REPUBLICA DE CHILE
PROVINCIA DE CAUQUENES
I. MUNICIPALIDAD DE CAUQUENES
DIRECCION DE OBRAS MUNICIPALES
JCMR/LAFJ/JAVM/CJMM/RRSM/gr.-

DECRETO EXENTO Nº 4803 /
CAUQUENES, 26 JUN. 2019

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE :

1.- Mermo N° 353 de fecha 28.12.2018, del Director de Obras Municipales.-
2.- Objetivo Colectivo de la Dirección de Obras Municipales, inserto en el Programa de Mejoramiento de Gestión Municipal, año 2019 de la I. Municipalidad de Cauquenes, esto es: **"CONFECCION MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE RECLAMO ALUMBRADO PUBLICO ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE CAUQUENES".-**
3.- Ley N° 19.803 de 2002, que establece Asignación de Mejoramiento de la Gestión Municipal y sus modificaciones posteriores.
4.- Lo establecido en la Ley 18.883 de 1989, sobre Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales.-
5.- Lo establecido en la Ley 18.695 de 1988, Orgánica Constitucional de Municipalidades y sus modificaciones posteriores.
6.- Lo establecido en la Resolución 1600 de 2008 de la Contraloría General de la República y sus posteriores modificaciones.

C O N S I D E R A N D O:

- Que la Dirección de Obras Municipales, dentro del Programa de Gestión Municipal, año 2019, formuló el objetivo colectivo, con la finalidad de Implementar un sistema eficaz de reclamos y respuesta a las denuncias efectuadas por la comunidad a fallas en el alumbrado público de la Comuna de Cauquenes, recepcionando cada reclamo en la Dirección de Obras Municipales a través del Encargado de Alumbrado Público Comunal, para las coordinaciones de reparación con la Empresa LG Electronics Inc. Chile Ltda. Y la verificación por medio de inspecciones en terreno para su posterior respuesta a la comunidad.

D E C R E T O :

1.- APRUEBASE, el MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE RECLAMO DE ALUMBRADO PUBLICO ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE CAUQUENES, en los términos y condiciones señalados en su texto que se adjunta al presente Decreto, y que es parte integrante del mismo.

2.- El presente Manual de Procedimientos de Reclamo de Alumbrado Público, regirá a contar de la fecha de publicación del presente Decreto en la página Web Municipal.

3.- DEJASE SIN EFECTO, toda reglamentación anterior referida a la misma materia.

ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVESE.

JOSE APARICIO VILCHES
SECRETARIO MUNICIPAL

JUAN CARLOS MUÑOZ ROJAS
ALCALDE

DISTRIBUCION :
- **Alcaldía**
- **Administración Municipal**
- **Control Interno**
- **Direcc. De Adm. y Finanzas**
- **Asesoría Jurídica**
- **c.c. Dpto. Gestión de Personas**
- **Oficina de Partes**
- **Arch. Dirección de Obras**

MANUAL DE PROCEDIMIENTO

DE RECLAMO ALUMBRADO PUBLICO

ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE CAUQUENES

1. OBJETIVO

Implementar un sistema eficaz de reclamos y respuesta a las denuncias efectuadas por la comunidad a fallas en el alumbrado público de la comuna de Cauquenes, recepcionando cada reclamo en la Dirección de Obras Municipales a través del Encargado de Alumbrado Público Comunal, para las coordinaciones de reparación con la empresa LG Electronics Inc. Chile Ltda. y la verificación por medio de inspecciones en terreno para su posterior respuesta a la comunidad.

2. ALCANCE

Se aplica para:

2.1 Dirección de Obras Municipal.

2.2 Empresa LG Electronics Inc. Chile Ltda.

3. ACTIVIDADES

Para los reclamos de luminarias en mal estado en la comuna de Cauquenes, la comunidad cuenta con dos medios para informar al municipio:

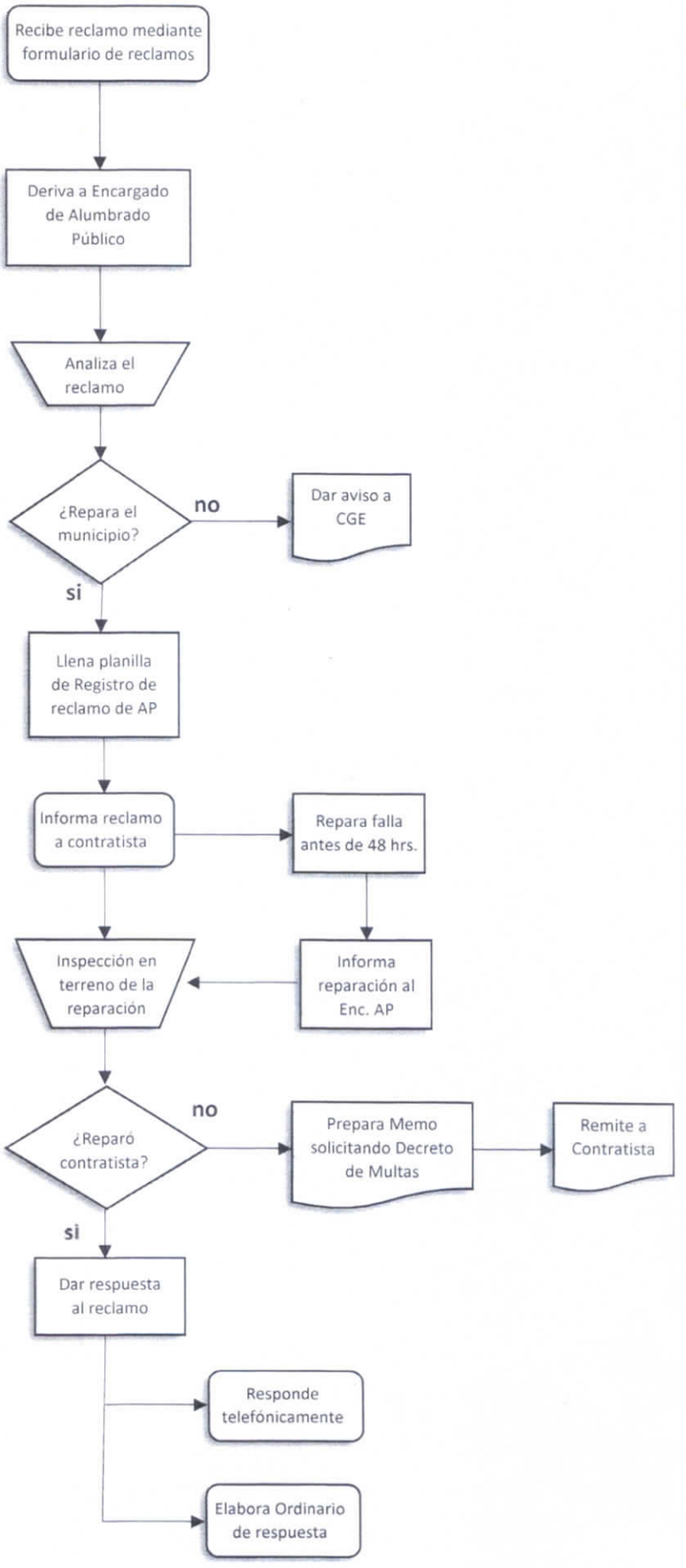
1.- Escrito mediante el Formulario de Reclamos de Alumbrado Público (Anexo 1) que los usuarios deberán llenar para realizar el reclamo correspondiente en la Dirección de Obras. Además de cartas, las que deben ser entregadas en la Oficina de Partes Municipal, para su posterior entrega al Encargado de Reclamos de Alumbrado Público.

3.1 DIRECCIÓN DE OBRAS MUNICIPAL / ENCARGADO DE ALUMBRADO PUBLICO

Una vez recibido el reclamo en la Dirección de Obras Municipal y derivado al Encargado de Alumbrado Público ingresará el reclamo en la planilla de Registro de Reclamo de Alumbrado Público (Anexo 2) para posteriormente gestionar la reparación de las fallas con el contratista a cargo de la mantención y reparación de alumbrado público de la empresa LG Electronics, verificando que se cumplan los plazos estipulados en el contrato o de lo contrario aplicar multas.

En relación a este ultimo punto, el contratista tendrá un plazo de 48 horas una ves informado del reclamo para responder, reparar o mantener el alumbrado público en perfectas condiciones. Cuando se produzca la imposibilidad de efectuar reposición, reparación o mantención o por causas de fuerza mayor ajenas a la voluntad del Contratista, será obligación de éste informar por escrito a la Municipalidad de esta situación, entregando los antecedentes que justifiquen la imposibilidad de ejecutar la obligación contraída, de manera de poder dar respuesta al usuario que interpuso el reclamo.
Es obligación del Encargado de Alumbrado Público verificar mediante inspecciones las reparaciones hechas por parte del Contratista para mantener el correspondiente seguimiento a las mejoras mediante la planilla de Registro de Reclamo de Alumbrado Público.

4. FLUJOGRAMA RECEPCIÓN DE REGLAMOS POR ALUMBRADO PUBLICO.



5. REGISTROS

Registros Utilizados.

5.1 Libro de Registros de Correspondencia

5.2 Planillas de Registro de Reclamo de Alumbrado Público

5.3 Formulario de Reclamo de Alumbrado Público

5.3 Memorándum

5.4 Ordinario de respuesta a usuarios.

6. REFERENCIAS

6.1 Manual de Procedimientos de Inspección Técnica de Luminarias de la Ilustre Municipalidad de Cauquenes.

6.2 Contrato de la Ilustre Municipalidad de Cauquenes con la empresa LG Electronics Inc. Chile Ltda.

7. GLOSARIO

Alumbrado Público: Toda luminaria instalada en postes emplazados en un Bien Nacional de Uso Público tales como pasajes, calles, avenidas, plazas y parques.

Fallas en el Alumbrado Público: Luminaria apagada de noche o encendida de día.

8. ANEXOS

Anexo N° 1 Formulario de Reclamo de Alumbrado Público
Anexo N° 2 Registro de Reclamo de Alumbrado Público

Anexo N°1

REGISTRO DE REGLAMO ALUMBRADO PÚBLICO

MES	MAYO 2019
ITO OBRAS	RODRIGO LOYOLA
CONTRATISTA	CLAUDIO ORTEGA

TIPOS DE FALLAS

Tipo Luminaria	Falla Luminaria	
32 W	Fusible	F1
60 W	Alambrado Gancho en corte	F2
90 W	Conexión Suelta Fase	F3
150 W	Conexión Suelta Neutro	F4
200 W	Luminaria mala	F5
250 W	Conexión fase sulfatada	F6
	Conexión Neutro sulfatada	F7
	Fotocelda Luminaria mala	F8
	Fuente de poder mala	F9
	Panel Led Malo	F10

Fallas E.C.A.P.	
Tapa mal estado	E1
Sin Candado	E2
I.T.M. malo	E3
Contactor malo	E4
Fotocelda mala	E5
Cto. Interno deficiente	E6
Fijaciones deficientes	E7
Vidrio Cuadrado roto	E8
Base Foto.ca mala	E9

Fallas Circuito A.P.	
Fase cobre cortada	C1
Fase Calpe cortada	C2
Neutro comun cortado	C3
Neutro Calpe cortado	C4
Corto circuito	C5
Sulfatación de	C6
UDC sin capuchon	C7
Circuito cortado	C8
Circuito cortado (calpe)	C9
Circuito cortado (cobre)	C10

Item	FECHA	NOMBRE	DIRECCION	FRENTE AL Nº DE CASA	Nº DE POSTE	TIPO LUMINARIA	FALLA LUMINARIA	FALLA E.C.A.P.	FALLA CIRCUITO A.P.	FECHA REPARADO	OBSERVACIONES

Anexo N°2

Dirección de Obras Municipales
Ilustre Municipalidad de Cauquenes

FORMULARIO DE RECLAMOS ALUMBRADO PUBLICO

Datos Personales	
Nombre:	
Número de Contacto:	

Datos de Luminaria

Número de Poste:

Fecha de Reclamo:

Ubicación del Poste (indicar calles, intersecciones, sector, etc.)