



DECRETO N° **3003**

TEMUCO,
23 OCT. 2020

VISTOS:

- 1.- El Reglamento Interno N° 001 de fecha 16.08.2012, 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 sistematizar, contextualizar y formalizar el Proceso de **Inspección de la Dirección de Medio Ambiente, Aseo, Ornato y Alumbrado Público**, de la Municipalidad de Temuco, para contribuir al mejoramiento de los procesos interno institucionales.

DECRETO:

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

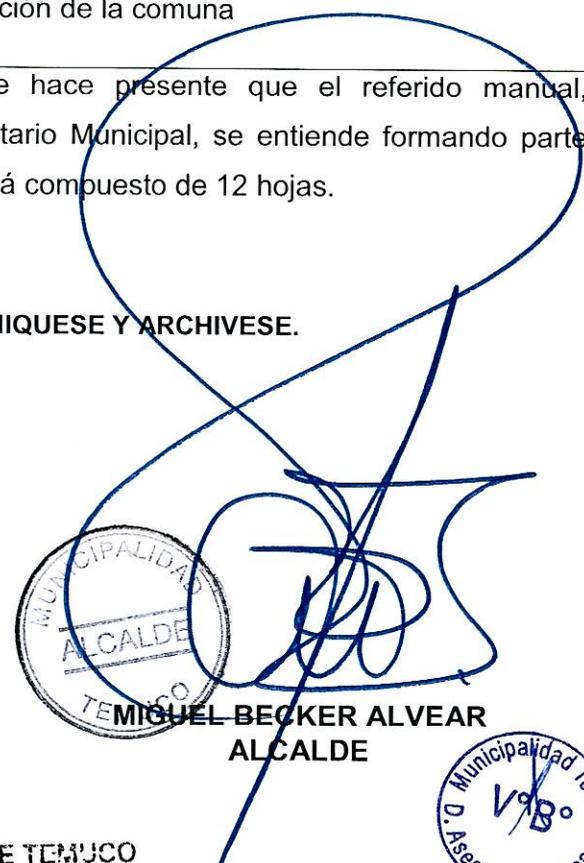
Nombre del manual	Manual de inspección Dirección de Medio Ambiente, Aseo, Ornato y Alumbrado Público
Objetivo del manual	Definir los procedimientos que la Dirección de Medio Ambiente, Aseo, Ornato y Alumbrado Público desarrolla para la realización de la fiscalización de las Ordenanzas que rigen su accionar; como es: Ordenanza de Aseo, Ordenanza de Ornato, Ordenanza sobre la Tenencia responsable de mascotas, Ordenanza de Instalación de líneas distribuidoras de energía eléctrica Telecomunicaciones y otras en la comuna de Temuco, Transporte de basura hacia vertederos, Ordenanza Ambiental y Plan de Descontaminación en Temuco y Padre Las Casas (PDA), Ordenanza sobre la comercialización de leña en la ciudad de Temuco.
Ámbito de acción	Toda la población de la comuna

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 12 hojas.

ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVASE.



JUAN ARANEDA NAVARRO
SECRETARIO MUNICIPAL



MIGUEL BECKER ALVEAR
ALCALDE

JCBP/chl

C.C. Oficina de Partes

Depto. Acreditación, Capacitación y PMG

Todas las Unidades

MUNICIPALIDAD DE TEMUCO
DEPARTAMENTO DE CALIDAD Y
MEJORAMIENTO A LA GESTION





MANUAL DE INSPECCIÓN DIRECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE, ASEO, ORNATO Y ALUMBRADO PÚBLICO

Elaboró	Revisó	Aprobó
Luis Martínez Sandoval Encargado Unidad de Inspección	Oriana Castro Dubrenil Encargada de Calidad	Juan Carlos Bahamondes Poo



INDICE.

Nº	CONTENIDO	PAGINA
1	ANTECEDENTES	3
2	OBJETIVO DEL PROCESO	5
3	ALCANCE DEL MANUAL	5
4	CONTROL DEL MANUAL	6
5	REFERENCIA NORMATIVA	6
6	ENTRADAS Y/O REQUISITOS	6
7	PROVEEDORES	7
8	PRODUCTOS	7
9	USUARIOS O CLIENTES	7
10	ESTANDAR	8
11	PROCESO	8
12	DIAGRAMA DE FLUJO	10

	MANUAL DE PROCESO MANUAL DE INSPECCIÓN DIRECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE, ASEO, ORNATO Y ALUMBRADO PÚBLICO	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 3 de 10
		Fecha: Octubre 2020

1. ANTECEDENTES

La Unidad de Inspección, efectúa una labor fundamental, fiscalizando el cumplimiento de las siguientes Ordenanzas Municipales: Ordenanza de Aseo, Ordenanza Transporte de Basura, Desechos a Vertederos, Ordenanza de Instalación de líneas distribuidoras de energía eléctrica Telecomunicaciones y otras en la comuna de Temuco, Ordenanza Ambiental, Ordenanza de Ornato, Ordenanza sobre la Comercialización de Leña, Plan de Descontaminación Ambiental (PDA) y Ordenanza sobre la Tenencia responsable de Mascotas, las cuales dependen de la Dirección de Medio Ambiente.

La Unidad efectúa, anualmente un total de 1.700 fiscalizaciones.

En cuanto, a la Ordenanza Municipal de Aseo, los principales aspectos fiscalizados, son los siguientes:

- Notificaciones por escombros
- Notificaciones por limpieza de Sitios Eriazos
- Notificaciones por Basura
- Notificaciones por Entrega de servicios especiales
- Notificaciones de contenedores particulares
- Notificaciones para levantar cierres perimetrales
- Visitas por reclamo de contenedores
- Visitas por vehículos mal estacionados Camión recolector
- Solicitud de instalación de Container Metálicos
- Reclamos de propiedades abandonadas
- Actividades de Síndrome de Diógenes
- Registro de Empresas Transporte de Basura a Vertederos
- Entrega de autorización para el traslado hacia vertederos autorizados.
- Partes por Basura y/o Carteles vía pública

De acuerdo a la Ordenanza de Ornato, las fiscalizaciones más recurrentes corresponden a:

- Notificaciones de podas y áreas verdes
- Notificaciones corte de pasto
- Notificaciones vehículos estacionados en área verdes

	MANUAL DE PROCESO MANUAL DE INSPECCIÓN DIRECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE, ASEO, ORNATO Y ALUMBRADO PÚBLICO	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 4 de 10
		Fecha: Octubre 2020

- Notificaciones carteles (publicidad y/u otros) en áreas verdes
- Notificaciones a empresa prestadora de servicios, por mantención de áreas verdes, plazas y avenidas.
- Notificaciones a empresas a regularizar permisos trabajos en áreas verdes
- Reclamos corte de pasto, podas y áreas verdes
- Partes poda o corte de árboles
- Partes vehículos estacionados en área verdes

Ordenanza Municipal sobre la comercialización de leña fiscaliza los siguientes puntos:

- Fiscalización a vehículos y/o locales venta leña
- Fiscalización en control carretero
- Reclamos recibidos por venta de leña
- Notificaciones por leña
- Partes por venta de leña y procesamiento vía pública

Ordenanza Ambiental

- Fiscalización por ruidos molestos

La Unidad también fiscaliza la **ordenanza sobre Tenencia responsable de mascotas – Ley 21.020 y su reglamento atendiendo denuncias por:**

- Reclamos por problemas ocasionados por canes en la vía pública
- Canes de razas potencialmente peligrosos
- Canes abandonados

La fiscalización a la ordenanza; Transporte de basura, desechos a vertederos:

- Fiscalización a empresas constructoras
- Fiscalización a vehículos que transportan desechos
- Registros de empresas que van a trasladar desechos o basura
- Confección de autorización para el traslado de basura
- Control Carretero con apoyo de Carabineros de Chile.
- Vertederos clandestinos

	MANUAL DE PROCESO MANUAL DE INSPECCIÓN DIRECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE, ASEO, ORNATO Y ALUMBRADO PÚBLICO	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 5 de 10
		Fecha: Octubre 2020

Ordenanza de Instalación de líneas distribuidoras de energía eléctrica Telecomunicaciones y otras en la comuna de Temuco:

- Notificar a las compañías de telefonía, Entel, Claro, VTR, GTD Telefónica del Sur, Movistar por cables, crucetas, otros.
- Coordinar perímetros de limpieza, cableado en desuso.

Participa en la fiscalización del Plan de Descontaminación Ambiental (PDA) Temuco y Padres Casas.

- Humedad de la leña
- Prohibición de quemas al aire libre
- Uso de chimeneas.

2. OBJETIVO DEL PROCESO

Definir los procedimientos que la Dirección de Medio Ambiente, Aseo, Ornato y Alumbrado Público desarrolla para la realización de la fiscalización de las Ordenanzas que rigen su accionar; como es: Ordenanza de Aseo, Ordenanza de Ornato, Ordenanza sobre la Tenencia responsable de mascotas, Ordenanza de Instalación de líneas distribuidoras de energía eléctrica Telecomunicaciones y otras en la comuna de Temuco, Transporte de basura hacia vertederos, Ordenanza Ambiental y Plan de Descontaminación en Temuco y Padre Las Casas (PDA), Ordenanza sobre la comercialización de leña en la ciudad de Temuco.

3. ALCANCE DEL MANUAL

- Toda la comunidad
- Dirección de Medio Ambiente, Aseo, Ornato y Alumbrado Público
- Juzgados de Policía Local

	MANUAL DE PROCESO MANUAL DE INSPECCIÓN DIRECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE, ASEO, ORNATO Y ALUMBRADO PÚBLICO	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 6 de 10
		Fecha: Octubre 2020

4. CONTROL DEL MANUAL

El resguardo, control y correcta implementación del siguiente Manual de Procesos, estará bajo la responsabilidad del Director de Medio Ambiente, Aseo, Ornato y Alumbrado Público.

5. REFERENCIA NORMATIVA

- Ley N°18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades, artículo 3 letra f.
- Ordenanzas Municipales:
 - Ordenanza N°001 de Aseo de fecha 01/06/1987.
 - Ordenanza N°002 de Transporte de Basura, Desechos a Vertederos de fecha 06/08/2018.
 - Ordenanza N°001 de Instalación de líneas distribuidoras de energía eléctrica Telecomunicaciones y otras en la comuna de Temuco de fecha 07/03/2016.
 - Ordenanza N°003 Ambiental de fecha 05/04/2016.
 - Ordenanza N°002 de Ornato de fecha 11/03/1991.
 - Ordenanza sobre la Comercialización de Leña de fecha 12/08/2008
 - Plan de Descontaminación Ambiental (PDA)
 - Ordenanza N°003 sobre la Tenencia responsable de Mascotas, las cuales dependen de la Dirección de Medio Ambiente de fecha 30/12/2005.
 - Ley 21.020 y su reglamento
- Decreto de Inspector Municipal.
- Ley Corta Artículo 496 N°3

6. ENTRADAS Y/O REQUISITOS

Las denuncias son ingresadas a la Dirección, a través, de los siguientes canales:

- **Carta: documento formal ingresado** en la Oficina de Partes de la Municipalidad, ubicada en Prat N°650 o a través de un correo electrónico a la Dirección:
- **Mail:** correo electrónico generado por el interesado y canalizado al correo aseo@temuco.cl.
- **Teléfono:** comunicación verbal, por la cual el usuario plantea su requerimiento de fiscalización.

	MANUAL DE PROCESO MANUAL DE INSPECCIÓN DIRECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE, ASEO, ORNATO Y ALUMBRADO PÚBLICO	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 7 de 10
		Fecha: Octubre 2020

Las cartas o correos deben cumplir con las siguientes condiciones:

- Fecha de la solicitud
- Nombre y teléfono persona de contacto
- En el caso de carta ingresadas por organizaciones comunitarias funcionales o territoriales; firma y/o timbre de la organización.
- Registro fotográfico
- Incluir antecedentes como día y hora del suceso, características de personas involucradas, patentes de vehículos, direcciones exactas, etc.

7. PROVEEDORES

- Departamento de Aseo
- Departamento de Ornato
- Departamento de Alumbrado Público
- Unidad de Medio Ambiente
- Dirección de Desarrollo Comunitario

8. PRODUCTOS

Respuesta a la totalidad de requerimientos sobre la fiscalización a las Ordenanzas Municipales de Aseo, Ornato, Ordenanza de Instalación de líneas distribuidoras de energía eléctrica, Telecomunicaciones y otras en la comuna de Temuco, Ordenanzas de transporte de basura hacia vertederos, Ley 21.020 y su reglamento, Ordenanza Ambiental, Ordenanza sobre la Tenencia Responsable de Mascotas, Plan de descontaminación Ambiental Temuco y Padre Las Casas (PDA), Ordenanza sobre la comercialización de leña en la Ciudad de Temuco.

9. USUARIOS

- Usuarios Internos:
 - › Departamento de Aseo
 - › Departamento de Ornato
 - › Departamento de Alumbrado Público
 - › Unidad de Medio Ambiente
 - › Departamento Comunitario y Vecinal

› Departamento de Programas

- Usuarios externos: la comunidad local.

10. ESTANDAR

El tiempo promedio de respuesta a la solicitud es de 20 días hábiles.

11. PROCESO

Responsable	N°	Actividad
Comunidad	1	Ingresar solicitud o reclamo, mediante carta por oficina de partes municipal, correo electrónico o vía telefónica
Director	2	Recepción del requerimiento: en el caso de carta ingresada por oficina de partes, es el Director quien deriva a la Unidad de Inspección para su evaluación y respuesta.
Encargado Unidad de Inspección	3	Recepción del requerimiento: El encargado de la Unidad de Inspección, recibe y valida los requerimientos, ya sean carta, correo, llamada telefónica o derivación de alguna unidad interna del municipio. Cuando corresponde, programa visita a terreno para recopilación de antecedentes que aporten a la resolución.
Inspector	4	El Inspector, conforme a su evaluación, en primera instancia entrega notificación al usuario, a través de la cual, informa la acción, que debe desarrollar para evitar la infracción, De no dar cumplimiento, en los plazos establecidos, el funcionario procede a la citación al Juzgado de Policía Local.
Inspector	5	En el caso, de cursar una infracción, el funcionario entrega una copia de la citación, comunicando el día y horario que debe presentarse al Juzgado de Policía Local.
Inspector	6	Respuesta y cierre: Revisado los antecedentes, elabora respuesta y contesta de acuerdo al medio que se efectuó el requerimiento. En el caso que corresponda, deriva a



MANUAL DE PROCESO
MANUAL DE INSPECCIÓN
DIRECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE, ASEO, ORNATO Y
ALUMBRADO PÚBLICO

Código: MP- MT

Revisión: 01

Página 9 de 10

Fecha: Octubre 2020

		través, del Programa de gestión Documental para firma del Director.
Inspector	7	Derivación a Juzgado: En el caso de infracción, el inspector municipal redacta oficio y un informe complementario, con medio de prueba (fotografías) documentos que son visados por Encargado de la Unidad de Inspección y firmados por el Director y enviados por la Oficina de Partes de la Dirección de Aseo al Juzgado de Policía Local de turno.
Encargado Unidad de Inspección	8	Visa informe
Director	9	Firma y deriva informe a Juzgado de policía local

12. DIAGRAMA

