



MUNICIPALIDAD DE  
TEMUCO

DECRETO N°

**27 45** /

TEMUCO,

**02 OCT. 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 y formalizar el Proceso de Recuperación de la Carpeta Asfáltica sector urbano de la comuna de Temuco, bajo la tuición del Municipio, para contribuir al mejoramiento de los procesos interno institucionales.

**DECRETO:**

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



MUNICIPALIDAD DE  
**TEMUCO**

|                      |  |
|----------------------|--|
| NOMBRE DEL MANUAL    | RECUPERACIÓN DE LA CARPETA ASFALTICA SECTOR URBANO DE LA COMUNA DE TEMUCO.   |
| OBJETIVO DEL PROCESO | COORDINAR EN CONJUNTO CON LOS FUNCIONARIOS MUNICIPALES, YA SEAN DE PLANTA O CONTRATA, ACTIVIDADES QUE MEJOREN EL PROCESO DE RECUPERACIÓN ASFALTICA SECTOR URBANO DE LA COMUNA DE TEMUCO MEDIANTE BACHEO. |
| AMBITO DE ACCION     | FUNCIONARIOS DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES Y USUARIOS PARA MEJORAMIENTO DE LA TRANSITABILIDAD EN EL SECTOR URBANO, MEDIANTE BACHEO.  |

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

**ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVASE.**



**JUAN ARANEDA NAVARRO**  
**SECRETARIO MUNICIPAL**

LMA./CMZ./wgm.

C.C. Oficina de Partes

Depto. Acreditación, Capacitación y PMG

Todas las unidades



**JUAN CARLOS BAHAMONDES POO**  
**ALCALDE (S)**

**MUNICIPALIDAD DE TEMUCO**  
**DEPARTAMENTO DE CALIDAD Y**  
**MEJORAMIENTO A LA GESTION**



2117250



**MANUAL DE PROCESOS**  
**RECUPERACION DE LA CARPETA ASFALTICA SECTOR**  
**URBANO DE LA COMUNA DE TEMUCO**  
**DEPARTAMENTO DE OPERACIONES**

Código: MP- MT  
Revisión:01  
Página 1 de 10  
Fecha: Septiembre 2020

# **MANUAL DE PROCESO PARA RECUPERACIÓN DE LA CARPETA ASFALTICA SECTOR URBANO DE LA COMUNA DE TEMUCO”**

| <b>Elaboró</b>          | <b>Revisó</b>            | <b>Aprobó</b>              |
|-------------------------|--------------------------|----------------------------|
| Waleska Gayoso Mardones | Cristian Martínez Zúñiga | Juan Carlos Bahamondes Poo |

|   |   |                        |
|---|---|------------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCESOS</b><br><b>RECUPERACION DE LA CARPETA ASFALTICA SECTOR</b><br><b>URBANO DE LA COMUNA DE TEMUCO</b><br><b>DEPARTAMENTO DE OPERACIONES</b> | Código: MP- MT         |
|   |   | Revisión:01            |
|   |   | Página 2 de 10         |
|   |   | Fecha: Septiembre 2020 |

|      | <b>CONTENIDOS</b>                    | <b>PAGINA</b> |
|------|--------------------------------------|---------------|
| I    | <b>ANTECEDENTES</b>                  | <b>3</b>      |
| II   | <b>FUNCIONES DE LA UNIDAD</b>        | <b>4</b>      |
| III  | <b>OBJETIVO DEL MANUAL</b>           | <b>4</b>      |
| IV   | <b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>          | <b>4</b>      |
| V    | <b>ALCANCE DEL MANUAL</b>            | <b>4</b>      |
| VI   | <b>CONTROL DEL MANUAL</b>            | <b>5</b>      |
| VII  | <b>REFERENCIA NORMATIVA</b>          | <b>5</b>      |
| VIII | <b>DOCUMENTACIÓN</b>                 | <b>5</b>      |
| IX   | <b>PRODUCTOS</b>                     | <b>6</b>      |
| X    | <b>USUARIOS</b>                      | <b>6</b>      |
| XI   | <b>PROVEEDORES</b>                   | <b>6</b>      |
| XII  | <b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b> | <b>7</b>      |
| XIII | <b>DIAGRAMA</b>                      | <b>8</b>      |
| XIV  | <b>ANEXOS Y FORMULARIOS</b>          | <b>9</b>      |

|   |   |                        |
|---|---|------------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCESOS</b><br><b>RECUPERACION DE LA CARPETA ASFALTICA SECTOR</b><br><b>URBANO DE LA COMUNA DE TEMUCO</b><br><b>DEPARTAMENTO DE OPERACIONES</b> | Código: MP- MT         |
|   |   | Revisión:01            |
|   |   | Página 3 de 10         |
|   |   | Fecha: Septiembre 2020 |

## I. ANTECEDENTES

El Programa Red Vial y Refugios Peatonales, perteneciente al Depto. De Operaciones de la Dirección de Medioambiente, Aseo, Ornato y Alumbrado Público, fue creado bajo la necesidad de cubrir ciertos requerimientos del área urbana. Estos requerimientos apuntaban a subsanar los eventos en la calzada con el objeto de mejorar sustancialmente la calidad de vida de los usuarios del sector urbano de Temuco. La necesidad de eliminar los eventos en las calzadas de diversos sectores de la comuna de Temuco, sumado a los requerimientos de los usuarios de la red caminera, dieron como resultado la creación del Programa Red Vial y Refugios Peatonales, del Departamento de Operaciones.

### I.1. DEFINICIONES

1. **Bache:** Desnivel en el suelo o en el pavimento, producido por la pérdida total o parcial de la capa superficial.
  
2. **Carpeta Asfáltica:** Parte superior del pavimento flexible que proporciona la superficie de rodamiento, es elaborada con material pétreo seleccionado y un producto asfáltico dependiendo del tipo de camino que se va a construir.
  
3. **Emulsión Asfáltica:** Mezcla de asfalto con agua que con el emulsificante forma una emulsión estable que permite tender las carpetas asfálticas en frío, es decir, a temperaturas menores a 100 C°.
  
4. **Calzada:** Vía destinada al uso de vehículos motorizados y tracción animal, con fuerte empedrado y asfaltado.

|   |   |                        |
|---|---|------------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCESOS</b><br><b>RECUPERACION DE LA CARPETA ASFALTICA SECTOR</b><br><b>URBANO DE LA COMUNA DE TEMUCO</b><br><b>DEPARTAMENTO DE OPERACIONES</b> | Código: MP- MT         |
|   |   | Revisión:01            |
|   |   | Página 4 de 10         |
|   |   | Fecha: Septiembre 2020 |

## **II. FUNCIONES DE LA UNIDAD**

El Programa Red Vial y Refugios Peatonales, está enfocado en el desarrollo de actividades dirigidas a la reparación de calles para facilitar el tránsito vehicular y la construcción de refugios para la protección de las personas que circulan por nuestra comuna en el área urbana y calles pavimentadas de la comuna de Temuco, mediante la recuperación de la carpeta asfáltica, de modo que puedan prestar un servicio de conectividad de los usuarios del sector urbano de la comuna, mejorándolos y optimizándolos en la medida que sea y los medios municipales así lo permitan.

Estas actividades, consisten en el desarrollo de un plan de trabajo que comprende la eliminación de baches con emulsión asfáltica en calzadas y calles pavimentadas de la Comuna de Temuco, permitiendo la transitabilidad y conectividad vial expedita para el transporte público y particular de los usuarios, disminuyendo la cantidad de baches en las calles pavimentadas.

## **III. OBJETIVO DEL MANUAL**

Definir un procedimiento eficiente y eficaz en la reparación de calzadas y calles pavimentadas, de manera que se establezca un plan de trabajo ordenado y acorde a las necesidades de la población.

## **IV. OBJETIVO DEL PROCESO**

Optimizar los tiempos de respuesta, a los requerimientos de nuestros usuarios, a través de un proceso de monitoreo acorde a las necesidades de la comunidad. El objetivo comprende, además, atender los diversos eventos que se presenten en la calzada y mantener en óptimas condiciones las calles de la Comuna de Temuco, a través de la canalización de requerimientos vía correo, cartas o reclamos y la fiscalización y constante monitoreo de calles de parte de nuestro personal de terreno.

## **V. ALCANCE DEL MANUAL**

Este manual está dirigido al personal del Departamento de Red Vial y Refugios Peatonales, para su conocimiento y ejecución, como así para todo funcionario municipal y la comunidad para que conozca el procedimiento a seguir en caso de querer manifestar algún requerimiento o anomalía vial.

|   |   |                        |
|---|---|------------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCESOS</b><br><b>RECUPERACION DE LA CARPETA ASFALTICA SECTOR</b><br><b>URBANO DE LA COMUNA DE TEMUCO</b><br><b>DEPARTAMENTO DE OPERACIONES</b> | Código: MP- MT         |
|   |   | Revisión:01            |
|   |   | Página 5 de 10         |
|   |   | Fecha: Septiembre 2020 |

## **VI. CONTROL DEL MANUAL**

El Departamento de Operaciones, dependiente de la Dirección de Medioambiente, Aseo, Ornato y Alumbrado Público, será el responsable de velar por el cumplimiento de las exigencias de este manual, lo que además tendrán por objetivo la constante revisión y actualización del mismo, de acuerdo a las demandas y cambios que se generen en la población y los protocolos internos del Municipio.

La vigencia del manual y su revisión, según lo descrito anteriormente, deberá ser de acuerdo a los cambios que se generen en la población y los protocolos internos del Departamento y Municipio, teniendo en cuenta una duración de 2 años, para realizar modificaciones si es necesario.

## **VII. REFERENCIA NORMATIVA**

Este manual de proceso referidos en el, han sido desarrollados conforme a los reglamentos y estatutos de la Ilustre Municipalidad de Temuco, basándose expresamente en la ley de pavimentación comunal N°21.111 que autoriza la intervención, sin previa aprobación de Servicio de Vivienda y Urbanización respectivo, cuando una Municipalidad, conforme a las facultades contempladas en los artículos 4 y 138 de la Ley N°18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades, decida ejecutar reparaciones de emergencia en aceras, calzadas o ciclovías con el objeto de mantener la circulación por vías públicas en condiciones que no presenten riesgos para las personas, vehículos o bienes.

## **VIII. DOCUMENTACIÓN**

Los requerimientos y procesos que se llevan a cabo, requieren de la documentación necesaria para respaldar dichos trabajos y llevar un control de donde se está realizando la recuperación de la carpeta asfáltica.

La documentación comprende:

1. Evidencia trimestral a través de ejecución de matriz de trabajos.
2. Requerimientos y solicitudes de los usuarios a través de cartas, correos, reclamos, etc.
3. Evidencia de los trabajos realizados a través de Actas, Informes, planillas Excel, etc.
4. Programación de trabajos de acuerdo a inspección de calles pavimentadas.

|   |   |                        |
|---|---|------------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCESOS</b><br><b>RECUPERACION DE LA CARPETA ASFALTICA SECTOR</b><br><b>URBANO DE LA COMUNA DE TEMUCO</b><br><b>DEPARTAMENTO DE OPERACIONES</b> | Código: MP- MT         |
|   |   | Revisión:01            |
|   |   | Página 6 de 10         |
|   |   | Fecha: Septiembre 2020 |

## **IX. PRODUCTOS**

Se espera mejorar inicialmente la gestión interna de manera que se puedan optimizar los tiempos de respuesta en el mejoramiento y recuperación de la carpeta asfáltica de calles pavimentadas de la comuna de Temuco.

Por consiguiente, será más eficaz la gestión a realizar, reduciendo los tiempos de respuesta en la eliminación de baches y mejorando la calidad de vida de los usuarios de la red caminera.

En concreto, se espera mejorar y aumentar la eficacia en un 100% en la eliminación de baches, logrando cubrir una mayor superficie, gracias a la adquisición de camión bacheador, el cual, comenzó a trabajar en enero de 2020 a la fecha, sumado a la gestión interna de nuestro personal.

## **X. USUARIOS**

Los Principales beneficiarios de este proceso serán los usuarios del entorno urbano, tanto peatones, como vehículos de transporte público y particular, mejorando la calidad de vida de las personas y el entorno. Paralelamente los funcionarios de la Unidad, ya sea trabajadores en terreno, personal administrativo y jefatura se verán beneficiados en la medida que mejore la eliminación de baches con emulsión asfáltica, como la recepción e identificación de quienes han presentado la necesidad manifiesta a través de solicitudes o por programación, según inspección en terreno.

## **XI. PROVEEDORES**

El Programa Red Vial, a través del Departamento de Operaciones, será la unidad encargada de la ejecución técnica de las faenas en terreno, encargándose de gestionar y distribuir al personal de terreno, en los diversos sectores de la comuna de Temuco.

También, será el encargado de distribuir y despachar las solicitudes y requerimientos manifiestos de parte de los usuarios de la Red Caminera, u otros Departamentos y unidades que requieran de la intervención en materia de Mantenimiento de calzadas y caminos. Además, será la encargada de realizar la compra de los materiales e insumos necesarios para la mantención de caminos.

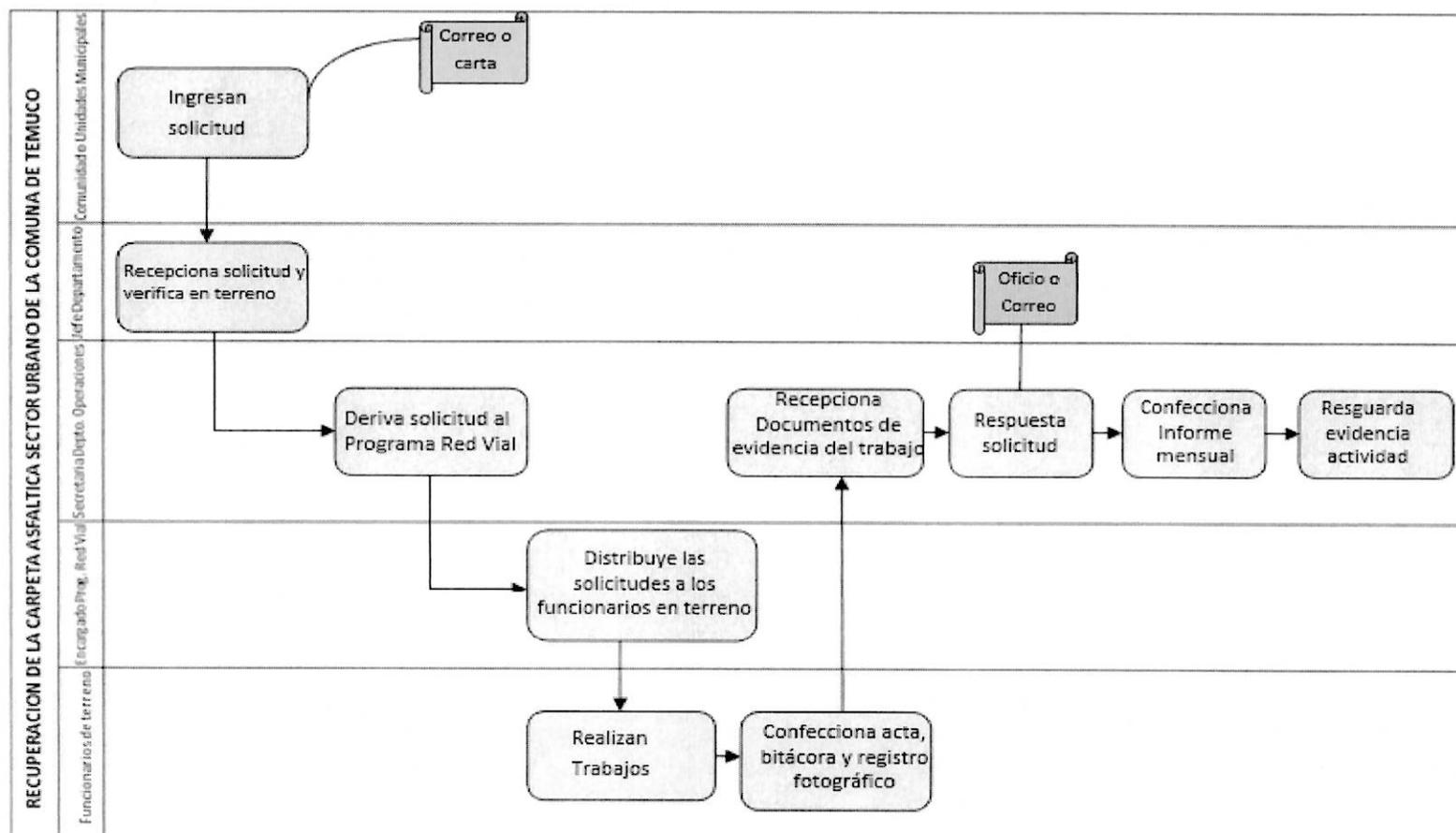
|   |   |                        |
|---|---|------------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCESOS</b><br><b>RECUPERACION DE LA CARPETA ASFALTICA SECTOR</b><br><b>URBANO DE LA COMUNA DE TEMUCO</b><br><b>DEPARTAMENTO DE OPERACIONES</b> | Código: MP- MT         |
|   |   | Revisión:01            |
|   |   | Página 7 de 10         |
|   |   | Fecha: Septiembre 2020 |

## XII. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

| RESPONSABLE                      | N°  | ACTIVIDAD  | DOCUMENTO  |
|----------------------------------|-----|--|--|
| Comunidad unidades municipales   | o 1 | Ingresan solicitud de requerimientos para reparaciones y/o construcción de la red caminera.  | Correos y cartas para solicitudes.   |
| Jefe Departamento de Operaciones | 2   | Recepciona solicitudes de los usuarios y verificar requerimientos a través de inspecciones en terreno.   |  |
| Secretaria Depto. Operaciones    | 3   | Encargada de derivar la solicitudes al Programa Red Vial y responder a los usuarios la ejecución de los trabajos.  | Correos y cartas de solicitud.   |
| Encargado Programa Red Vial      | 4   | Funcionario que distribuye las solicitudes a los funcionarios de terreno, para su ejecución y realiza inspección del estado de los caminos y trabajos post-realización.  | solicitudes  |
| Funcionarios en terreno          | 5   | Funcionarios de planta o contrata y personal de apoyo encargados de realizar los trabajos en terreno según solicitudes que reciben de parte del Encargado del Programa Red Vial y evidenciar los trabajos a través de actas, bitácoras y registro fotográfico.   | Actas de trabajo, bitácoras y registro fotográfico.  |
| Secretaria Programa Red Vial     | 6   | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Recepciona los documentos para enviar respuesta a través de oficios y correos.</li> <li>b. Realiza informes mensuales archivando actas y registro fotográfico.</li> <li>c. Deriva información y llamados en situaciones de emergencias y trabajos en terreno.</li> </ul> | Recepciona actas, fotos, y prepara respuesta a los usuarios. Realiza informes mensuales de los trabajos. |
| Encargado Parque Automotriz      | 7   | Funcionario encargado de velar por la mantención de las maquinarias y vehículos para prestar servicios en terreno, con su máxima eficiencia en la eliminación de baches con emulsión asfáltica.  | —  |



### XIII. DIAGRAMA.





#### XIV. ANEXOS Y FORMULARIOS.

Se adjuntan, archivos adicionales, correspondiente a las actas y planillas Excel para evidenciar el trabajo realizado por el personal de terreno del Programa Red Vial.

BACHES EJECUTADOS CUADRILLA URBANA EN EL MES DE OCTUBRE 2020

| Nº    | FECHA | UBICACION | MTS. REPARADOS |  | M2 REPARADOS |
|-------|-------|-----------|----------------|--|--------------|
|       |       |           |                |  |              |
| 1     |       |           | x              |  | 0,00         |
| 2     |       |           | x              |  | 0,00         |
| 3     |       |           | x              |  | 0,00         |
| 4     |       |           | x              |  | 0,00         |
| 5     |       |           | x              |  | 0,00         |
| 6     |       |           | x              |  | 0,00         |
| 7     |       |           | x              |  | 0,00         |
| 8     |       |           | x              |  | 0,00         |
| 9     |       |           | x              |  | 0,00         |
| 10    |       |           | x              |  | 0,00         |
| 11    |       |           | x              |  | 0,00         |
| 12    |       |           | x              |  | 0,00         |
| 13    |       |           | x              |  | 0,00         |
| 14    |       |           | x              |  | 0,00         |
| 15    |       |           | x              |  | 0,00         |
| 16    |       |           | x              |  | 0,00         |
| 17    |       |           | x              |  | 0,00         |
| 18    |       |           | x              |  | 0,00         |
| 19    |       |           | x              |  | 0,00         |
| 20    |       |           | x              |  | 0,00         |
| 21    |       |           | x              |  | 0,00         |
| 22    |       |           | x              |  | 0,00         |
| 23    |       |           | x              |  | 0,00         |
| 24    |       |           | x              |  | 0,00         |
| 25    |       |           | x              |  | 0,00         |
| 26    |       |           | x              |  | 0,00         |
| 27    |       |           | x              |  | 0,00         |
| 28    |       |           | x              |  | 0,00         |
| 29    |       |           | x              |  | 0,00         |
| 30    |       |           | x              |  | 0,00         |
| 31    |       |           | x              |  | 0,00         |
| 32    |       |           | x              |  | 0,00         |
| 33    |       |           | x              |  | 0,00         |
| 34    |       |           | x              |  | 0,00         |
| 35    |       |           | x              |  | 0            |
| 36    |       |           | x              |  | 0            |
| 37    |       |           | x              |  | 0            |
| 38    |       |           | x              |  | 0            |
| 39    |       |           | x              |  | 0            |
| 40    |       |           | x              |  | 0            |
| 41    |       |           | x              |  | 0            |
| 42    |       |           | x              |  | 0            |
| 43    |       |           | x              |  | 0            |
| 44    |       |           | x              |  | 0            |
| 45    |       |           | x              |  | 0            |
| 46    |       |           | x              |  | 0            |
| 47    |       |           | x              |  | 0            |
| 48    |       |           | x              |  | 0            |
| 49    |       |           | x              |  | 0            |
| 50    |       |           | x              |  | 0            |
| 51    |       |           | x              |  | 0            |
| 52    |       |           | x              |  | 0            |
| 53    |       |           | x              |  | 0            |
| 54    |       |           | x              |  | 0            |
| 55    |       |           | x              |  | 0            |
| 56    |       |           | x              |  | 0            |
| 57    |       |           | x              |  | 0            |
| 58    |       |           | x              |  | 0            |
| 59    |       |           | x              |  | 0            |
| 60    |       |           | x              |  | 0            |
| TOTAL |       |           |                |  | 0,00         |

CRISTIAN MARTINEZ ZUÑIGA  
PROGRAMA RED VIAL

