

3567

DECRETO N° _____ /

TEMUCO, 14 OCT 2022

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 reposición de tapas y mantención de rejillas de cámaras de aguas lluvias, 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:

| | |
|-------------------|--|
| NOMBRE DEL MANUAL | "REPOSICIÓN DE TAPAS Y MANTENCIÓN DE REJILLAS DE CÁMARAS DE AGUAS LLUVIAS, DE LA COMUNA DE TEMUCO" |
|-------------------|--|




| | |
|----------------------|---|
| OBJETIVO DEL PROCESO | ESTABLECER E IDENTIFICAR LOS PROCESOS Y PROTOCOLOS QUE SE REQUIEREN PARA INTERVENIR EN LOS EVENTOS QUE SE PRESENTEN EN EL RADIO URBANO, ENFOCADO EN LA REPOSICIÓN DE TAPAS Y MANTENCIÓN DE REJILLAS DE LAS CÁMARAS DE AGUAS LLUVIAS DE LA COMUNA DE TEMUCO Y ASÍ DETERMINAR LOS PASOS A SEGUIR PARA LLEVAR UNA BUENA EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS DE MANERA ORDENADA Y AJUSTÁNDOSE A LA NORMATIVA VIGENTE DE LA CALIDAD DE LAS TAPAS Y REJILLAS A REPONER. |
| AMBITO DE ACCION | FUNCIONARIOS DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES Y USUARIOS PARA MEJORAMIENTO DE LA TRANSITABILIDAD EN EL SECTOR URBANO DE TEMUCO. |

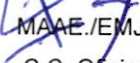
2.- Se hace presente que el referido manual, debidamente refrendado por el Sr. Secretario Municipal, se entiende formando parte integrante del presente decreto.


ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVESE.



JUAN ARANEDA NAVARRO
SECRETARIO MUNICIPAL


ROBERTO NEIRA ABURTO
ALCALDE





 MAAE./EMJ./jjp.
 C.C. Oficina de Partes
 Depto. Acreditación, Capacitación y PMG
 Todas las unidades

| | | |
|---|--|--------------------|
|  | MANUAL DE PROCESOS “REPOSICIÓN DE TAPAS Y MANTENCIÓN DE REJILLAS DE CÁMARAS DE AGUAS LLUVIAS, DE LA COMUNA DE TEMUCO” | Código: MP- MT |
| | | Revisión:01 |
| | | Página 1 de 12 |
| | DEPARTAMENTO DE MANTENCIÓN DE SISTEMA DE AGUAS LLUVIAS Y CAUCES DE AGUA | Fecha: agosto 2022 |


MANUAL DE PROCESO

“REPOSICIÓN DE TAPAS Y MANTENCIÓN DE REJILLAS DE CÁMARAS DE AGUAS LLUVIAS, DE LA COMUNA DE TEMUCO”

| Elaboró | Revisó | Aprobó |
|---------------------|----------------------------|---------------------------|
| John Jacque Paredes | Eduardo Madariaga Jorquera | Miguel Ángel Acuña Emhart |

| | | |
|---|--|--------------------|
|  | MANUAL DE PROCESOS “REPOSICIÓN DE TAPAS Y MANTENCIÓN DE REJILLAS DE CÁMARAS DE AGUAS LLUVIAS, DE LA COMUNA DE TEMUCO” | Código: MP- MT |
| | | Revisión:01 |
| | | Página 2 de 12 |
| | DEPARTAMENTO DE MANTENCIÓN DE SISTEMA DE AGUAS LLUVIAS Y CAUCES DE AGUA | Fecha: agosto 2022 |

| | CONTENIDOS | PAGINA |
|------|--------------------------------------|---------------|
| I | ANTECEDENTES | 3 |
| II | FUNCIONES DE LA UNIDAD | 4 |
| III | OBJETIVO DEL MANUAL | 5 |
| IV | OBJETIVO DEL PROCESO | 5 |
| V | ALCANCE DEL MANUAL | 6 |
| VI | CONTROL DEL MANUAL | 6 |
| VII | REFERENCIA NORMATIVA | 6 |
| VIII | DOCUMENTACIÓN | 7 |
| IX | PRODUCTOS | 7 |
| X | USUARIOS | 8 |
| XI | PROVEEDORES | 8 |
| XII | DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO | 9 |
| XIII | DIAGRAMA | 10 |
| XIV | ANEXOS Y FORMULARIOS | 11-12 |

| | | |
|---|--|--------------------|
|  | MANUAL DE PROCESOS "REPOSICIÓN DE TAPAS Y MANTENCIÓN DE REJILLAS DE CÁMARAS DE AGUAS LLUVIAS, DE LA COMUNA DE TEMUCO" | Código: MP- MT |
| | DEPARTAMENTO DE MANTENCIÓN DE SISTEMA DE AGUAS LLUVIAS Y CAUCES DE AGUA | Revisión:01 |
| | | Página 3 de 12 |
| | | Fecha: agosto 2022 |

I. ANTECEDENTES

El Departamento de Mantenimiento de sistemas de aguas lluvias y cauces de agua, perteneciente a la Dirección de Operaciones, fue creado considerando la necesidad de cubrir ciertos requerimientos del radio urbano de la comuna de Temuco, teniendo como objetivo principal el mantener operativas las cámaras de aguas lluvias para así mejorar el tránsito seguro de los usuarios dentro de la Comuna de Temuco.


Este Departamento lleva a cabo sus actividades en el sector urbano de la comuna de Temuco, especialmente en sectores donde existe alto tráfico peatonal y de vehículos, realizando el mejoramiento periódico de cámaras de aguas lluvias, realizando cambio de tapas deterioradas y cambio y/o mantenimiento de rejillas de cámaras de aguas lluvias, para así ir mejorando la circulación de vehículos y peatones en el entorno.

I.1. DEFINICIONES

1. Cámaras de aguas lluvias: son estructuras que tienen por objeto realizar la recolección de las aguas de lluvia de escorrentía e impedir el ingreso de elementos sólidos de gran tamaño que discurren por la superficie de vías o terrenos al sistema de alcantarillado pluvial o combinado.

2. Tapas de cámaras de aguas lluvias: Funciona como una barrera protectora de llaves y diversas conexiones de agua corriente. Construido enteramente en hormigón, su diseño funcional permite una fácil instalación en la superficie.

3. Rejillas de cámaras de aguas lluvias: Se utilizan para aplicaciones urbanas, carreteras rurales, autopistas, industrias y donde se requiera evacuar aguas lluvias y especialmente donde existe tránsito de vehículos y transeúntes.


| | | |
|---|--|--------------------|
|  | MANUAL DE PROCESOS “REPOSICIÓN DE TAPAS Y MANTENCIÓN DE REJILLAS DE CÁMARAS DE AGUAS LLUVIAS, DE LA COMUNA DE TEMUCO” | Código: MP- MT |
| | DEPARTAMENTO DE MANTENCIÓN DE SISTEMA DE AGUAS LLUVIAS Y CAUCES DE AGUA | Revisión:01 |
| | | Página 4 de 12 |
| | | Fecha: agosto 2022 |

II. FUNCIONES DE LA UNIDAD

El Departamento de Mantenimiento de sistemas de aguas lluvias y cauces de agua, perteneciente a la Dirección de Operaciones, está enfocado hacia el desarrollo de actividades dirigidas al mejoramiento de la calidad de vida de las personas, mediante mejoramiento y mantenimiento de cámaras de aguas lluvias, reposición de tapas y/o reposición y mantenimiento de rejillas de cámaras de aguas lluvias de la comuna de Temuco, procurando mantener un servicio de seguridad de quien transita por las calles del sector urbano de la comuna de Temuco. Mejorando y optimizando el desplazamiento efectivo de usuarios residentes y en tránsito, en correlación con los medios disponibles.

Estas actividades consisten en el desarrollo de la reposición de tapas fabricadas de hormigón y reposición de rejillas de acero en donde se requiera por el deterioro, producto del tiempo, el pasar de vehículos, entre otros. Para esto se emplea traslado de lo que se requiera reponer, mantener o reparar a través de personal especializado en el rubro, perteneciente a la Municipalidad de Temuco.

Cada requerimiento se lleva a cabo de acuerdo a una programación de trabajos en terreno, teniendo como base las solicitudes de la comunidad, que se ingresan a través de cartas, correos o solicitudes de otras unidades, además de intervenir en algunos puntos por iniciativa propia, debido a inspecciones en terreno por encargado del Departamento.

| | | |
|---|--|--------------------|
|  | MANUAL DE PROCESOS "REPOSICIÓN DE TAPAS Y MANTENCIÓN DE REJILLAS DE CÁMARAS DE AGUAS LLUVIAS, DE LA COMUNA DE TEMUCO" | Código: MP- MT |
| | DEPARTAMENTO DE MANTENCIÓN DE SISTEMA DE AGUAS LLUVIAS Y CAUCES DE AGUA | Revisión:01 |
| | | Página 5 de 12 |
| | | Fecha: agosto 2022 |


III. OBJETIVO DEL MANUAL

El presente manual tiene como objetivo establecer e identificar los procesos y protocolos que se requieren para intervenir en los eventos que se presenten en el radio urbano, enfocado en la reposición de tapas y mantención de rejillas de las cámaras de aguas lluvias de la comuna de Temuco y así determinar los pasos a seguir para llevar una buena ejecución de los trabajos de manera ordenada y ajustándose a la normativa vigente de la calidad de las tapas y rejillas a reponer. Concretamente, el manual intenta desarrollar:

1. Acciones que mejoren el estado de las cámaras de aguas lluvias.
2. Protocolos de atención a los usuarios y competencia de los funcionarios del Departamento de Mantención de sistemas de aguas lluvias y cauces de agua, perteneciente a la Dirección de Operaciones.
3. Un protocolo para intervenir en tapas y rejillas de cámaras de aguas lluvias, en forma autónoma cuando se relacionen directamente con la intervención de trabajos propios del Departamento de Mantención de sistemas de aguas lluvias y cauces de agua.
4. El funcionamiento óptimo del Departamento de Mantención de sistemas de aguas lluvias y cauces de agua, minimizando los factores de riesgo para los funcionarios que desarrollan la tarea en terreno e incorporando eficiencia en el logro del producto final.

IV. OBJETIVO DEL PROCESO

Coordinar en conjunto con el equipo de trabajo los procesos definidos, mediante actividades que mejoren el proceso de la reposición de tapas y mantención de rejillas de cámaras de aguas lluvias en calles urbanas de manera optima, además de instituir en la Dirección de Operaciones un sistema de trabajo para la intervención de calles donde existan cámaras de aguas lluvias en forma autónoma cuando las tareas realizadas en terreno lo requieran, utilizando los medios y recursos de la Dirección de Operaciones, con el objetivo de beneficiar a los usuarios afectados durante la intervención de dichas cámaras de aguas lluvias, utilizando métodos que optimicen los tiempos de cambio y mantención que involucran cada intervención en las cámaras de aguas lluvias.

| | | |
|---|--|--------------------|
|  | MANUAL DE PROCESOS "REPOSICIÓN DE TAPAS Y MANTENCIÓN DE REJILLAS DE CÁMARAS DE AGUAS LLUVIAS, DE LA COMUNA DE TEMUCO" | Código: MP- MT |
| | DEPARTAMENTO DE MANTENCIÓN DE SISTEMA DE AGUAS LLUVIAS Y CAUCES DE AGUA | Revisión:01 |
| | | Página 6 de 12 |
| | | Fecha: agosto 2022 |

V. ALCANCE DEL MANUAL

Este manual está dirigido al personal técnico y administrativo, ya sea de planta o contrata, encargado de la mantención y conservación del estado de las cámaras de aguas lluvias en el sector urbano, para que mediante su utilización se puedan realizar eficientemente las labores descritas anteriormente, coordinando al personal de terreno con las demás ramas del Departamento, lo que permitirá aumentar la calidad de vida de las cámaras de aguas lluvias dentro de la comuna de Temuco.


VI. CONTROL DEL MANUAL

El Departamento de Mantención de sistemas de aguas lluvias y cauces de agua, perteneciente a la Dirección de Operaciones, será la 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.

VII. REFERENCIA NORMATIVA

Este manual de proceso y tareas han sido desarrollado conforme a los reglamentos y estatutos de la Ilustre Municipalidad de Temuco, basándose expresamente en el artículo 4º letra f de la Ley orgánica constitucional de Municipalidades N° 18.695. la cual dicta que: *"Las municipalidades, en el ámbito de su territorio, podrán desarrollar, directamente o con otros órganos de la Administración del Estado, funciones relacionadas con: f) La urbanización y la vialidad urbana y rural."*

| | | |
|---|--|--------------------|
|  | MANUAL DE PROCESOS "REPOSICIÓN DE TAPAS Y MANTENCIÓN DE REJILLAS DE CÁMARAS DE AGUAS LLUVIAS, DE LA COMUNA DE TEMUCO" | Código: MP- MT |
| | | Revisión:01 |
| | | Página 7 de 12 |
| | DEPARTAMENTO DE MANTENCIÓN DE SISTEMA DE AGUAS LLUVIAS Y CAUCES DE AGUA | Fecha: agosto 2022 |

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 están interviniendo y los trabajos de reposición de tapas y mantención de rejillas de cámaras de aguas lluvias. La documentación comprende:

1. **Evidencia trimestral a través de ejecución de matriz de trabajos:** La evidencia corresponde a Actas de trabajos diarios, Planilla Resumen, registro fotográfico y Órdenes de compra de materiales que se requieran para la buena ejecución.
2. **Registro de correspondencia:** Gestión y clasificación de los requerimientos y solicitudes de los usuarios que se ingresan a través de cartas, correos, oficios, etc. a la Dirección de Operaciones y/o al Mantención de sistemas de aguas lluvias y cauces de agua, perteneciente a la Dirección de Operaciones, las que se ordenan y priorizan en caso de necesidad extrema y/o de urgencia.
3. **Programación de trabajos:** Se realiza de manera semanal de acuerdo a los requerimientos ingresados previa coordinación de la Dirección de Operaciones. La programación puede estar sujeto a cambios, de acuerdo a emergencias que puedan surgir de parte de la comunidad u otras Unidades Municipales.
4. **Planilla mensual de trabajos ejecutados en relación a reposición de tapas y mantención de rejillas de aguas lluvias:** Planilla que consolida todo trabajo relacionado con aguas lluvias, firmada por encargado del Departamento y visada por el Director de Operaciones.


IX. PRODUCTOS

1. Reposición de tapas de cámara de aguas lluvias:

Corresponde a una actividad propia del Departamento, en donde se utiliza como reposición una tapa de cemento comprimido, la cual se adquiere a mediante un proceso de compras gestionado por el Departamento y además el Departamento construye sus propias tapas en taller designado al proceso. Todo esto asegura la correcta circulación de vehículos y peatones.

2. Mantención de rejillas de cámaras de aguas lluvias:

Corresponde a una actividad propia del Departamento, en donde se utiliza como mantención de rejillas de cámaras de aguas lluvias la reparación y/o reposición de estas, además de que periódicamente se le realiza una limpieza para así poder mantener en óptimas condiciones las rejillas y no provocar inundaciones en los diferentes sectores de la comuna de Temuco. Todo esto asegura la correcta circulación de vehículos y peatones.

| | | |
|---|--|--------------------|
|  | MANUAL DE PROCESOS “REPOSICIÓN DE TAPAS Y MANTENCIÓN DE REJILLAS DE CÁMARAS DE AGUAS LLUVIAS, DE LA COMUNA DE TEMUCO” | Código: MP- MT |
| | | Revisión:01 |
| | | Página 8 de 12 |
| | DEPARTAMENTO DE MANTENCIÓN DE SISTEMA DE AGUAS LLUVIAS Y CAUCES DE AGUA | Fecha: agosto 2022 |

X. USUARIOS

Los Principales beneficiarios de este proceso serán los usuarios de las calles urbanas, pavimentadas de Villas y loteos irregulares, mejorando la calidad de vida de las personas y el entorno.


Paralelamente los funcionarios del Departamento de Mantenimiento de sistemas de aguas lluvias y cauces de agua, perteneciente a la Dirección de Operaciones, ya sea trabajadores en terreno, personal administrativo y jefatura se verán beneficiados en la medida que mejore la eficiencia en la reposición y mantenimiento de rejillas de cámaras de aguas lluvias, como la recepción e identificación de quienes han presentado la necesidad manifiesta a través de solicitudes o por programación, teniendo este manual como guía y orientación para llevar a cabo los requerimientos necesarios en materia de reposición de tapas y mantenimiento de rejillas de cámaras de aguas lluvias, de la comuna de Temuco, teniendo como responsabilidad, apegarse a la normativa y protocolos que se establecen en este manual.

XI. PROVEEDORES

El Departamento de Mantenimiento de sistemas de aguas lluvias y cauces de agua, perteneciente a la Dirección de Operaciones, será el encargado 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 que requieran de la intervención en cámaras de aguas lluvias para subsanar los eventos que se presenten, usando como respaldo las solicitudes y requerimientos de la población u otras unidades, previa programación de trabajos.

La Dirección de Operaciones será la encargada de distribuir y despachar las solicitudes y requerimientos manifiestos al Departamento de Mantenimiento de sistemas de aguas lluvias y cauces de agua y otras Unidades Municipales que requieran de la intervención del Departamento.

Además, será la encargada de realizar la compra de los materiales e insumos necesarios para la buena ejecución de los trabajos relacionados con el tema mencionado, como material para la construcción y reparación de rejillas y tapas de cámaras de aguas lluvias, tapas de cemento comprimido para la reposición de estas en donde se requiera, contrato suministro de combustible, repuestos y reparaciones del parque automotriz del Departamento, de manera que no se vean afectados los trabajos en terreno realizando las mantenciones preventivas que correspondan.

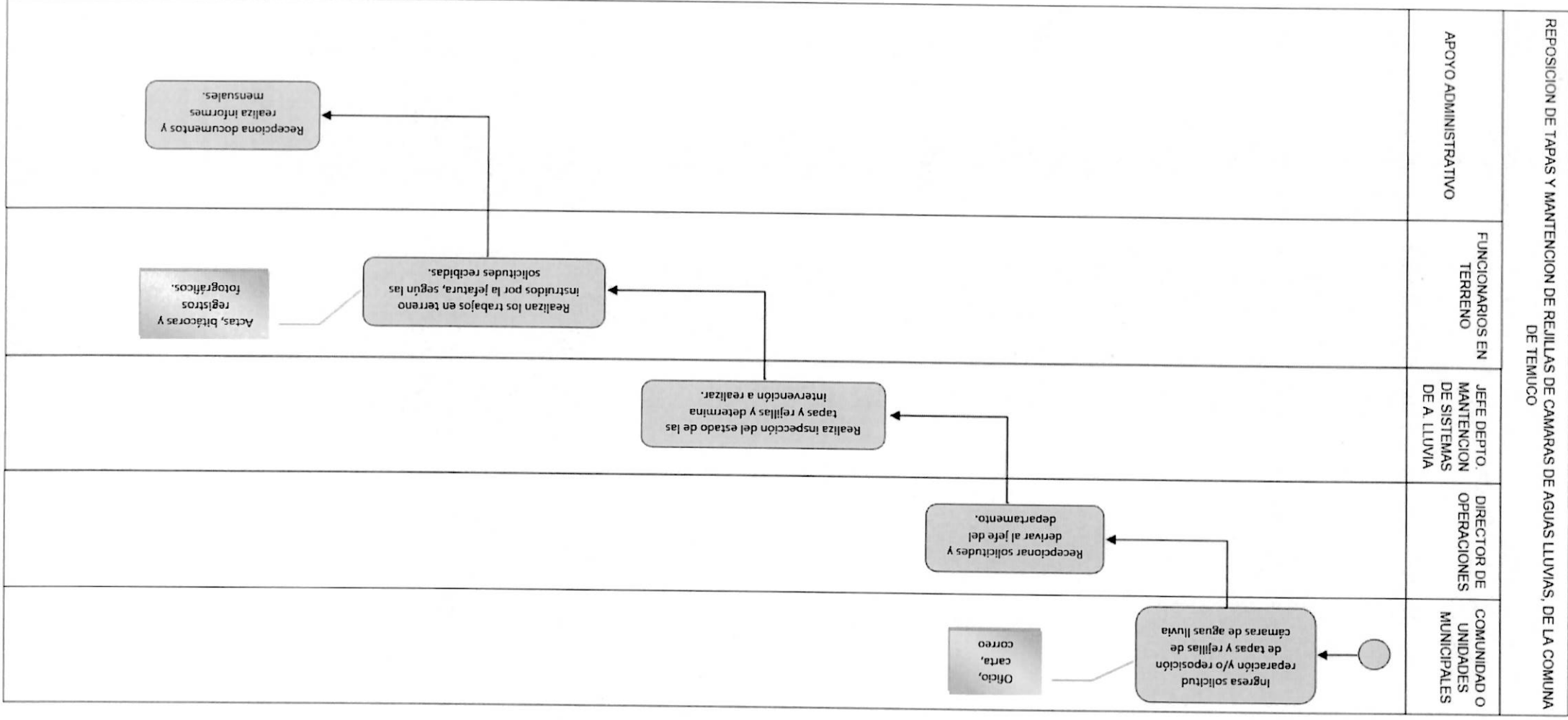
| | | |
|---|--|--------------------|
|  | MANUAL DE PROCESOS "REPOSICIÓN DE TAPAS Y MANTENCIÓN DE REJILLAS DE CÁMARAS DE AGUAS LLUVIAS, DE LA COMUNA DE TEMUCO" DEPARTAMENTO DE MANTENCIÓN DE SISTEMA DE AGUAS LLUVIAS Y CAUCES DE AGUA | Código: MP- MT |
| | | Revisión:01 |
| | | Página 9 de 12 |
| | | Fecha: agosto 2022 |


XII. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

| RESPONSABLE | N° | ACTIVIDAD | DOCUMENTO |
|--|----|--|---|
| Comunidad o unidades municipales | 1 | Ingresa solicitud de requerimientos para reparaciones y/o reposiciones de tapas y rejillas de cámaras de aguas lluvias | Correos, cartas, oficios, etc. Derivadas de Unidades Municipales |
| Director de Operaciones | 2 | Recepcionar solicitudes de los usuarios y derivar al Jefe del Departamento, para análisis técnico. | Correos, cartas, Oficios, etc. |
| Jefe. Depto. Mantención de sistema de aguas lluvias y cauces de agua | 3 | Realiza inspección del estado de las tapas y rejillas de cámaras de aguas lluvias y determina la intervención a realizar. | Correos, cartas, oficios, etc. |
| Funcionarios en terreno | 4 | Realizan los trabajos en terreno según solicitudes que reciben de parte del jefe del Departamento y evidenciar los trabajos a través de actas, bitácoras y registro fotográfico. Cada funcionario debe realizar su acta respectiva de manera clara y concisa, para entregarla al personal administrativo y ejecutar los resúmenes mensuales. | Actas de trabajo, bitácoras de vehículos y registro fotográfico. |
| Apoyo Administrativo Depto. Mantención de sistema de aguas lluvias y cauces de agua. | 5 | Recepciona los documentos y realiza los informes mensuales y archiva actas y registro fotográfico para ser usadas como evidencias en Matriz de Control de trabajos trimestrales. Deriva información y llamados en situaciones de emergencias y trabajos en terreno. | Recepciona actas, fotos y da rebaje al sistema de correspondencia Realiza informes mensuales de los trabajos. |

DIAGRAMA.

XIII.



| | | |
|---|--|---------------------|
|  | MANUAL DE PROCESOS “REPOSICIÓN DE TAPAS Y MANTENCIÓN DE REJILLAS DE CÁMARAS DE AGUAS LLUVIAS, DE LA COMUNA DE TEMUCO” DEPARTAMENTO DE MANTENCIÓN DE SISTEMA DE AGUAS LLUVIAS Y CAUCES DE AGUA | Código: MP- MT |
| | | Revisión:01 |
| | | Página 11 de 12 |
| | | Fecha: Octubre 2021 |

XIV. ANEXOS Y FORMULARIOS.

Se adjuntan archivos adicionales, correspondiente a las actas y planillas Excel que utilizarán para evidenciar el trabajo realizado por el personal de terreno del Departamento de Mantenimiento de sistema de Aguas Lluvias y Cauces de Agua, matriz de actividades trimestral.

TRABAJOS PROPIOS DEL PROGRAMA AGUAS LLUVIA, MES QUE CORRESPONDE, AÑO

| DÍA | UBICACIÓN | CAMARA AGUAS LLUVIA | | | REJILLA AGUAS LLUVIA | |
|--------------|-----------|---------------------|----------|--------------------|----------------------|----------------------------------|
| | | REPARACIÓN | LIMPIEZA | REPOSICIÓN DE TAPA | LIMPIEZA DE REJILLA | CAMBIO Y/O REPOSICION DE REJILLA |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| TOTAL | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

EDUARDO MADARIAGA JORQUERA
ENCARGADO DEPTO. AGUAS LLUVIAS

