

DECRETO N°

4213

TEMUCO,

24 NOV. 2023

VISTOS:

- 1.- El Reglamento N° 004 de fecha 27/05/2021 sobre estructuras, funciones y coordinación del municipio de Temuco.
- 2.- La ley 18.883, Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales.
- 3.- La Ordenanza N° 003 de Medio Ambiente de Fecha 05 de abril de 2016.
- 5.- Las facultades contenidas en la Ley 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.

CONSIDERANDO:

- 1.- Que el municipio de Temuco, está preocupado de mejorar los procesos en la gestión interna del Departamento de Medio Ambiente, como así también aquella que permita mejorar la calidad en los trámites de los servicios que se entregan a la comunidad
- 2.- Que existe la necesidad de actualizar, sistematizar y formalizar el Proceso de Solicitudes de Denuncias Ambientales, de la Municipalidad de Temuco, para contribuir al mejoramiento de los procesos institucionales.

DECRETO:

- 1.- Apruébese el Manual de Procesos para la Atención de Denuncias Ambientales;

NOMBRE DEL MANUAL	MANUAL DE PROCESOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS AMBIENTALES
OBJETIVO DEL MANUAL	Incrementar eficiencia y eficacia a los procedimientos de atención de denuncias ambientales, estableciendo un marco procedimental
ÁMBITO DE ACCIÓN	El Manual aplica a la atención de denuncias del Departamento de Medio Ambiente, para atender denuncias de personas naturales, jurídicas y otros órganos del estado.

2822504

2.- Déjese establecido que el presente manual se entiende formar parte integrante del presente decreto, el cual está compuesto de 8 hojas.

3.- La entrada en vigencia del presente manual es a contar de la fecha de emisión del decreto que lo aprueba.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



JUAN ARANEDA NAVARRO
SECRETARIO MUNICIPAL



MAURICIO CRUZ COFRE
ALCALDE (S)




GFB/PFE/enn

Distribución:

- Dpto. Acreditación, Capacitación y PMG
- Dirección Medio Ambiente, Aseo y Ornato
- Dpto. Medio Ambiente, Aseo y Ornato
- Of. De Partes



MANUAL DE PROCESOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS AMBIENTALES

 Elaboró	 Revisó	 Aprobó
Rodrigo Lincoleo Ríos Abogado Departamento de Medio Ambiente	Patricio Figueroa Jefe del Depto. De Medio Ambiente	Gustavo Fuentes Director de la Dirección de MAAO



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS AMBIENTALES
DEPARTAMENTO DE MEDIO AMBIENTE**


Código:

Revisión: 0

Página 2 de 8

Fecha: 28-11-2023

	CONTENIDOS	PAGINA
I	ANTECEDENTES	3
II	FUNCIONES DE LA UNIDAD	3
III	OBJETIVO DEL MANUAL	4
IV	OBJETIVO DEL PROCESO	4
V	ALCANCE DEL MANUAL	5
VI	CONTROL DEL MANUAL	5
VII	REFERENCIA NORMATIVA	5
VIII	DOCUMENTACIÓN	5
IX	PRODUCTOS	6
X	USUARIOS	6
XI	PROVEEDORES	6
XII	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	6
XIII	DIAGRAMA	8

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS AMBIENTALES DEPARTAMENTO DE MEDIO AMBIENTE	Código:
		Revisión: 0
		Página 3 de 8
		Fecha: 28-11-2023

DEPARTAMENTO DE MEDIO AMBIENTE DE LA MUNICIPALIDAD DE TEMUCO

I. ANTECEDENTES

En los últimos años se ha incrementado la preocupación de la ciudadanía por las temáticas medio ambientales, en especial en lo relacionado al derecho establecido en la Constitución Política de vivir en un medio ambiente libre de contaminación.

Para cautelar este derecho, los ciudadanos tienen la posibilidad de presentar denuncias a organismos estatales por el incumplimiento de normas ambientales.

Sin embargo, la gran cantidad de normas e instituciones con competencia ambiental ha generado un desconocimiento de los derechos existentes. Este hecho se evidencia en personas que no saben a qué organismo se deben dirigir o simplemente no conocen la existencia de una norma que regularice su problema.

Las municipalidades, al ser uno de los organismos locales más cercanos a las personas, además con atribuciones de recibir y derivar denuncias ambientales, pueden generar procesos con respecto a denuncias ambientales de la ciudadanía.


En el presente documento, se redacta un Manual de Procedimiento que busca acoger denuncias ambientales de problemas ocurridos en la comuna y poner en conocimiento a los organismos fiscalizadores para que estos puedan darles curso.

La Municipalidad de Temuco a través del departamento del Medio Ambiente ha detectado la necesidad de entregar instrucciones internas referidas a la tramitación de las denuncias, con el fin de focalizar las acciones de investigación, tramitación y cierre de las mismas, otorgando una mejor, oportuna y eficaz respuesta a la ciudadanía; El Departamento del Medio Ambiente (DMA) ha definido como prioridad institucional la gestión de las denuncias, en el cual se fortalece el principio de celeridad y economía procesal de los actos de la administración, para dar respuesta oportuna, evitando todo trámite innecesario.

II. FUNCIONES DE LA UNIDAD

Las funciones del Departamento de Medio Ambiente corresponden;

- a) Proponer la implementación y creación de políticas ordenanzas y reglamentos para la protección del medio ambiente.
- b) Coordinar la acción del municipio en materia de aplicación de políticas ambientales.
- c) Velar por el cumplimiento de la ley de bases del medio ambiente y el reglamento del sistema de evaluación de impacto ambiental.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS AMBIENTALES DEPARTAMENTO DE MEDIO AMBIENTE	Código:
		Revisión: 0
		Página 4 de 8
		Fecha: 28-11-2023


- d) Coordinar con los organismos competentes el control de la contaminación atmosférica y de ruidos ambientales.
- e) Desarrollar programas de prevención de contaminación del suelo
- f) Gestionar coordinar y desarrollar capacitación ambiental y realizar difusión sobre los programas y actividades de gestión ambiental.
- g) Inspeccionar el cumplimiento de las normas legales vigentes en materias de extracción de Áridos en la comuna
- h) Evaluar técnicamente e informar sobre el impacto ambiental de los proyectos que sean presentados al municipio para su aprobación
- i) Aplicar normas legales y técnicas para prevenir el deterioro ambiental
- j) Incentivar actividades de reciclaje que tiendan a disminuir el impacto ambiental comunal
- k) Efectuar campaña de educación y difusión para fomentar el reciclaje en los habitantes de la comuna
- l) Fomentar el reciclaje de los residuos sólidos domiciliarios con el objeto de disminuir los residuos en la disposición final
- m) Disminuir el impacto que generan los residuos sólidos domiciliarios en el medio ambiente
- n) Efectuar estudios ambientales comunales
- o) Dar respuesta a la solicitud de la comunidad oportunamente y llevar registro de ellas
- p) Coordinación permanente con el departamento de recolección de residuos sólidos domiciliarios traslados y disposición final

III. OBJETIVO DEL MANUAL

Incrementar eficiencia y eficacia a los procedimientos de atención de denuncias ambientales, estableciendo un marco procedimental

IV. OBJETIVO DEL PROCESO

Contar con un marco procedimental para la gestión de denuncias y requerimientos de inspección y fiscalización ambiental en el territorio de Temuco.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS AMBIENTALES DEPARTAMENTO DE MEDIO AMBIENTE	Código:
		Revisión: 0
		Página 5 de 8
		Fecha: 28-11-2023

V. ALCANCE DEL MANUAL

El Manual aplica a la atención de denuncias del Departamento de Medio Ambiente, para atender denuncias de personas naturales, jurídicas y otros órganos del estado.

VI. CONTROL DEL MANUAL

El Departamento de Medio Ambiente será el responsable del cumplimiento y control de este Manual, el cual tendrá una vigencia de 2 años desde su fecha de publicación.

VII. REFERENCIA NORMATIVA

El artículo 65 de la ley N° 19.300 "Ley Sobre Bases Generales del Medio Ambiente", el cual señala sin perjuicio de lo establecido en el inciso segundo del artículo 5° de la ley No. 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades, y en otras normas legales, las municipalidades recibirán las denuncias que formulen los ciudadanos por incumplimiento de normas ambientales y las pondrán en conocimiento de las Autoridades Fiscalizadoras correspondiente.

Ley: 18.695: Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades, en su Art 4 literal c) La protección del medio ambiente; y Art. 5 literal j) Las Municipalidades tendrán además, las atribuciones no esenciales que le confieran las leyes o que versen sobre materias que la Constitución Política de la República expresamente ha encargado sean reguladas por la ley común, entre otras, la de colaborar en la fiscalización y en el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias correspondientes a la protección del medio ambiente, en los límites comunales, sin perjuicio de las potestades, funciones y atribuciones de otros organismos públicos.

LEY 19.880: Sobre Bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del estado.

LEY 18.883: Aprueba estatuto administrativo para funcionarios municipales


VIII. DOCUMENTACIÓN

Denuncia: Documento ingresado a la municipalidad de Temuco utilizado para dar cuenta de algún acto que genere impactos al medio ambiente.

Acta de Inspección: Documento elaborado por la Unidad de Inspección, asociado a un procedimiento de visita a terreno.

Multa: Documento municipal que da cuenta de una citación al juzgado de policía local, por parte de un fiscalizador ambiental.

Respuesta: Oficio que responde solicitud emitida por un usuario de la Comuna, respecto a una denuncia ambiental.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS AMBIENTALES DEPARTAMENTO DE MEDIO AMBIENTE	Código:
		Revisión: 0
		Página 6 de 8
		Fecha: 28-11-2023

IX. PRODUCTOS

- ✓ Respuesta a atención de denuncia
- ✓ Visita a terreno
- ✓ Citación al juzgado de policía local

X. USUARIOS

Denunciante: Ente público o privado, natural o jurídica, que emite una denuncia y la ingresa formalmente a la Municipalidad


XI. PROVEEDORES

Unidad de Inspección: Provee de documentación y antecedentes de la visita a terreno, útil para elaborar respuestas a usuario.

Profesional Departamento de Medio Ambiente: Elabora respuesta en base a antecedentes.

XII. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

RESPONSABLE	N°	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
Denunciante	1	Realización Denuncia	Denuncia
Funcionario Oficina de Partes	2	Recepción Denuncia	Denuncia
Funcionario Oficina de Partes	3	Deriva Denuncia	Denuncia
Secretaria DIMAO	4	Recepción Denuncia	Denuncia
Secretaria DIMAO	5	Deriva Denuncia	Denuncia
Director DIMAO	6	Analiza Pertinencia	Denuncia
Director DIMAO	7	Devuelve Pertinencia	Denuncia
Secretaria DIMAO	8	Devuelve denuncia por sistema	Denuncia devuelta

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS AMBIENTALES DEPARTAMENTO DE MEDIO AMBIENTE	Código:
		Revisión: 0
		Página 7 de 8
		Fecha: 28-11-2023

Funcionario Oficina de Partes	9	Redirecciona denuncia	Denuncia devuelta
Jefe de Medio Ambiente	10	Recepciona denuncia	Denuncia
Jefe de Medio Ambiente	11	Deriva denuncia	Denuncia
Funcionario DMA	12	Recepciona denuncia	Denuncia
Funcionario DMA	13	Solicita inspección en terreno	Solicitud
Funcionario Unidad de Inspección	14	Recepciona Denuncia	Solicitud
Funcionario Unidad de Inspección	15	Realiza visita a terreno	Acta de terreno
Funcionario DMA	16	Formula Oficio con respuesta	Oficio
Funcionario DMA	17	Deriva Oficio con respuesta	Oficio
Jefe de Medio Ambiente	18	Recepciona Oficio con respuesta	Oficio
Jefe de Medio Ambiente	19	Firma Oficio con respuesta	Oficio
Jefe de Medio Ambiente	20	Deriva Oficio con respuesta	Oficio
Director DIMAO	21	Recepciona Oficio con respuesta	Oficio
Director DIMAO	22	Firma Oficio con respuesta	Oficio
Secretaria DIMAO	23	Recepciona Oficio Firmado	Oficio Firmado
Secretaria DIMAO	24	Deriva Oficio Firmado	Oficio Firmado
Alcalde	25	Recepciona Oficio con Respuesta	Oficio Firmado
Alcalde	26	Firma Oficio con Respuesta	Oficio Firmado
Alcalde	27	Deriva Oficio con Respuesta	Oficio Firmado
Funcionario Oficina de Partes	28	Recepciona Oficio Firmado	Oficio Firmado
Funcionario Oficina de Partes	29	Numera Oficio Firmado	Oficio Numerado
Funcionario Oficina de Partes	30	Despacha Respuesta	Oficio despachado
Denunciante	31	Recepciona Respuesta	Oficio Despachado

