

PUERTO VARAS, 06 ENE. 2022

**VISTOS:**

- a) Las facultades que me confiere la Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades, cuyo texto refundido, coordinado, sistematizado y actualizado fue fijado por D.F.L.-1 del 09/05/2006, publicado en el Diario Oficial del 26/07/2006.

**CONSIDERANDO:**

- 1) Lo establecido en el artículo N°72 del Reglamento Interno de Estructura y Funciones de la I. Municipalidad de Puerto Varas, aprobado por decreto alcaldicio N°4.470 de fecha 29 de septiembre 2017.
- 2) La necesidad de establecer, orientar y estandarizar los procesos de derivación, seguimiento y resolución, en términos técnicos y administrativos que permitan una gestión integral del levantamiento de problemáticas con luminarias públicas e intervención de tableros y automáticos.

DECRETO N° 0023 /

**1° APRUÉBESE**, el siguiente "Protocolo de Procedimientos para la gestión del levantamiento de problemáticas con luminarias públicas e intervención de tableros y automáticos" de la Unidad de Televigilancia, Unidad de Patrullaje Preventivo y Departamento de Operaciones de Puerto Varas.



DIRECCIÓN DE SEGURIDAD PÚBLICA Y EMERGENCIAS

Fono: 652361251 – 2 361248  
Del Salvador N°320  
Puerto Varas



Ilustre  
Municipalidad  
Puerto Varas

PROTOCOLO DE LEVANTAMIENTO DE PROBLEMATICAS CON LUMINARIAS PÚBLICAS  
E INTERVENCION DE TABLEROS Y AUTOMATICOS.

1. DESCRIPCION DEL PROCESO

1.1 Ingreso de solicitud: Se recepcionará a través de las siguientes vías.

a) **Recepción de llamado telefónico:** A través de la línea 6004019800, se recepcionan solicitudes por requerimiento de mantención y reparación de alumbrado público en sector urbano y rural de la comuna.

La solicitud se recepciona a través de la línea 6004019800 y los datos obtenidos se ingresan a plataforma digital interna de la Unidad de cámaras de vigilancia, solicitando al usuario requirente algunos datos:

- a) Fecha de Ingreso.
- b) Identificación del usuario(a) (nombre, domicilio, teléfono)
- c) Identificación del lugar.
- d) Motivo de la solicitud, reclamo, sugerencia o informaciones.
- e) Personas involucradas, en caso de ser necesario.

b) **Rondas de patrulleros:** A través de las rondas efectuadas por patrulleros en sectores donde se encuentren con alumbrado público sin luz.

c) **Visualización a través de unidad de televigilancia:** El operador de cámara visualiza algún corte de alumbrado público en alguna calle o plaza.

d) **Información brindada por Encargado de Electrificación Municipal:** El encargado recibe solicitudes a través de otras instancias municipales, o de forma presencial en dependencias de taller municipal.

Dicha solicitud, reclamo, sugerencia o información, en cualquier canal de comunicación que se utilice, deberá contener la siguiente información:

- El **motivo preciso** de la misma, especificando de la mejor manera posible los acontecimientos.
- El **momento** en que se han producido dichos acontecimientos, con indicación de fecha y hora, de ser posible.
- **Identificación del lugar**, donde se ha producido el hecho que ha motivado la solicitud, especificando en lo posible la dirección.
- De ser posible, relacionar las **personas** involucradas en los acontecimientos.
- La **identificación del usuario o denunciante**, con indicación de nombre completo (si así lo estima) y la información necesaria que permita su contacto para la respuesta respectiva (números telefónicos de contacto, domicilio, correo electrónico, otros).



## 1.2 Gestión de Solicitud

La solicitud, sugerencia o información será ingresada al "**Sistema de estadística de plataforma digital**", con el objeto de ingresar y realizar su respectivo seguimiento. Este requerimiento será informado y derivado al Encargado de electrificación del Municipio a través de correo electrónico como respaldo.

**Operador de central telefónica:** Se encargará de registrar y enviar los requerimientos o sugerencias al Encargado de electrificación municipal, a través de un correo electrónico.

**Derivación, seguimiento y resolución:** El Encargado de electrificación de la Municipalidad de Puerto Varas, realizará trabajo en terreno de acuerdo al nivel de complejidad de cada requerimiento, correspondiente a la siguiente clasificación:

**Requerimiento básico:** Podrán acudir en apoyo a la solicitud, personal de Unidad de patrullaje preventivo o Encargado de electrificación municipal.

**Requerimiento experto:** Podrá acudir en apoyo a la solicitud, el Encargado de Electrificación Municipal y derivar a empresas de suministro eléctrico Crell o Saesa, según la complejidad del requerimiento.

En caso que la solicitud sea un requerimiento básico, el Encargado de electrificación municipal podrá solicitar apoyo a la Unidad de Patrullaje Preventivo, a fin de que acudan al lugar, señalen el requerimiento o realicen procedimiento para solucionar el problema.

El Encargado de electrificación municipal, cuando identifica que el requerimiento no puede ser subsanado por personal municipal, tendrá la responsabilidad de realizar la derivación directa y posterior seguimiento y resolución del caso por medio de N° de requerimiento que le otorga cada empresa de servicio de electricidad, a los siguientes números 652200400 Empresa Crell, Marcelo Robles - Jefe Operaciones o el teléfono 800 600 801 Empresa Saesa, Edison Barría - Jefe de Operaciones.

En los casos en que el Encargado de electrificación municipal, concurra a atender un requerimiento básico o experto, o lo derive a las entidades competentes, deberá informar por correo electrónico la resolución del caso a la Unidad de televigilancias, donde se originó la solicitud.

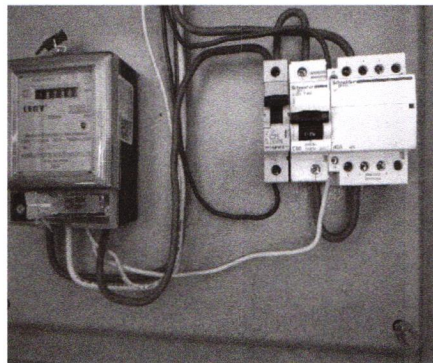


### 1.3 Tipos de requerimiento:

- Luminaria con intermitencia
- Luminaria apagada
- Luminarias quebradas o sin protección, entre otros.

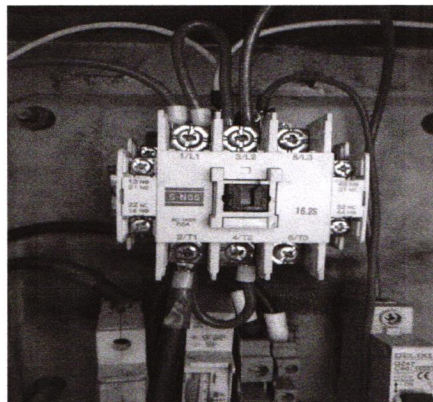
#### Tipos de medidor:

1. Medidor que posee un reloj control, que de acuerdo a la hora establecida se encenderá de manera diaria y se apagará a la misma hora del siguiente día.



2. Medidor que funciona a través de fotocelda, que de igual modo se emplea para controlar el encendido automático del alumbrado público.

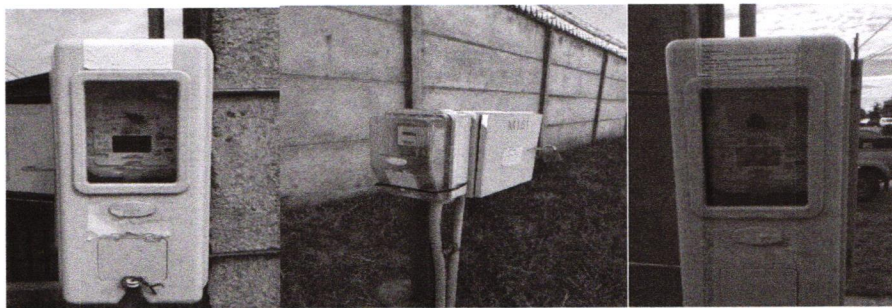
Cada caja posee un Automático a su costado derecho, el cual se utiliza para forzar el sistema, vale decir, si la fotocelda no funciona (permite activar el sistema), al activar este automático comenzaría a producirse la función de esta fotocelda y dejaría encendido en forma permanente el alumbrado.



Existen medidores externos que no se encuentran protegidos por una caja. Pueden estar operados (cuando el automático se activa o cae) o manipulados. Se debe revisar la caja que tiene uno o dos medidores a cada lado y verificar que el automático esté instalado adecuadamente. En dicho punto, debiese abrirse la caja y manipular el automático para que comience a funcionar nuevamente.

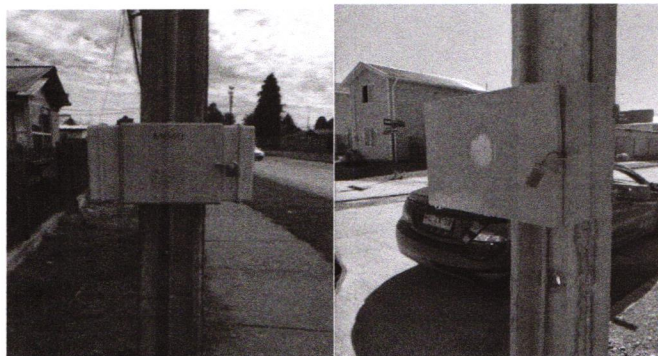
Cabe agregar, que los automáticos del lado izquierdo son los que encienden por sectores el alumbrado.

Es importante señalar, que toda la caja tiene número (tablero) y al momento de levantar una solicitud, se debe señalar el número en solicitud, para posterior seguimiento.



#### Indumentaria requerida

Cada Funcionario que acuda a revisar el alumbrado público requerirá contar con guantes de seguridad y linterna según horario, para que al observar que un automático este caído, pueda subirlo, contando con llave (llave tubo o llave para candado) de caja del medidor para abrir y cerrar, cuando corresponda.



**Capacitación:** Todo patrullero que acuda a un llamado a través de la central de televigilancia, o en sus rondas diarias pesquise algún requerimiento de alumbrado público, podrá concurrir o apoyar el requerimiento siempre y cuando cuente con previa capacitación programada por Encargado de electrificación municipal, de acuerdo al trabajo colaborativo existente entre las unidades municipales.

### Actores del proceso

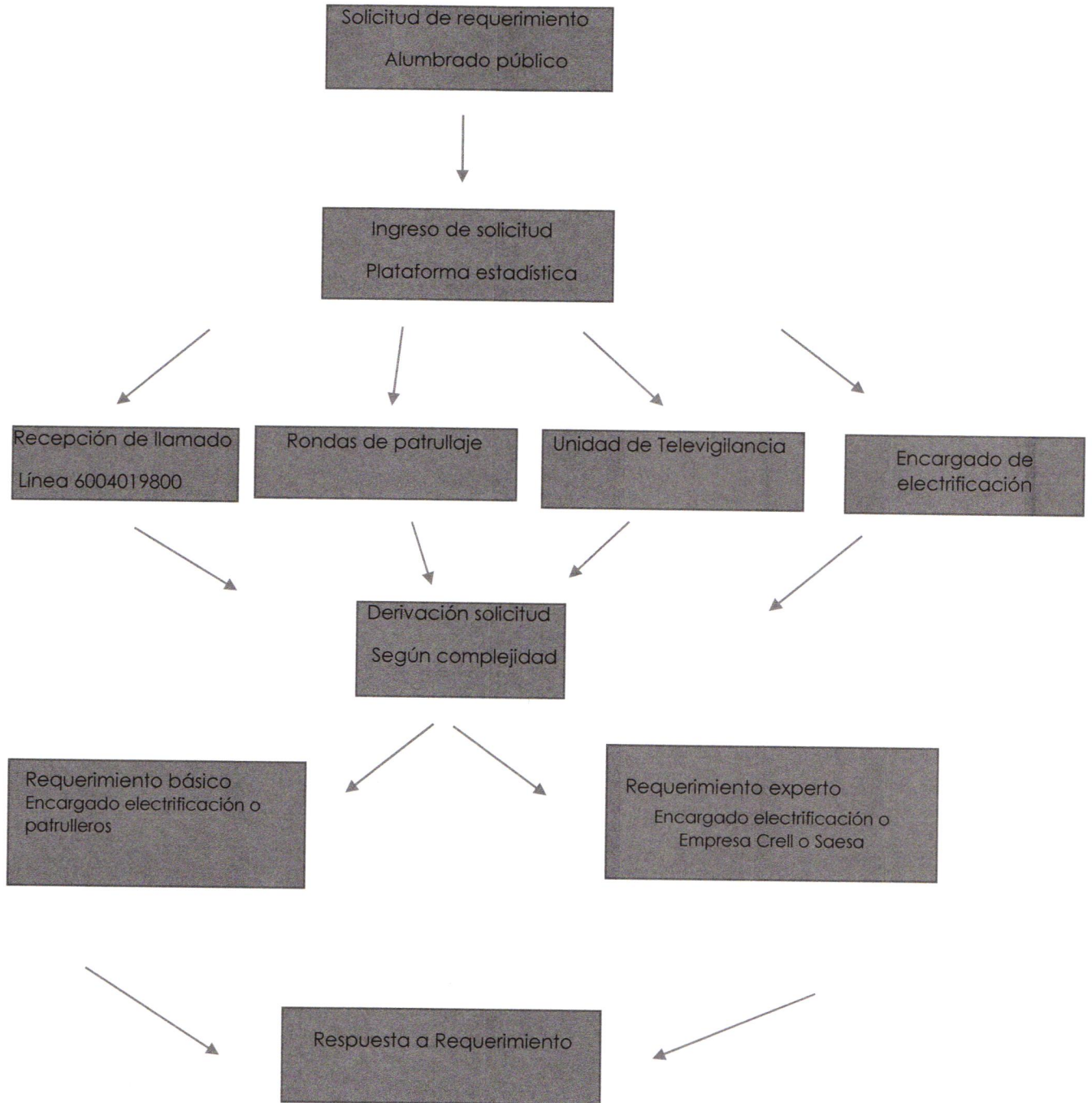
Encargado de electrificación municipal

Patrulleros de Seguridad Pública.

Empresas de suministro eléctrico Saesa o Crell, cuando corresponda.



**FLUJOGRAMA**



**2º ORDENESE**, su aplicación a contar de esta fecha.

**3º INSTRÚYASE**, a los directores de las distintas Unidades Municipales el contenido del presente Protocolo de Procedimientos para conocimiento e instrucción a todos los funcionarios que estén bajo su dependencia.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.**

  
EVELYN DELGADO MUÑOZ  
SECRETARIA MUNICIPAL (S)



  
TOMÁS GÁRATE SILVA  
ALCALDE  
I. MUNICIPALIDAD DE PUERTO VARAS

TGS/MGM/CRC/DHM/abb  
