

DECRETO N° **2865**  
TEMUCO, **18 AGO. 2023**

**VISTOS:**

- 1.- El Reglamento Interno N° 004 de fecha 26.08.2022, sobre estructuras, funciones y coordinación del Municipio de Temuco y sus modificaciones posteriores.
- 2.- La Ley 18.883, Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales.
- 3.- El Decreto Alcaldicio N° 4231 de fecha 25 de noviembre de 2022, que aprueba el Manual de Procesos "Manual de Inspección"
- 4.- Las facultades que me confiere la Ley N° 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 actualizar, contextualizar y formalizar el Proceso de "Inspección de la Dirección de Medio Ambiente, Aseo y Ornato", 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:

<b>NOMBRE DEL MANUAL</b>	"Inspección de la Dirección de Medio Ambiente, Aseo y Ornato"
<b>OBJETIVO DEL MANUAL</b>	Obtener una información ordenada, sistemática e integral que contenga todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre funciones y procedimientos de las distintas operaciones a actividades que se realizan para la fiscalización de las distintas Ordenanzas que rigen en materia de Medio Ambiente, Aseo, tenencia responsable de mascotas, arbolado urbano y áreas verdes, entre otras
<b>AMBITO DE ACCION</b>	El presente manual está diseñado para ser aplicado por la Unidad de Inspección Este documento busca transformarse en una herramienta eficaz para lograr y mantener un plan de organización, además de lograr que quienes intervienen en el proceso tengan una adecuada comprensión del plan general y de sus propios papeles dentro de la unidad para la consecución de los objetivos planteados.

- 2.- Se hace presente que el referido manual, se entiende formar parte integrante del presente decreto.

3.- Déjese establecido que el presente decreto reemplaza en su totalidad al Decreto N° 4231 de fecha 25 de noviembre de 2022.

**ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVASE.**

  
**JUAN ARÁNEDA NAVARRO**  
**SECRETARIO MUNICIPAL**

  
**ROBERTO NEIRA ABURTO**  
**ALCALDE**

CFB/EMS/chl

**DISTRIBUCIÓN:**

- Departamento de Acreditación y PMG
- Dirección de Medio Ambiente, Aseo y Ornato
- Unidad de Inspección
- Oficina de Partes
- (Decreto N° Procesos Inspección 2023)

  
DIRECCIÓN PRESUPUESTO, LICITACIONES Y GESTIÓN  
DEPARTAMENTO  
CALIDAD Y CONTROL  
DE GESTIÓN  
MUNICIPALIDAD DE TEMUCO

  
Municipalidad de Temuco  
V&B  
D. Asesoría Jurídica



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

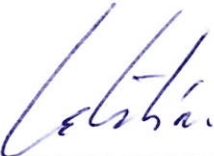

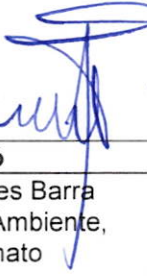
Código: MP- MT


Revisión: 01

Página 1 de 10

Fecha: Agosto 2023


# MANUAL DE INSPECCIÓN DIRECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE, ASEO Y ORNATO

		
<b>Elaboró</b> Luis Martínez Sandoval Dirección Medio Ambiente, Aseo y Ornato	<b>Revisó</b> Oriana Castro Dubrenil Encargada depto. Calidad y Control de Gestión	<b>Aprobó</b> Gustavo Fuentes Barra Director Medio Ambiente, Aseo y Ornato

	<b>MANUAL DE PROCESO MANUAL DE INSPECCIÓN DIRECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE, ASEO Y ORNATO</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 2 de 10
		Fecha: Agosto 2023

## INDICE.

<b>N°</b>	<b>CONTENIDO</b>	<b>PAGINA</b>
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

	<b>MANUAL DE PROCESO MANUAL DE INSPECCIÓN DIRECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE, ASEO Y ORNATO</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 3 de 10
		Fecha: Agosto 2023

## 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 Árbol Urbano y Áreas Verdes, 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 1.342 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 de contenedores particulares
- Notificaciones para levantar cierres perimetrales
- Visitas por reclamo de contenedores
- Visitas por vehículos mal estacionados Camión recolector
- Solicitud de instalación de Contener 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 Arbolado Urbano y Áreas Verdes, las fiscalizaciones más recurrentes corresponden a:**

- Notificaciones de podas y áreas verdes
- Notificaciones corte de pasto en sitios eriazos
- Notificaciones vehículos estacionados en área verdes
- Notificaciones carteles (publicidad y/u otros) en áreas verdes

	<b>MANUAL DE PROCESO MANUAL DE INSPECCIÓN DIRECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE, ASEO Y ORNATO</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 4 de 10
		Fecha: Agosto 2023

- Notificaciones a empresa prestadora de servicios, por mantención de áreas verdes, plazas y avenidas.
- Notificaciones a empresas para regularizar permisos de trabajos en áreas verdes
- Notificaciones por retiros de ramas
- Reclamos corte de pasto, podas y áreas verdes
- Partes poda o extracciones de árboles sin autorización

**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
- Partes por Canes

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



	<b>MANUAL DE PROCESO MANUAL DE INSPECCIÓN DIRECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE, ASEO Y ORNATO</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 5 de 10
		Fecha: Agosto 2023

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

## **2. OBJETIVO DEL PROCESO**

Definir los procedimientos que la Dirección de Medio Ambiente, Aseo y Ornato desarrolla para la realización de la fiscalización de las Ordenanzas que rigen su accionar; como es: Ordenanza de Aseo, Ordenanza de Arbolado Urbano, 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 y Ornato
- Juzgados de Policía Local

## **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 y Ornato.

## **5. REFERENCIA NORMATIVA**

- Ley N°18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades, artículo 3 letra f.

	<b>MANUAL DE PROCESO MANUAL DE INSPECCIÓN DIRECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE, ASEO Y ORNATO</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 6 de 10
		Fecha: Agosto 2023

- 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°004 de Arbolado Urbano y Áreas Verdes de fecha 16/11/2021.
  - Ordenanza sobre la Comercialización de Leña de fecha 12/08/2008
  - Plan de Descontaminación Ambiental (PDA)
  - Ordenanza N°005 sobre la Tenencia responsable de Mascotas, las cuales dependen de la Dirección de Medio Ambiente de fecha 22/11/2021.
  - 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](mailto:aseo@temuco.cl).
- **Teléfono:** comunicación verbal, por la cual el usuario plantea su requerimiento de fiscalización.

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.



	<b>MANUAL DE PROCESO MANUAL DE INSPECCIÓN DIRECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE, ASEO Y ORNATO</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 7 de 10
		Fecha: Agosto 2023

- Registro fotográfico
- Incluir antecedentes como día y hora del suceso, características de personas involucradas, patentes de vehículos, direcciones exactas, etc.

## 7. PROVEEDORES

- Departamento de Barrido de calle, microbasurales y limpieza de espacios públicos.
- Departamento de mantención y conservación de áreas verdes
- Departamento 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 barrido de calle, microbasurales, limpieza de espacios públicos
  - Departamento de mantención y conservación de áreas verde
  - Departamento de Medio Ambiente
  - › Departamento desarrollo Comunitario
- Usuarios externos: la comunidad local.

## 10. ESTANDAR

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

## 11. PROCESO

<b>Responsable</b>	<b>N°</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento</b>
Comunidad	1	Ingresar solicitud o reclamo, mediante carta por oficina de partes municipal, correo electrónico o vía telefónica	Carta – correo electrónico
Director	2	<b>Recepción del requerimiento:</b> 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.	<b>Carta – Correo electrónico</b>
Encargado Unidad de Inspección	3	<b>Recepción del requerimiento:</b> 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 realizar la citación al Juzgado de Policía Local de turno.	Notificación y/o Infracción
Inspector	5	En el caso, de cursar una infracción, el funcionario entrega una copia de la citación, comunicando al usuario	

		el Juzgado de Turno, día y horario que debe presentarse el infractor.	
Inspector	6	<b>Respuesta y cierre:</b> Revisado los antecedentes, elabora un oficio de respuesta al usuario según el requerimiento. En el caso que corresponda, deriva a través, del sistema de gestión Documental para firma del Director.	
Inspector	7	<b>Derivación a Juzgado:</b> En el caso de infracción, el inspector municipal redacta oficio, adjunta un informe complementario, con medio de prueba (fotografías) documentos que son visados por Encargado de la Unidad de Inspección y firmados por el Director.	
Encargado Unidad de Inspección	8	Se Ingresan los partes al sistema de inspección valida y genera el parte de manera digital, <b>se deriva el partes</b> al Juzgado de Policía Local de Turno (1- 2 3), se acompaña los documentos de prueba, como fotos, información complementaria, dominio vigente, si corresponde	
Encargado de Inspección	9	Imprime copia del parte digital y se archiva en la carpeta partes.	

**12. DIAGRAMA**

