

DECRETO: 4718 = 1

TEMUCO,

VISTOS

07 NOV. 2024

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 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 Mantenimiento del Servicio de Alumbrado Público, en relación al proceso de ingreso de proyectos de alumbrado público.

DECRETO

1.- Apruébese la actualización a el Manual de Ingreso de Proyectos de Alumbrado Público, cuyo contenido se estampa en documento adjunto y que forma parte integrante del presente decreto.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE,

JUAN ARANEDA NAVARRO
SECRETARIO MUNICIPAL

MAURICIO CRUZ COFRE
ALCALDE (S)

MAE/ESP/mcm
Distribución
C.C. Oficina de Partes
Depto. Acreditación, y PMG
Dirección de Operaciones
Depto. Mantenimiento del Servicio del Alumbrado Público



3014562



**MANUAL DE PROCESO
MANTENCIÓN DE ALUMBRADO PÚBLICO
DEPARTAMENTO MANTENCIÓN DEL SERVICIO DE
ALUMBRADO PÚBLICO**

Código: MP-MT-01

Revisión: 03

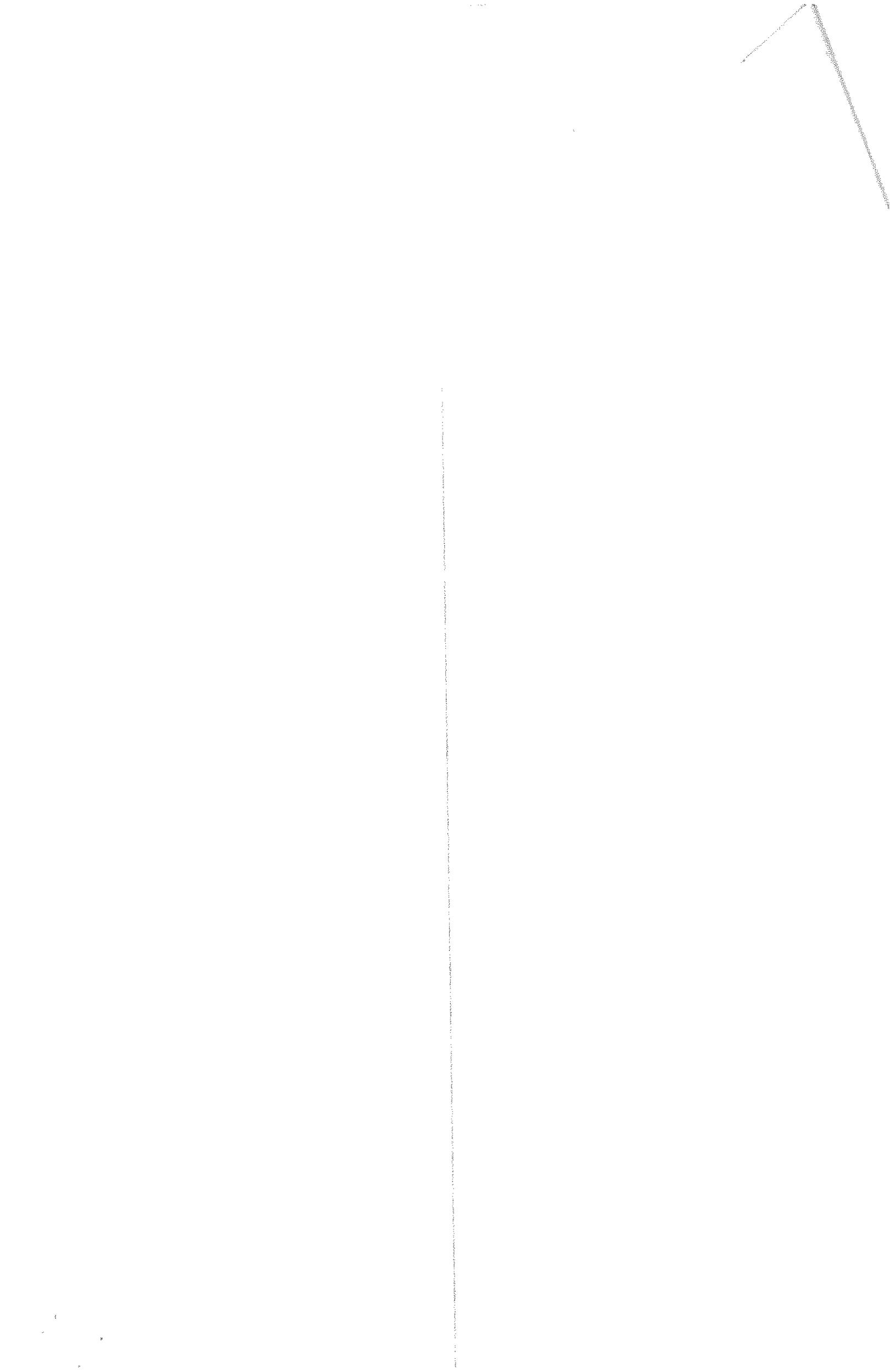
Página 1 de 11

Fecha: Junio 2024

MANUAL DE PROCESO “MANTENCIÓN DE ALUMBRADO PÚBLICO”

Elaboró	Modificó	Aprobó
Marcelo Córdova Profesional del Departamento	Alex Inzunza Profesional de Apoyo.	Eduardo Soto Jefe de departamento

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



1. ANTECEDENTES

El servicio de mantención del sistema de alumbrado público tiene como objetivo conservar y operar en condiciones óptimas el parque de alumbrado público vial, peatonal y ornamental de la comuna de Temuco, el cual contempla 32.288 centros lumínicos, para lo cual existen medidas diseñadas para abordar tanto labores preventivas como correctivas.

Como medidas correctivas, entendiéndose para ello todo aquel evento que obstruya el normal funcionamiento de parte del parque de alumbrado público de la comuna, el servicio de mantención del sistema, contempla la normalización de los equipos de iluminación, ganchos, soportes, uniones y/o cualquier otro elemento que lo requiera hasta restaurar su normal funcionamiento.

Como medidas preventivas, entendiéndose para ello toda actividad diseñada para mejorar o evitar fallas previsibles, 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.

Además, el Departamento de Mantención del Servicio 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 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 Mantenimiento del Servicio 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.
- Decreto Supremo N°8, de 2019, del Ministerio de Energía que aprueba reglamento de seguridad de las instalaciones de consumo de energía eléctrica.
- Resolución exenta N°33.877 "Dicta Pliegos Técnicos Normativos RIC N° 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 17, 18, 19 Contenidos En El Artículo 12 Del Reglamento De Seguridad De Las Instalaciones De Consumo De Energía Eléctrica"
- Resolución Exenta N°33.277 "Dicta, Pliegos Técnicos Normativos Rptd N° 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16 Contenidos En El Artículo 10 Del Reglamento De Seguridad De Las Instalaciones Eléctricas Destinadas A La Producción, Transporte, Prestación De Servicios Complementarios, Sistemas De Almacenamiento Y Distribución De Energía Eléctrica".

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: dep.operaciones@temuco.cl indicando la dirección de luminaria en mal estado.
- Vía teléfono: 045-2973452
- Línea 800 800 755
- Línea 1409
- Página web <https://solicitudes.temuco.cl/> (Donde se debe acceder por medio de Clave Única y buscar el apartado 11 "Solicitud de reparación de luminarias en mal estado")

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. ESTANDAR.

- Atenciones según contrato de licitación:
- 48 horas para atenciones en condiciones fuera de emergencia (luminarias apagadas, luminarias intermitentes)
- 03 horas para atenciones de emergencia (postes chocados, sector apagado de noche o sector encendido de día)

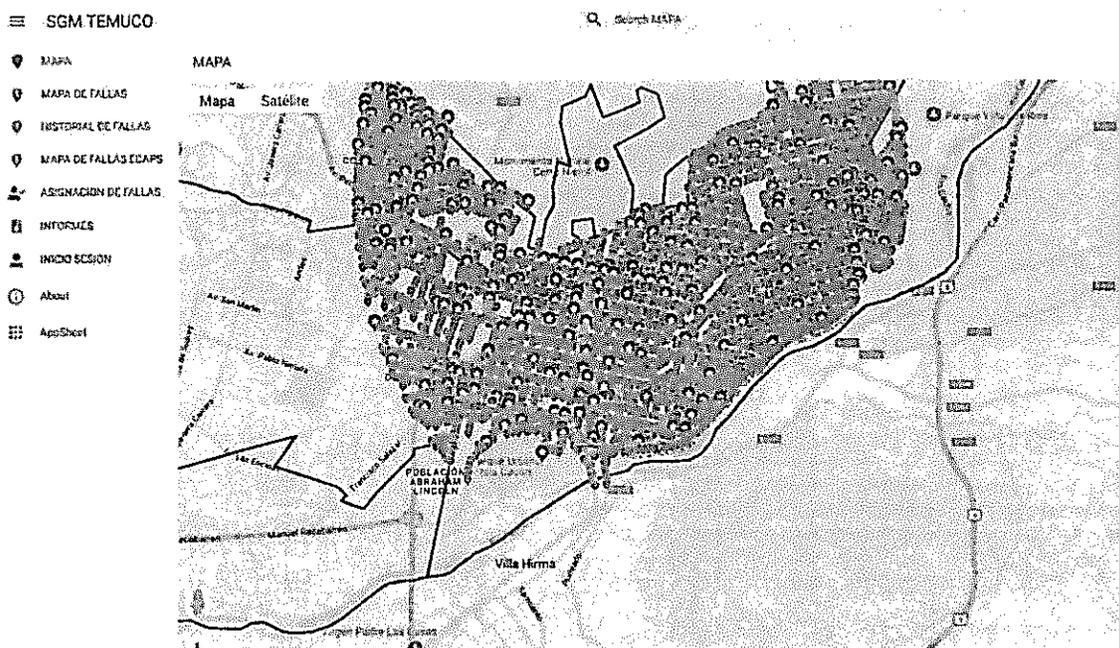
11.PROCESO.

Responsable	Nº	Actividad
Usuarios	1	<ul style="list-style-type: none"> - Ingreso requerimientos de otras unidades municipales, Ejemplo DOM, dirigido a constructoras. - Ingreso requerimientos a través de alguno de los canales validos destinados para ello, correo electrónico, línea 800, portal web https://solicitudes.temuco.cl/ (requiere clave única), etc., esto dirigido para la comunidad en general, Dirigentes Sociales de distintas organizaciones comunitarias, etc.
Jefe Departamento	2	<ul style="list-style-type: none"> - Se analizan las solicitudes recibidas para su derivación, en el caso de una solicitud interna con alguno de los profesionales pertenecientes al departamento de mantención del servicio de alumbrado público o externa cuando es referente a alguna de las actividades descritas en el contrato de mantención del parque lumínico. Se hace seguimiento.
Jefe Departamento	3	<ul style="list-style-type: none"> - En el caso de una derivación externa se envía requerimiento a empresa encargada del servicio de mantenimiento, en este caso SINEC cuando corresponde a un requerimiento por falla o realizar estudios de proyectos en el caso que soliciten mejoramiento de iluminación.
Empresa Contratista	4	<ul style="list-style-type: none"> - Ejecuta mantención de las solicitudes recepcionadas de forma directa a través de la línea 800 y de aquellas derivadas por el departamento de mantención del servicio de alumbrado público. - Empresa de Mantención, habilita aplicación SGM (apps) para el registro, seguimiento y verificación de las reparaciones, las cuales son derivadas por el Departamento de Mantención del Servicio de Alumbrado Público. - El tiempo de respuesta de atención y gestión de requerimientos por parte del contratista, en base al cumplimiento exigido por contrato vigente, son 48 hrs para casos que no son emergencia y 03 hrs de atención para los casos de emergencia.

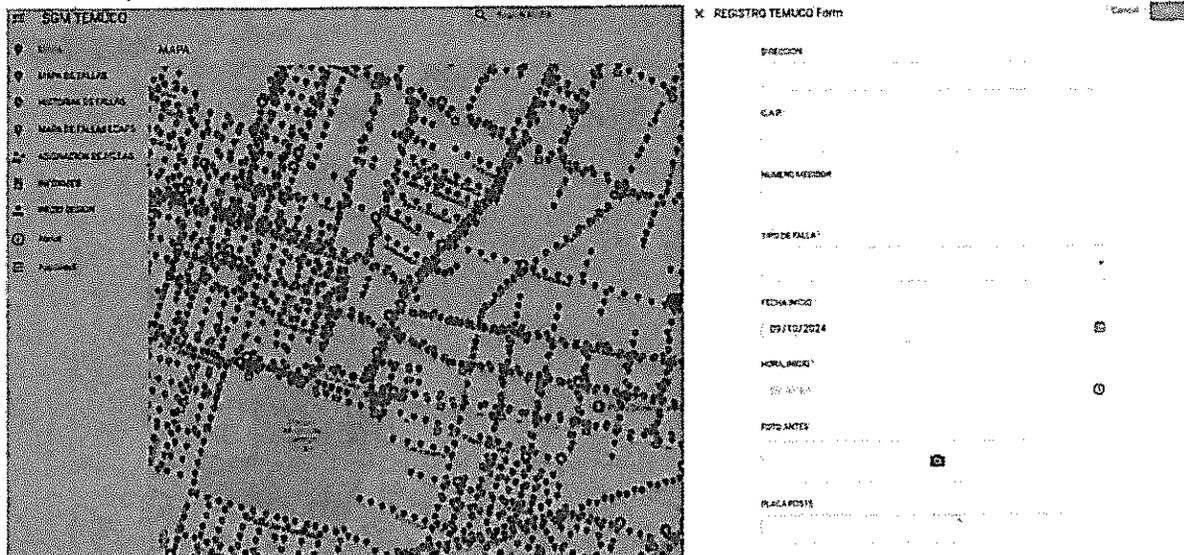
Jefe Departamento	5	- Supervisa en conjunto con la empresa
Empresa Contratista	6	- Confecciona informe de reparaciones diarias (*), informa resolución de incidencia.
Empresa Contratista	7	- Confecciona informe de reparaciones mensuales
Empresa Contratista	8	- Envía a jefe de Departamento
Jefe Departamento	9	- Confecciona carta de respuesta, Validación de respuesta de la empresa, a incidencia reportada por alguno de los canales validos que permitan un seguimiento electrónico (correo y portal web)
Jefe Departamento	10	- Envía respuesta de requerimiento a usuarios y Respuesta a requerimiento electrónicos (correo y portal web).

() 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 aplicación SGM (apps). Los tiempos medidos son 48 hrs para casos que no son emergencia y 03 hrs de atención para los casos de emergencia.*

INGRESO REQUERIMIENTOS VÍA APLICACIÓN SGM.



Tras recibir la solicitud de reparación de fallas se identifica el poste en esta etapa, la cual se desplegará a otra página donde se deben ingresar los datos de la persona que solicita la reparación e identificación de la falla en particular.

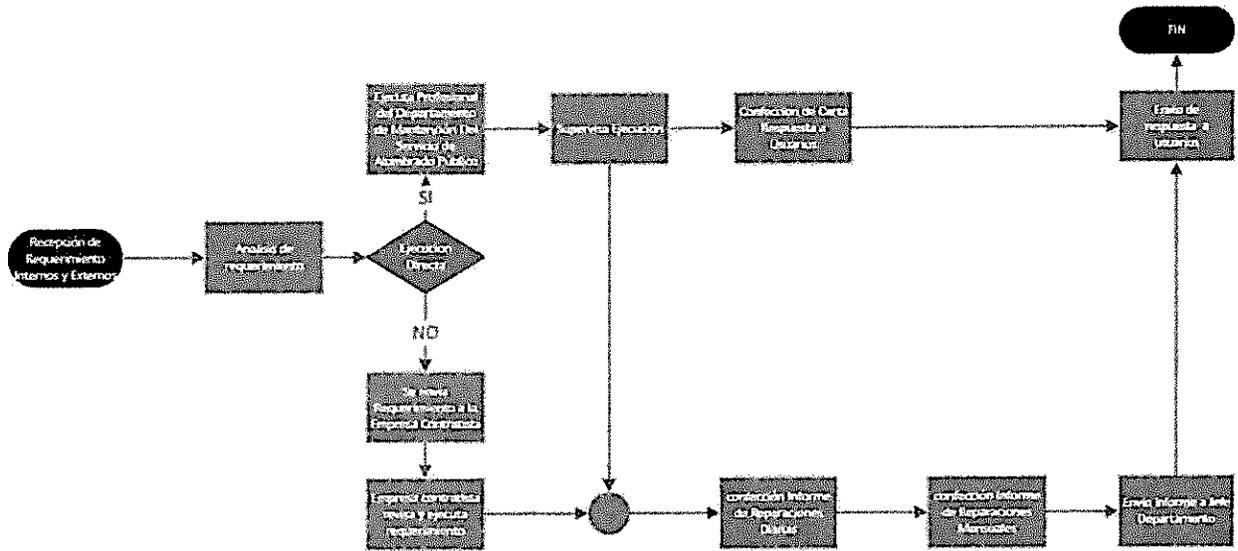


Una vez ingresado los datos se puede seguir el desarrollo y tiempo de respuesta en la siguiente pagina.



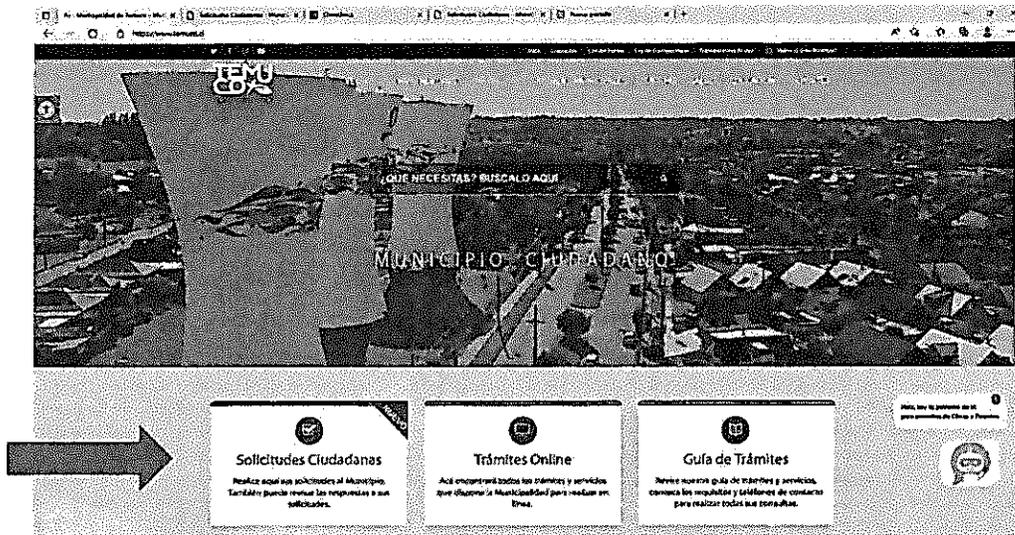
En esta pagina se puede obtener la informacion de respuesta al requerimiento, las acciones realizadas, responsable en atender el requerimiento y registro fotografico del antes y despues de atendido.

12. DIAGRAMA DE FLUJO.



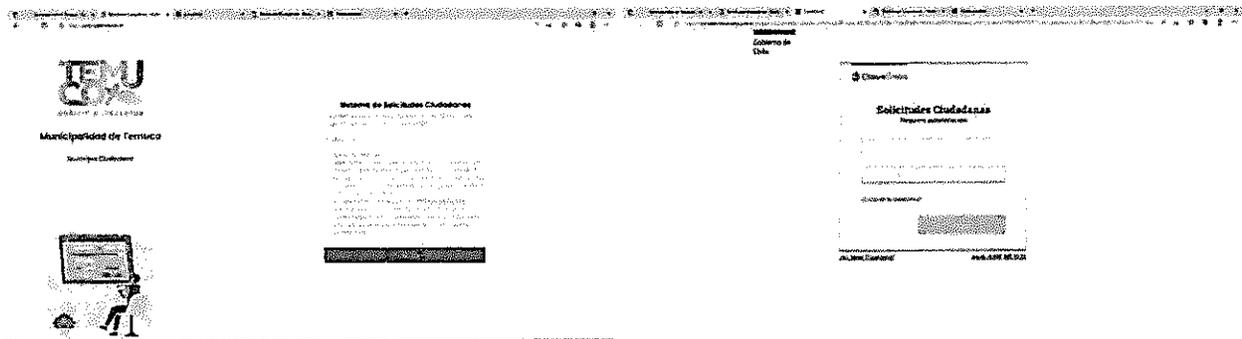
13. ANEXO

INGRESO REQUERIMIENTOS VÍA PLATAFORMA WEB.

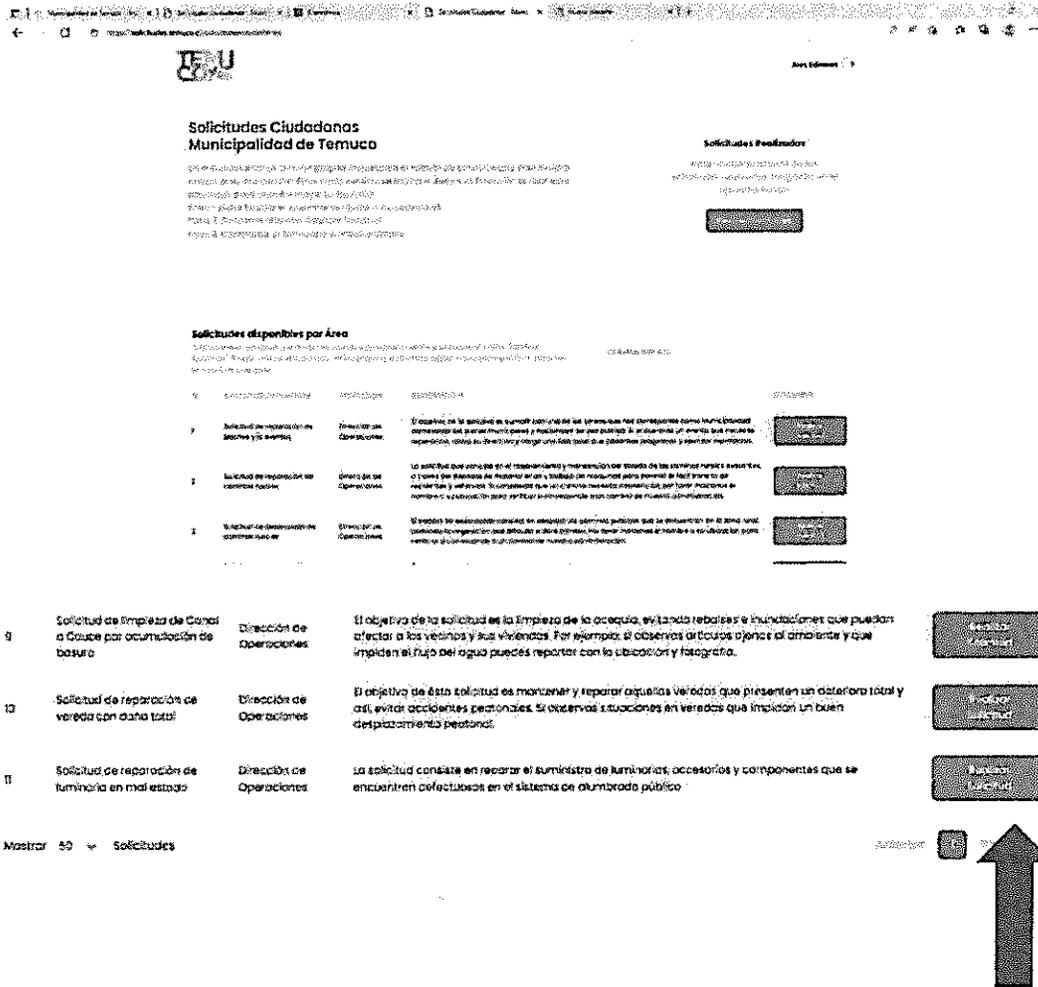


Al ingresar a la página www.temuco.cl, en el banner superior derecho, se encuentra el link para acceder a la plataforma de solicitudes ciudadanas.

Para el registro útil de las solicitudes, se debe identificar por medio de la plataforma de gobierno "Clave Única".



Para luego acceder a un listado de solicitudes separadas por tipo.



Tras seleccionar la alternativa correcta, en este caso la alternativa 11 "Solicitud de reparación de luminarias en mal estado", se debe describir el requerimiento, siendo factible la adición de archivos externos como fotografías o videos, para luego enviar la solicitud (Se envía copia de respaldo de ticket al correo indicado en el formulario).

