

DECRETO: 4277

TEMUCO, 28 NOV. 2023

VISTOS

1.- El Reglamento Interno Municipal Nro.004 de fecha 27 de mayo de 2021, que actualiza y otorga el adecuado respaldo jurídico administrativo a la definición de la estructura de la Municipalidad y a la asignación de funciones a las respectivas unidades y con el fin de procurar, sus efectivo y coordinado ejercicio y sus modificaciones posteriores.

2.- Las facultades que me confiere la Ley 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades y sus modificaciones posteriores.

CONSIDERANDO.

1.- Que, la Municipalidad de Temuco, en su afán de mejorar permanentemente su gestión interna con el propósito de optimizar la entrega y calidad de los servicios entregados a la comunidad.

2.- Que, existe la necesidad de contextualizar y formalizar, procedimientos existentes en el Departamento de Caminos Rurales y Bacheo de Calles, en relación al proceso de entrega de material árido, para mantención de caminos rurales de la comuna de Temuco.

DECRETO

1.- Apruébese el Manual de Proceso "PROCESAMIENTO DE SOLICITUDES AL DEPARTAMENTO DE MANTENCIÓN DE SISTEMAS DE AGUAS LLUVIAS Y CAUSES DE AGUA, DE LA COMUNA DE TEMUCO", cuyo contenido se estampa en documento adjunto y que forma parte integrante del presente decreto.

ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVASE,


JUAN ARANEDA NAVARRO
SECRETARIO MUNICIPAL


ROBERTO NEIRA ABURTO
ALCALDE


DIRECTOR


MAE./GSA./jjp.
Distribución

- Oficina de Partes
- Depto. Acreditación, Capacitación y PMG
- Todas las Unidades


VºBº

INDOC: 2824888



MANUAL DE PROCESOS
"PROCESAMIENTO DE SOLICITUDES AL
DEPARTAMENTO DE MANTENCIÓN DE SISTEMAS DE
AGUAS LLUVIAS Y CAUSES DE AGUA, DE LA
COMUNA DE TEMUCO"
DEPARTAMENTO DE MANTENCIÓN DE SISTEMA DE
AGUAS LLUVIAS Y CAUCES DE AGUA

Código: MP- MT

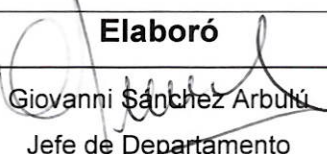
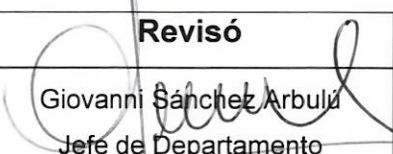
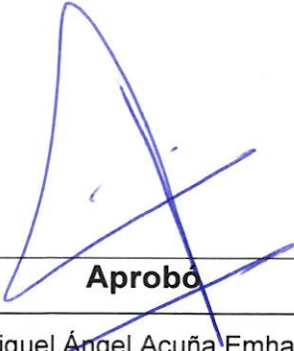
Revisión:01


Página 1 de 9

Fecha: noviembre
2023


MANUAL DE PROCESO

"PROCESAMIENTO DE SOLICITUDES AL DEPARTAMENTO DE MANTENCIÓN DE SISTEMAS DE AGUAS LLUVIAS Y CAUSES DE AGUA, DE LA COMUNA DE TEMUCO"

| | | |
|---|---|--|
|  Elaboró |  Revisó |  Aprobó |
| Giovanni Sánchez Arbulú Jefe de Departamento | Giovanni Sánchez Arbulú Jefe de Departamento | Miguel Ángel Acuña Emhart Director Operaciones |

| | | |
|---|--|-----------------------|
|  | MANUAL DE PROCESOS “PROCESAMIENTO DE SOLICITUDES AL DEPARTAMENTO DE MANTENCIÓN DE SISTEMAS DE AGUAS LLUVIAS Y CAUSES DE AGUA, DE LA COMUNA DE TEMUCO” DEPARTAMENTO DE MANTENCIÓN DE SISTEMA DE AGUAS LLUVIAS Y CAUCES DE AGUA | Código: MP- MT |
| | | Revisión:01 |
| | | Página 2 de 9 |
| | | Fecha: noviembre 2023 |

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

| | | |
|---|--|-----------------------|
|  | MANUAL DE PROCESOS “PROCESAMIENTO DE SOLICITUDES AL DEPARTAMENTO DE MANTENCIÓN DE SISTEMAS DE AGUAS LLUVIAS Y CAUCES DE AGUA, DE LA COMUNA DE TEMUCO” DEPARTAMENTO DE MANTENCIÓN DE SISTEMA DE AGUAS LLUVIAS Y CAUCES DE AGUA | Código: MP- MT |
| | | Revisión:01 |
| | | Página 3 de 9 |
| | | Fecha: noviembre 2023 |


I. ANTECEDENTES

El Departamento de Mantenición de sistemas de aguas lluvias y cauces de agua, perteneciente a la Dirección de Operaciones, antes programa de aguas lluvias, bajo el alero del departamento de operaciones, el que pasó a ser posteriormente Dirección de Operaciones el año 2021.

Este Departamento lleva a cabo sus actividades en el sector urbano de la comuna de Temuco, principalmente, labores como limpieza de rejillas o sumideros, confección de cámaras de aguas lluvias, mantención de cierres perimetrales en canales, recambio de veredas en mal estado, confección de rampas de accesibilidad universal, labores de apoyo a otras unidades municipales.

I.1. DEFINICIONES

- 1. Cámaras de inspección:** estructura de ladrillo o concreto, de forma usualmente cilíndrica, que remata generalmente en su parte superior en forma tronco-cónica, y con tapa removible para permitir la ventilación, el acceso y el mantenimiento de los colectores.
- 2. Tapas de cámaras:** Elemento de hormigón reforzado circular, rectangular o cuadrado, su función es mantener cerrada la cámara de inspección con la posibilidad de acceder para su mantenimiento.
- 3. Rejillas de aguas lluvias:** Dispositivo instalado en una captación para impedir el paso de elementos flotantes o sólidos grandes.
- 4. Sistema de conducción o red de colectores:** conjunto de tuberías, ductos o canales que sirven para conducir un fluido.
- 5. Aguas lluvias:** aguas provenientes de la precipitación pluvial.
- 6. Cuneta:** canal de sección triangular ubicado entre la solera y la calzada de una calle, destinado a conducir las aguas lluvias hacia los sumideros.
- 7. Sumidero:** estructura diseñada y construida para cumplir con el propósito de captar las aguas de escorrentía que corren por las cunetas de las calzadas de las vías para entregarlas a las estructuras de conexión o cámaras de inspección de los sistemas de conducción de agua lluvia.

| | | |
|---|--|-----------------------|
|  | MANUAL DE PROCESOS “PROCESAMIENTO DE SOLICITUDES AL DEPARTAMENTO DE MANTENCIÓN DE SISTEMAS DE AGUAS LLUVIAS Y CAUSES DE AGUA, DE LA COMUNA DE TEMUCO” DEPARTAMENTO DE MANTENCIÓN DE SISTEMA DE AGUAS LLUVIAS Y CAUCES DE AGUA | Código: MP- MT |
| | | Revisión:01 |
| | | Página 4 de 9 |
| | | Fecha: noviembre 2023 |

II. FUNCIONES DE LA UNIDAD

El Departamento de Mantenimiento de sistemas de aguas lluvias y cauces de agua, perteneciente a la Dirección de Operaciones, desarrolla funciones de mantenimiento de los sistemas de aguas lluvias, esta mantención se realiza en áreas urbanizadas y antes recepcionado por el MINVU, por lo que la mantención es meramente aquello,

Estas actividades consisten en la reposición de tapas de cámaras de inspección y reposición de rejillas de acero en donde se requiera por el deterioro, limpieza de rejillas o sumideros y toda actividad tendiente al buen funcionamiento de los sistemas de evacuación de las aguas lluvias, tal como se señala en el Reglamento Interno N°004 de fecha 27 de mayo del 2021, Artículo 78°, letra a. y letra e. -

III. OBJETIVO DEL MANUAL


El presente manual tiene como objetivo establecer e identificar los procesos del ingreso, programación y atención de los requerimientos en relación con limpieza de rejillas y/o sumideros y toda actividad tendiente al buen funcionamiento de los sistemas de evacuación de las aguas lluvias. -

IV. OBJETIVO DEL PROCESO

Es establecer un mecanismo de ingreso, programación, seguimiento y control de la solicitud que requiera intervención en relación con limpieza de rejillas y/o sumideros con la finalidad de priorizar y gestionar la solución al requerimiento para el beneficio de la comunidad. -

V. ALCANCE DEL MANUAL

Este manual está dirigido al personal profesional, técnico, administrativo y de apoyo, enfocado principalmente en la atención a las solicitudes y pertinencias del departamento.

| | | |
|---|--|-----------------------|
|  | MANUAL DE PROCESOS “PROCESAMIENTO DE SOLICITUDES AL DEPARTAMENTO DE MANTENCIÓN DE SISTEMAS DE AGUAS LLUVIAS Y CAUSES DE AGUA, DE LA COMUNA DE TEMUCO” DEPARTAMENTO DE MANTENCIÓN DE SISTEMA DE AGUAS LLUVIAS Y CAUCES DE AGUA | Código: MP- MT |
| | | Revisión:01 |
| | | Página 5 de 9 |
| | | Fecha: noviembre 2023 |

VI. CONTROL DEL MANUAL

El Departamento de Mantenimiento 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 de este, 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 con 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 5º.- Para el cumplimiento de sus funciones las municipalidades tendrán las siguientes atribuciones esenciales: a) Ejecutar el plan comunal de desarrollo y los programas necesarios para su cumplimiento, según indica la Ley orgánica constitucional de Municipalidades N° 18.695. Todo para dar una atención oportuna a la comunidad. -

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 mantenimiento 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.

| | | |
|---|--|-----------------------|
|  <p>TEMUCO MUNICIPIO CIUDADANO</p> | <p>MANUAL DE PROCESOS “PROCESAMIENTO DE SOLICITUDES AL DEPARTAMENTO DE MANTENCIÓN DE SISTEMAS DE AGUAS LLUVIAS Y CAUSES DE AGUA, DE LA COMUNA DE TEMUCO” DEPARTAMENTO DE MANTENCIÓN DE SISTEMA DE AGUAS LLUVIAS Y CAUCES DE AGUA</p> | Código: MP- MT |
| | | Revisión:01 |
| | | Página 6 de 9 |
| | | Fecha: noviembre 2023 |

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 Mantenimiento 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 sujeta 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 mantenimiento 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 inspección: (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. Mantenimiento de rejillas de cámaras de aguas lluvias:

Corresponde a una actividad propia del Departamento, en donde se utiliza como mantenimiento 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 “PROCESAMIENTO DE SOLICITUDES AL DEPARTAMENTO DE MANTENCIÓN DE SISTEMAS DE AGUAS LLUVIAS Y CAUSES DE AGUA, DE LA COMUNA DE TEMUCO” DEPARTAMENTO DE MANTENCIÓN DE SISTEMA DE AGUAS LLUVIAS Y CAUCES DE AGUA | Código: MP- MT |
| | | Revisión:01 |
| | | Página 7 de 9 |
| | | Fecha: noviembre 2023 |

X. USUARIOS

Usuarios Internos: funcionarios de la Municipalidad de Temuco

Usuarios Externos: La comunidad y/o cualquier persona natural que ingrese una solicitud.

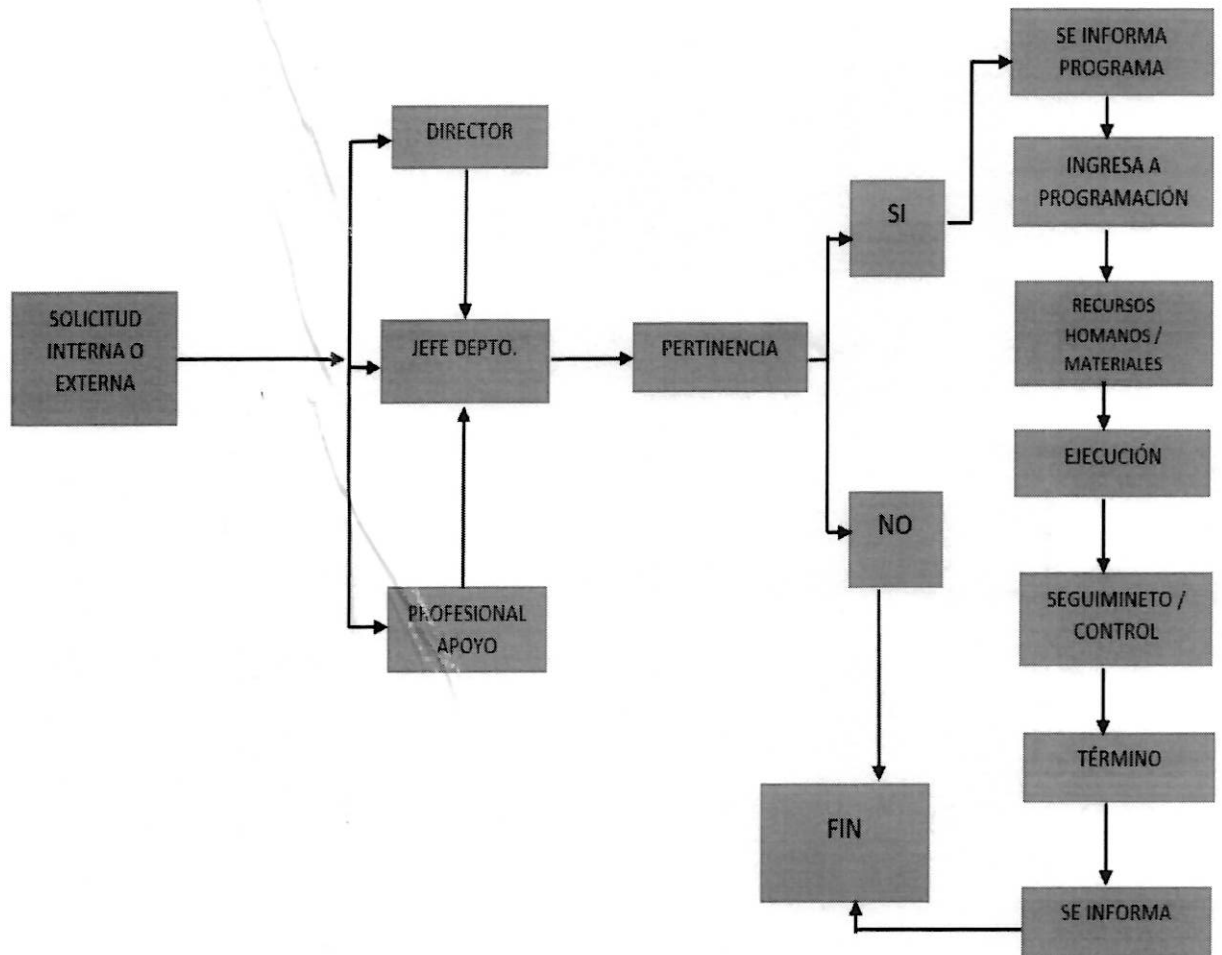
XI. PROVEEDORES


Dirección de Operaciones y requerimientos ingresados a través de solicitudes de la comunidad. -

XII. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO


| RESPONSABLE | N° | ACTIVIDAD | DOCUMENTO |
|---|-----|--|--|
| Usuarios unidades municipales | o 1 | Ingresan solicitud de requerimientos, a través de oficina de partes, al correo de la Dirección, vía llamados telefónicos. - | 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, Teléfono, WhatsApp, otros. |
| Jefe. Depto. Mantención de sistema de aguas lluvias y cauces de agua | 3 | Analiza la pertinencia de la solicitud y, en consecuencia, deriva a otra unidad, la incorpora dentro de las actividades o genera un oficio a otro estamento estatal. Gestiona los recursos humanos y financieros para atender solicitudes. | Correos, cartas, Oficios, Teléfono, WhatsApp, otros. |
| Funcionarios en terreno | 4 | Realizan los trabajos en terreno según las instrucciones que reciben de parte del jefe del Departamento y evidenciar los trabajos a través de actas. | Actas de trabajo. |
| Apoyo Administrativo Depto. Mantención de sistema de aguas lluvias y cauces de agua. | 5 | Actualizar lista de requerimientos y apoyar administrativamente al departamento. | Recepcionar actas, fotos y da rebaje al sistema de correspondencia |

XIII. DIAGRAMA



| | | |
|---|--|-----------------------|
|  | MANUAL DE PROCESOS “PROCESAMIENTO DE SOLICITUDES AL DEPARTAMENTO DE MANTENCIÓN DE SISTEMAS DE AGUAS LLUVIAS Y CAUSES DE AGUA, 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 9 |
| | | Fecha: noviembre 2023 |

XIV. FORMULARIO

| | |
|---|--|
|  | ACTA DE TRABAJOS DIARIOS - DEPTO. DE AGUAS LLUVIA Y VEREDAS |
| | 02 de octubre de 2023 |
| | Sigla A-312, Sigla A-295 |
| | N°1, N°2, N°3 |
| | DETALLE |
| | |
| | Jefe Depto. Aguas Lluvias y Veredas. |