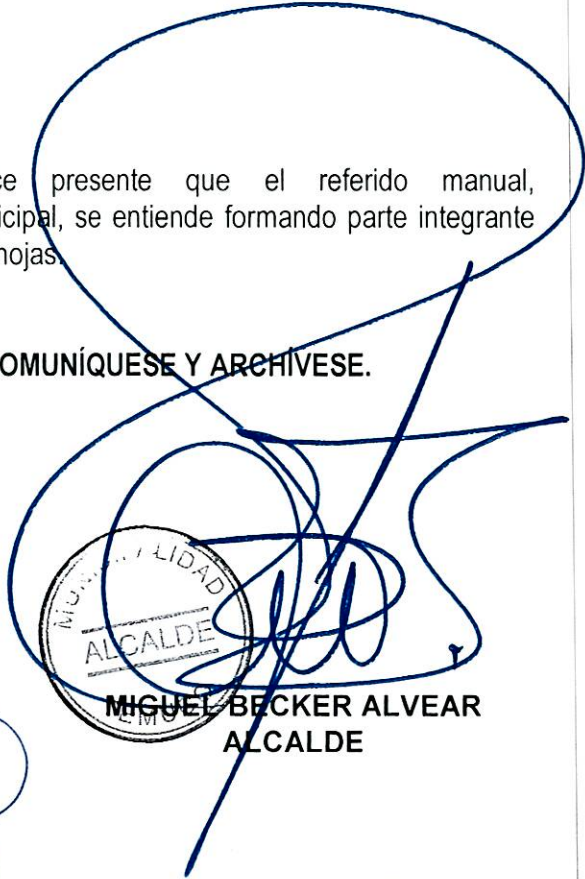
DECRETO:

1.-Apruébese el Manual de Proceso que a continuación se indica:

NOMBRE DEL MANUAL	Manual de Proceso "Mantenimiento de Alumbrado Público".
OBJETIVO DEL MANUAL	Obtener una información ordenada, sistemática e integral que contenga todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre funciones y procedimientos de las distintas acciones y actividades que se realizan en la atención de los requerimientos propios de la mantención del alumbrado público de la comuna.
AMBITO DE ACCIÓN	El manual está diseñado para ser aplicado en el Departamento de Alumbrado Público específicamente en el proceso de atención de las solicitudes de atención de emergencias del sistema de alumbrado público de la comuna. Este documento busca transformarse en una herramienta eficaz para lograr y mantener un plan de organización, además de lograr que quienes intervienen en el proceso tengan una adecuada comprensión del plan general y de sus propios papeles dentro del departamento para la consecución de los objetivos planteados.

2.-Se hace presente que el referido manual, debidamente refrendado por el Sr. Secretario Municipal, se entiende formando parte integrante del presente decreto, el cual está compuesto de 08 hojas

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.



MIGUEL BECKER ALVEAR
ALCALDE



SECRETARIO MUNICIPAL
MUNICIPALIDAD
TEMUCO

JUAN ARÁNEDA NAVARRO
SECRETARIO MUNICIPAL

J.B. 2017/mqm
O.C. Oficina de Partes
Depto. Acreditación, Capacitación y PMG
Todas las unidades

MUNICIPALIDAD DE TEMUCO
DEPARTAMENTO DE CALIDAD Y
MEJORAMIENTO A LA GESTIÓN





MANUAL DE PROCESO “MANTENCIÓN DE ALUMBRADO PÚBLICO”

Elaboró	Modificó	Aprobó
Marcelo Córdova Profesional del Departamento	Oriana Castro Dubrenil Encargada de Calidad	Eduardo Soto Jefe de departamento



INDICE.

N°	CONTENIDO	PAGINA
1	ANTECEDENTES	3
2	OBJETIVO DEL PROCESO	3
3	ALCANCE DEL MANUAL	3
4	CONTROL DEL MANUAL	4
5	REFERENCIA NORMATIVA	4
6	ENTRADAS	4
7	PROVEEDORES	4
8	PRODUCTOS	5
9	USUARIOS O CLIENTES	5
10	ESTÁNDAR	5
11	PROCESO	6
12	DIAGRAMA DE FLUJO	7
13	ANEXO	8

1. ANTECEDENTES

El servicio tiene como objetivo mantener en condiciones óptimas el alumbrado público vial, peatonal y ornamental de la comuna para eso se toman medidas de mantención preventiva y correctiva.

Como medidas correctivas, el servicio de mantención del sistema de alumbrado público, contempla la normalización de los equipos de iluminación, ganchos, soportes, uniones y/o cualquier otro elemento que lo requiera.

Como medidas preventivas, el servicio de mantención del sistema de alumbrado público, contempla la revisión y normalización periódica de las instalaciones de alumbrado público en las cuales se incluyen cables de alimentación, tableros de control, luminarias, entre otros.

La mantención de 31.483 centros lumínicos fue adjudicada a través del contrato con la empresa Sinec S.A., contrato aprobado por decreto Alcaldicio N°3384 de fecha 09 septiembre de 2019, el cual asigna a esta empresa el servicio de mantención del sistema de alumbrado público de la comuna. La inversión total del contrato corresponde a un valor anual de 4.313,25 UF, correspondiente a presupuesto municipal.

Además, el Departamento de Alumbrado Público, ejecuta permanentemente iniciativas para mejorar, modernizar y optimizar el alumbrado público de los distintos sectores de la comuna. Para ello y en conjunto con otras entidades públicas, desarrolla nuevos proyectos, con el objetivo de mejorar la seguridad pública y bienestar de la comunidad.

2. OBJETIVO DEL PROCESO.

Brindar un adecuado servicio a la comunidad a través de la dotación de alumbrado público en todas las vías de uso público en la comuna: manteniendo operatividad en el sistema, ejecutando nuevos proyectos, apoyando y controlar todas las acciones necesarias para ello.

3. ALCANCE DEL MANUAL

- Beneficia a toda la población de Temuco.
- Beneficio a usuarios internos de la Ilustre Municipalidad de Temuco



4. CONTROL DEL MANUAL

El resguardo, control y correcta implementación del siguiente manual de procesos estará bajo la responsabilidad del Jefe del Departamento de Alumbrado Público.

5. REFERENCIA NORMATIVA

- Ley N° 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades.
- Ordenanza N° 001 de Instalación de líneas distribuidoras de energía eléctrica Telecomunicaciones y otras en la comuna de Temuco de fecha 07/03/2016.
- DS N° 51/2015 Reglamento de Alumbrado Público de Bienes Nacionales de Uso Público Destinados al Tránsito Peatonal.
- RES. EX. 29.935 Modifica Resolución N° 1.128 Exenta, del 11 de junio de 2006.
- DS N° 2 Reglamento de alumbrado público de vías de tránsito vehicular.

6. ENTRADAS.

- Sector apagado y/o intermitente.
- Postes derribados por colisión automovilística.
- Ingresos de solicitudes escritas en Oficina de Partes de la Municipalidad de Temuco, ubicada en Prat N° 650, mediante la indicación de la dirección de luminaria en mal estado.
- Mediante correo electrónico a: aseo@temuco.cl indicando la dirección de luminaria en mal estado.
- Vía teléfono: 045-2973452
- Línea 800 800 755
- Página web <http://www.temucochile.com/thetramites/oirs.htm>
- Aplicación Ojo Ciudadano

7. PROVEEDORES.

- CGE.
- FRONTEL
- CODINER



- Empresa SINEC S.A. Encargada de la mantención del sistema de alumbrado público de la comuna de Temuco.

8. PRODUCTOS.

Servicio público de alumbrado público

Mejoramiento del sistema.

9. USUARIOS O CLIENTES.

Usuarios internos: La Municipalidad de Temuco

Usuarios externos: Todos los habitantes urbanos – rural de la comuna de Temuco

10. ESTÁNDAR.

Atenciones según contrato de licitación:

72 horas para atenciones en condiciones fuera de emergencia (luminarias apagadas, luminarias intermitentes)

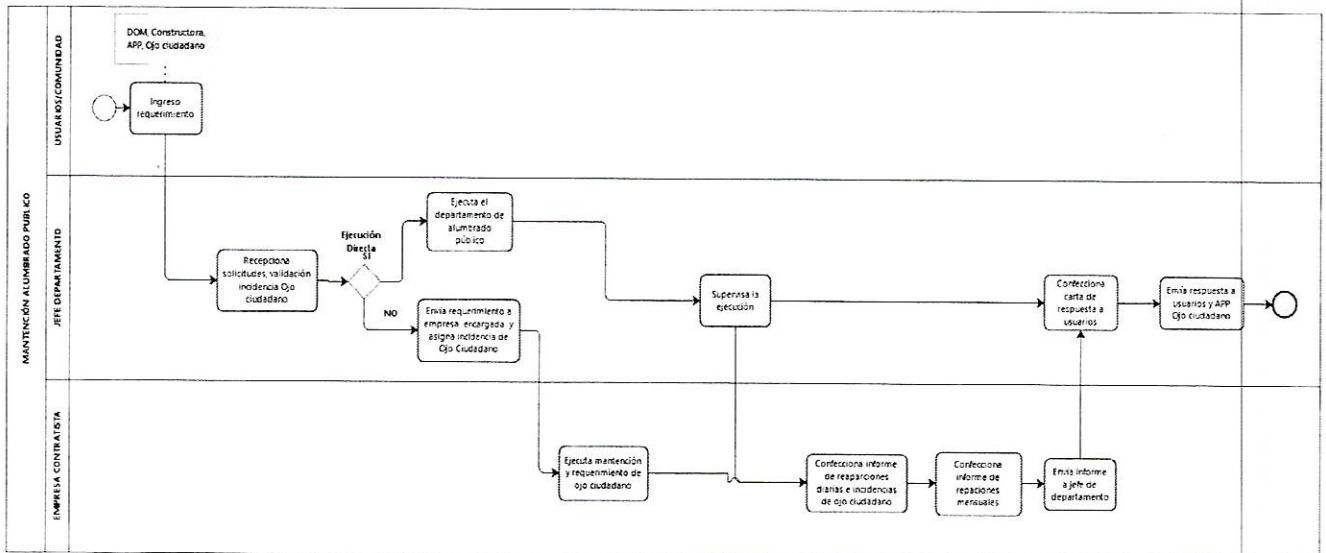
2 horas para atenciones de emergencia (postes chocados, sector apagado de noche o sector encendido de día)

11. PROCESO.

Responsable	N°	Actividad
Usuarios	1	Ingresa requerimiento a través DOM, Constructora y Usuarios de APP. Ojo Ciudadano, Comunidad en general, Dirigentes Sociales de distintas organizaciones comunitarias, otras Unidades Municipales.
Jefe Departamento	2	Recepción de solicitudes, en el caso de la aplicación Ojo Ciudadano se realiza un seguimiento en la plataforma para aceptar o cancelar.
Jefe Departamento	3	Envía a empresa encargada y asignación a empresa de Incidencia Ingresa a través de Aplicación Ojo Ciudadano
Jefe Departamento	3.1	Solución directa Dpto. de Alumbrado Público
Empresa Contratista	4	Ejecuta mantención y también Recepción de incidencia asignada la cual ingresa por Aplicación Ojo Ciudadano
Jefe Departamento	5	Supervisa en conjunto con la empresa
Empresa Contratista	6	Confecciona informe de reparaciones diarias (*), informa resolución de incidencia asignada por aplicación Ojo Ciudadano
Empresa Contratista	7	Confecciona informe de reparaciones mensuales
Empresa Contratista	8	Envía a Jefe de Departamento
Jefe Departamento	9	Confecciona carta de respuesta, Validación de respuesta de la empresa, a incidencia asignada la cual ingresa por Aplicación Ojo Ciudadano
Jefe Departamento	10	Envía respuesta de requerimiento a usuarios y Respuesta a requerimiento de Aplicación Ojo Ciudadano

() Para el control de los tiempos de atención y gestión de requerimientos por parte del contratista, en base al cumplimiento exigido por contrato vigente, se ha implementado el control mediante planilla Excel. Los tiempos medidos son 72 hrs para casos que no son emergencia y 2 hrs de atención para los casos de emergencia.*

12. DIAGRAMA DE FLUJO.



13. ANEXO



DESCARGA LA APP
y reporta directo
al municipio esa
luminaria en mal
estado.

smarttemuco

OJO
CIUDADANO

Descárgala:

Que Temuco sea una
Ciudad Inteligente...
está en tus manos.

smart-Araucanía