

DECRETO N° 4683 /

TEMUCO, 04 NOV. 2024

VISTOS:

- 1.- El Reglamento Interno N° 006 de fecha 20.12.2023, 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 reemplazar, contextualizar y formalizar el Dcto. 4.277 de fecha 28 de noviembre de 2023, Procesamiento de solicitudes al Departamento de Aguas Lluvias, bajo la tuición de la Municipalidad de Temuco, para contribuir al mejoramiento de los procesos internos institucionales.

DECRETO:

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

NOMBRE DEL MANUAL	Gestión de Procesos de solicitudes al Departamento de Mantenimiento de Sistemas de Aguas Lluvias.
OBJETIVO DEL MANUAL	Establecer de forma ordenada y consecutiva los procedimientos a seguir para llevar a cabo con éxito el ingreso de solicitudes y requerimientos correspondientes al Departamento de Aguas Lluvias.
AMBITO DE ACCION	Funcionarios del Departamento de Aguas Lluvias y usuarios para priorizar y gestionar soluciones de los requerimientos para el beneficio de la comunidad.


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 11 hojas.

ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVESE.


JUAN ARANEDA NAVARRO
SECRETARIO MUNICIPAL
 MAAE. /GOS. /
 C.C. Oficina de Partes
 Depto. de Calidad y Control de Gestión
 Todas las Direcciones


ROBERTO NEIRA ABURTO
ALCALDE



 V&B
 D. Asesoría Jurídica

 <p>MUNICIPALIDAD DE TEMUCO</p>	<p>MANUAL DE PROCESOS "GESTION DE SOLICITUDES AL DEPARTAMENTO DE MANTENCION DE SISTEMAS DE AGUAS LLUVIA" DEPARTAMENTO DE AGUAS LLUVIA</p>	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 1 de 11
		Fecha: junio 2024


MANUAL DE PROCESOS

"GESTION DE SOLICITUDES AL DEPARTAMENTO DE AGUAS LLUVIA, DE LA COMUNA DE TEMUCO"

Elaboró	Revisó	Aprobó
WALESKA GAYOSO MARDONES	GONZALO OYARZUN	MIGUEL ANGEL ACUÑA EMHART

	MANUAL DE PROCESOS "GESTION DE SOLICITUDES AL DEPARTAMENTO DE MANTENCION DE SISTEMAS DE AGUAS LLUVIA" DEPARTAMENTO DE AGUAS LLUVIA	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 2 de 11
		Fecha: junio 2024

	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	5
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	8
XIII	DIAGRAMA	9
XIV	ANEXOS Y FORMULARIOS	10-11

	MANUAL DE PROCESOS "GESTION DE SOLICITUDES AL DEPARTAMENTO DE MANTENCION DE SISTEMAS DE AGUAS LLUVIA" DEPARTAMENTO DE AGUAS LLUVIA	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 3 de 11
		Fecha: junio 2024


I. ANTECEDENTES

El Departamento de Aguas Lluvia perteneciente a la Dirección de Operaciones,

Este departamento lleva a cabo la mayor parte de sus actividades en el radio urbano de la comuna de Temuco, realizando labores de construcción, Limpieza y mantención de cámaras de aguas lluvia. Mantención y limpieza de canales mediante la extracción de materia vegetal realizando corte y desbrozado de ramas y pasto. Además de la elaboración y reparación de veredas en mal estado. También se añade la prestación de servicios a otras unidades.

I.1. DEFINICIONES

- **Cámara de inspección:** Estructura subterránea de ladrillo u hormigón armado que forma parte del sistema de drenaje diseñado para gestionar el flujo de aguas lluvia en áreas urbanas y suburbanas. Permitiendo la ventilación, el acceso y limpieza de dichos colectores.
- **Tapa de Cámara:** Elemento de hormigón armado, circular, rectangular o cuadrado. El cual tiene como función mantener cerrada la cámara de inspección, o abrir dicha cámara su mantención y limpieza.
- **Rejilla de aguas lluvia:** Pieza metálica instalada en una cámara o sumidero la cual evita el paso de ramas u otros objetos que pueda obstruir el flujo del agua a los colectores.
- **Sistema de conducción y red de colector:** Conjunto de tuberías elaboradas de hormigón comprimido, PVC, HDPE, etc. Los cuales sirven para conducir las aguas lluvia a una zona de descarga.
- **Aguas lluvia:** Aguas provenientes de la precipitación pluvial.
- **Cauce natural:** Lugar o extensión donde escurren las aguas, tales como los ríos, arroyos y canales
- **Cuneta:** Canal que se abre a los costados de la calzada y debido a esta a menor del eje central, recibe las aguas pluviales y las conduce hacia un lugar que no provoquen daños o inundaciones como son las cámaras y sumideros.
- **Sumidero:** estructura de hormigón armado, la cual tiene el propósito de captar las aguas que corren por las cunetas para entregarlas a una estructura de conexión o cámara de inspección.

	MANUAL DE PROCESOS "GESTION DE SOLICITUDES AL DEPARTAMENTO DE MANTENCION DE SISTEMAS DE AGUAS LLUVIA" DEPARTAMENTO DE AGUAS LLUVIA	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 4 de 11
		Fecha: junio 2024

- **Vereda:** Calzada angosta construida a base de hormigón, la cual esta destina al tránsito de peatones.
- **Cierre perimetral:** Estructura destina a la separación de espacios específicos dentro de la ciudad, tales como, plazas, canales, multicancha, etc.
- **Solera:** Elemento de hormigón destinado a la separación de la calzada con la vereda


II. FUNCIONES DE LA UNIDAD

El departamento de aguas lluvia perteneciente a la dirección de Operaciones, desarrolla las funciones de mantención de los sistemas de aguas lluvia, limpieza de canales urbanos y rurales, construcción y reparación de veredas en mal estado y prestación de servicios y en específico se clasificarían en:

- Planificar y ejecutar la limpieza de sumideros y colectores de aguas lluvias.
- Efectuar inspecciones periódicas y dar cumplimiento a la normativa vigente sobre control y vigilancia de los cauces naturales y artificiales ubicados en bienes nacionales de uso público.
- Mantención del sistema de aguas lluvia; reponer e instalar cámaras y rejillas de aguas lluvias en los macro sectores de la comuna.
- Mantención y reparación de las veredas de la comuna.
- Mantención de cierres perimetrales de canales.

III. OBJETIVO DEL MANUAL

El vigente manual tiene como objetivo establecer de manera ordenada y consecutiva los pasos y procedimientos a seguir para llevar a cabo con éxito el ingreso de solicitudes y requerimientos correspondientes al departamento de aguas lluvia. Además, mediante este manual se llevará a cabo la secuencia correcta para la planificación, programación y ejecución de los trabajos que serán ejecutados por el departamento y toda actividad relacionada con la mantención de sistemas evacuadores de aguas lluvia, limpieza de canales y reparación o construcción de veredas.

	MANUAL DE PROCESOS "GESTION DE SOLICITUDES AL DEPARTAMENTO DE MANTENCION DE SISTEMAS DE AGUAS LLUVIA" DEPARTAMENTO DE AGUAS LLUVIA	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 5 de 11
		Fecha: junio 2024

IV. OBJETIVO DEL PROCESO

La finalidad principal es establecer un plan de acción para el ingreso de solicitudes, el cual nos facilite la programación, planificación y ejecución, y así llevar a cabo un control de trabajos más óptimo y ordenado con el objetivo de priorizar y gestionar la solución de dicho requerimiento o solicitud para el beneficio de la comunidad.

V. ALCANCE DEL MANUAL

Este manual tiene como propósito estar dirigido al personal profesional, técnico, administrativo y mano de obra calificada del departamento de aguas lluvia. El cual permite y otorga una óptima secuencia de los procesos en la atención a las solicitudes correspondientes del departamento.

VI. CONTROL DEL MANUAL

El Departamento de Aguas Lluvia correspondiente a la Dirección de Operaciones, será el responsable de garantizar el correcto funcionamiento de este manual, además tendrá por objetivo el constante análisis y actualización de este, de acuerdo a las demandas y cambio que se efectúen en la comunidad o en procesos internos del municipio.

Este manual no tiene una caducidad específica, si no que será sujeta a los cambios ya mencionados tanto del municipio como de la ciudadanía, acorde a las solicitudes y requerimientos ingresando al departamento, generando nuevos protocolos y planes de acción.


VII. REFERENCIA NORMATIVA

Este manual elaborado de acuerdo a los reglamentos y estatutos de la ilustre municipalidad de Temuco, se basa principalmente en el artículo 5°- para el cumplimiento de sus funciones las municipalidades tendrán las siguientes atribuciones.

- Ejecutar el plan comunal de desarrollo y los programas necesarios para su cumplimiento, según indica la ley orgánica constitucional de municipalidades N°18.695

VIII. DOCUMENTACIÓN

Las solicitudes y requerimientos que se presenten al departamento deben ser ingresadas al sistema interno para así poder llevar un control exacto del estado del requerimiento, si está pendiente, en procesos o ejecutado. Para ellos se implementan diversas formas de documentación las cuales son:

	MANUAL DE PROCESOS "GESTION DE SOLICITUDES AL DEPARTAMENTO DE MANTENCION DE SISTEMAS DE AGUAS LLUVIA" DEPARTAMENTO DE AGUAS LLUVIA	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 6 de 11
		Fecha: junio 2024


-ACTAS DE TRABAJO DIARIO: Corresponde a un acta realizada por el personal en terreno una vez finalizado el trabajo, especificando lo que se hizo en terreno ya sea una reparación de vereda, arreglo o limpieza de cámara de aguas lluvia, etc.

- ACTA DE TRABAJO MANTENCION DE CANALES: Corresponde a un acta en la cual se especifica la limpieza de canales dentro del radio urbano o rural de la comuna de Temuco, en esta acta se ingresa el lugar donde se realizó el trabajo, metros limpiados, etc.

-EVIDENCIA FOTOGRAFICA: Archivos en documentación PNG, en la cual se corrobora la realización del trabajo.

IX. PRODUCTOS

- **Reparación de cámaras y sumideros:** corresponde a una actividad específica e importante del departamento, donde se puede ejecutar una limpieza o reparación de la cámara, esto contempla:
 - Reposición de cubierta (tapa circular, rectangular o cuadrada)
 - Cambio o mantención de rejilla metálica diferentes dimensiones
 - Arreglos estructurales de la cámara
 - Limpieza y retiro de escombros o material orgánico (pasto, hojas, basura, ramas, etc.)
- **Construcción y reparación de veredas:** corresponde a una actividad propia del departamento donde se realiza una visita a terreno para analizar y verificar el estado de las veredas de la comuna de Temuco. Una vez realizado el análisis técnico se procede a ejecutar una mejora o construcción de vereda para permitirle al peatón un tránsito seguro. Además, se construyen accesos vehiculares, rampas de accesibilidad universal u otro requerimiento de características específicas ingresado por parte de la JJ. VV o Gestor Territorial.
- **Limpieza de canales:** corresponde a una actividad muy relevante para el departamento de aguas lluvia, en la cual se procede a limpiar los distintos canales existentes, tanto en el radio urbano como rural. Este proceso se lleva a cabo desbrozando malezas y haciendo corte de ramas existentes, además de retirar cualquier tipo de basura que se encuentre en el lugar permitiendo una libre circulación de agua, evitando que con las extensas lluvias los canales se desborden.

	MANUAL DE PROCESOS "GESTIÓN DE SOLICITUDES AL DEPARTAMENTO DE MANTENCIÓN DE SISTEMAS DE AGUAS LLUVIA" DEPARTAMENTO DE AGUAS LLUVIA	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 7 de 11
		Fecha: junio 2024

X. USUARIOS


- **Usuarios Internos:** Funcionarios de la Municipalidad de Temuco.
- **Usuarios externos:** J.J. VV, Gestores Territoriales o cualquier persona natural que ingrese una solicitud.

XI. PROVEEDORES

- Dirección de operaciones.

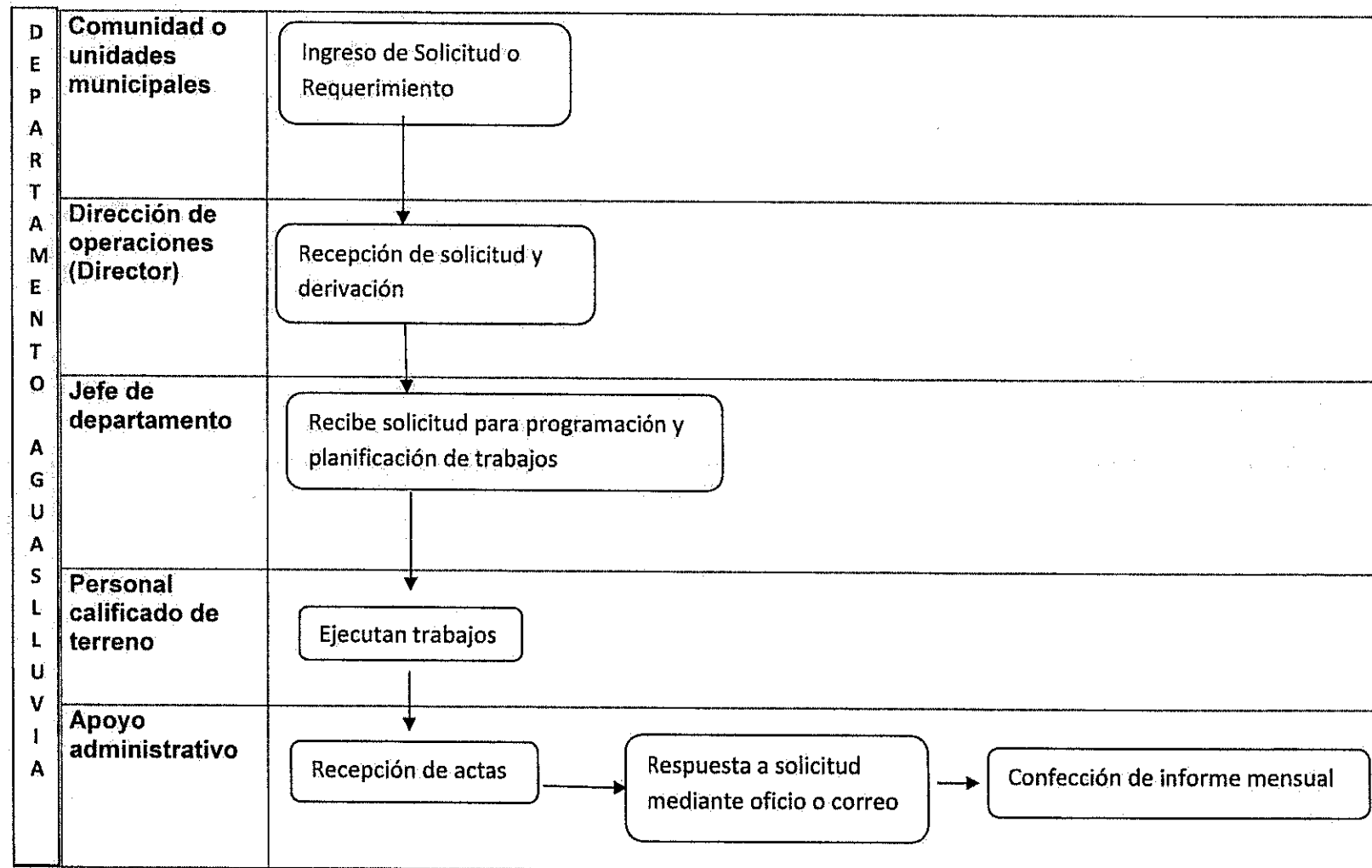
XII. DESCRPCIÓN DEL PROCESO

RESPONSABLE	N	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
- Unidades municipales - Gestores territoriales - Usuarios particulares	1	Realizan una solicitud o petición a través de los distintos medios, como providencias, correo electrónico, llamado telefónico, plataforma de gestores, etc. Dando a conocer una problemática correspondiente al área	Oficios, correo electrónico, información vía telefónica, etc.
Director de Operaciones	2	Ingreso de solicitudes a la dirección, posteriormente se realiza un análisis verificando a que departamento le corresponde y se realiza una derivación	Correo, teléfono, WhatsApp, etc.
Encargado departamento Aguas Lluvia	3	Recepción de solicitudes, en consecuencia, se realiza análisis técnico y procede a realizar una programación y planificación de los recursos económicos y mano de obra calificada para ejecutar el trabajo. Dependiendo si corresponde a mejoras en vereda, mantención de canales o limpieza de cámaras de aguas lluvia, se deben realizar actas diferentes en las cuales se detalle el tipo de trabajo realizado para su posterior ingreso al sistema	Correo, llamado telefónico, actas de solicitud, especificación técnica escrita.
Funcionarios en terreno	4	Preparación de materiales y herramientas para realizar el trabajo derivado por el encargado de departamento, posterior hacen evidencia de la ejecución, a través de actas de trabajo.	Actas de trabajo, evidencia fotográfica

 <p>MUNICIPALIDAD DE TEMUCO</p>	MANUAL DE PROCESOS "GESTION DE SOLICITUDES AL DEPARTAMENTO DE MANTENCION DE SISTEMAS DE AGUAS LLUVIA" DEPARTAMENTO DE AGUAS LLUVIA	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 8 de 11
		Fecha: junio 2024

Apoyo administrativo departamento Aguas Lluvia	5 Ingreso de trabajo realizado a plataforma o registro general de trabajo, además se actualiza la lista de requerimientos solicitados, lleva un registro exacto de las labores y avances ejecutados cada semana realizando resúmenes mensuales de trabajo los cuales son utilizados para realizar METAS PMG, MATRIZ, PLADECO, SOLICITUD DE PRESUPUESTO, ETC. Esta documentación es entrega al director de operaciones	Recepción de actas, actualización de sistema de correspondencia, ingreso de datos estadísticos, resúmenes mensuales, etc.
---	--	---

XIII. DIAGRAMA



XIV. ANEXOS Y FORMULARIOS.

ACTA DE TRABAJOS DEPTO AGUAS LLUVIA 2024.

FECHA INICIO	
FECHA DE TERMINO	
CUADRILLA	
UBICACION	

CAMARAS		
	CANTIDAD	DESCRIPCION
REPARACION CAMARA AGUAS LLUVIA		
LIMPIEZA DE CAMARA Y/O REJILLAS		
REPOSICION DE TAPA CAMARA AGUAS LLUVIA		
CAMBIO Y/O ARRERDO DE REJILLA AGUAS LLUVIA		
OTROS		

VEREDAS			
	SI	NO	TOTAL M2
REPARACION DE VEREDAS			<input style="width: 50px;" type="text"/>
CONSTRUCCION DE VEREDA			

PRESTACION DE SERVICIOS A OTRAS UNIDADES	SI	NO	
UNIDAD CORRESPONDIENTE			<input style="width: 150px;" type="text"/>

MANTENCION PLANTA ELEVADORA	SI	NO	
TIPO DE TRABAJO EJECUTADO			<input style="width: 150px;" type="text"/>

OBSERVACIONES O TRABAJOS EXTRA

SEÑALAR Y FIRMA FUNCIONARIO RESPONSABLE

ACTA DE TRABAJOS DEPTO AGUAS LLUVIA 2024.

FECHA INICIO	_____
FECHA DE TERMINO	_____
CUADRILLA	_____
UBICACION	_____

LIMPIEZA DE CANALES <input type="text"/>	METROS <input type="text"/>		
¿HAY REGISTRO FOTOGRÁFICO?	<table border="1"> <tr> <td>SI</td> <td>NO</td> </tr> </table>	SI	NO
SI	NO		

CERRE PERIMETRAL <input type="text"/>	<table border="1"> <tr> <td>SI</td> <td>NO</td> </tr> </table>	SI	NO
SI	NO		
METROS LINEALES <input type="text"/>			

PRESTACION DE SERVICIOS A OTRAS UNIDADES	<table border="1"> <tr> <td>SI</td> <td>NO</td> </tr> </table>	SI	NO
SI	NO		
UNIDAD CORRESPONDIENTE <input type="text"/>			

OBSERVACIONES O TRABAJOS EXTRA

 RESPONSABLE FUNCIONARIO RESPONSABLE