

TEMUCO, 26 JUN 2024

**VISTOS:**

- 1.- El Reglamento Interno N° 006 de fecha 20.12.2023, 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° 2865 de fecha 18 de agosto de 2023, 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, Extracción de Áridos, comercialización de leña 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° 2865 de fecha 18 de agosto de 2023.

**ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVASE.**



**JUAN ARANEDA NAVARRO**  
**SECRETARIO MUNICIPAL**



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

GFB/LMS/jqs

**DISTRIBUCIÓN:**

- ↓ Departamento de Acreditación y PMG
- ↓ Dirección de Medio Ambiente, Aseo y Ornato
- ↓ Unidad de Inspección
- ↓ Oficina de Partes

(Decreto M. Procesos Inspección 2024)





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

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

## INDICE.

<b>Nº</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

## 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), Ordenanza sobre la Tenencia responsable de Mascotas y Ordenanza Extracción de Áridos, las cuales dependen de la Dirección de Medio Ambiente, Aseo y Ornato.

La Unidad de inspección efectuó un total de **1.620** fiscalizaciones en el periodo comprendido, entre enero a diciembre del 2023.

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

- Notificaciones por escombros.
- Notificaciones por Basura.
- Notificaciones de contenedores particulares.
- Notificaciones para levantar cierres perimetrales.
- Notificación por realizar trabajos de mecánica en la vía pública.
- Visitas por reclamo de contenedores.
- Visitas por vehículos mal estacionados Camión recolector.
- Solicitud de instalación de Contenedor Metálicos.
- Reclamos de propiedades abandonadas.
- Actividades de Síndrome de Diógenes.
- Partes por Basura y/o Carteles vía pública.

**Ordenanza de Prevención y Gestión de Riesgos comunales productos de Incendios Forestales:**

- Notificación de limpieza de sitios eriazo.
- Notificación para realizar cortafuegos.
- Partes por No realizar cortes de pasto en sitio eriazo.

**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, mufas, otros.
- Coordinar perímetros de limpieza, cableado en desuso.

**Ordenanza sobre Autorización de transporte de basura, desechos escombros o residuos de cualquier tipo, las fiscalizaciones más constantes que se realizan son las siguientes:**

- Entrega de autorización para el traslado hacia vertederos autorizados.
- Registros de Empresas que transportan Basura a hacia Vertederos.
- Confección de autorización para el traslado de basura.
- Fiscalización a empresas constructoras.
- Fiscalización a vehículos que transportan desechos.
- Control Carretero con apoyo de Carabineros de Chile.
- Vertederos clandestinos.
- Fiscalización de denuncias mediante fotografías, día y horario, en que boto la basura hacia la vía pública.
- Partes por botar basura en vía pública o en cualquier BNUP.

**Ordenanza Municipal de Extracción de Áridos, canalizado a través del departamento de Medio Ambiente, las fiscalizaciones más recurrentes son:**

- Denuncias por Extracción de Áridos.
- Fiscalización de Áridos visitas efectuada a Terreno.
- Fiscalización de guía transporte de Áridos.
- Partes por extracción de Áridos sin Autorización Municipal.

**Ordenanza Ambiental**

- Fiscalización por ruidos molestos.
- Prohibición de realizar quemas al aire libre.
- Notificación por acumulación de desechos en Propiedad Particular o Pública.

	<b>MANUAL DE PROCESO MANUAL DE INSPECCIÓN DIRECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE, ASEO Y ORNATO</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 5 de 11
		Fecha: Junio 2024

- Notificación por escurrimiento de líquidos o mezcla, proveniente de actividad productiva hacia la vía pública.
- Partes por acumulación de desechos y no realizar limpieza.

**De acuerdo a la Ordenanza de Arbolado Urbano y Áreas Verdes, las fiscalizaciones más recurrentes corresponden:**

- 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.
- 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.
- Partes vehículos estacionado sobre áreas verdes.

**Ordenanza Municipal sobre la comercialización de leña fiscalizaciones son los siguientes puntos:**

- Reclamos recibidos por venta de leña.
- Notificaciones por leña.
- Partes por venta de leña y procesamiento vía pública.

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

- Operativos de fiscalización (Carabineros de Chile, CONAF Y SII).
- Fiscalización a vehículos y/o locales venta leña (%humedad de la leña).
- Fiscalización en control carretero.

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 peligroso.
- Canes abandonados.
- Partes por Canes.

Ordenanza de **Manejo de Residuos Sólidos y Líquidos en Paseo Bulnes.**

- Notificación a Locales comerciales, disposición de residuos fuera de horario.
- Regulación cumplimiento del litraje, los que deberán indicar su procedencia.

## 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 y Extracción de Áridos 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.
- Ordenanzas Municipales:
  - Ordenanza N°001 de Aseo de fecha 01/06/1987.
  - Ordenanza N°001 de Prevención y Gestión de Riesgos comunales productos de incendios forestales, de fecha 08/03/2022.
  - 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°002 de Transporte de Basura, Desechos a Vertederos de fecha 06/08/2018.
  - Ordenanza N° 002 Sobre Extracción de Áridos de fecha 12/09/2023.
  - 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.
  - Ordenanza N°007 de Manejo de Residuos Sólidos y Líquidos en Paseo Bulnes, de fecha 29 de diciembre 2022.
- Decreto nombramiento 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.
- 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 y Limpieza de Espacios Públicos.
- Departamento de Áreas verdes y Ornato comunal.
- Departamento Zoonosis y Bienestar animal.
- Departamento de Medio Ambiente.
- Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO).
- Dirección de Gestión de Riesgo y desastres.

## 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 y Extracción de Áridos en la Ciudad de Temuco.

## 9. USUARIOS

- Usuarios Internos:
  - › Departamento de Aseo y Limpieza de Espacios Públicos.
  - › Departamento de Áreas verdes y Ornato comunal
  - › Departamento Zoonosis y Bienestar animal.

- › Departamento de Medio Ambiente.
- › Departamento Comunitario y Vecinal.
- › Departamento de Programa Social.
- › Dirección de Gestión de Riesgo y Desastres.

- Usuarios externos: la comunidad local.

## 10. ESTANDAR

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

## 11. PROCESO

Responsable	Nº	Actividad	Documentos
Comunidad	1	Ingresa solicitud o reclamo, mediante carta por oficina de partes municipal, correo electrónico o vía telefónica	Cartas, 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.	Cartas, correo electrónico
Encargado Unidad de Inspección	3	<b>Recepción del requerimiento:</b> El encargado de la Unidad de Inspección, recepciona 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.	Derivación de cartas y correo electrónico
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,	Talonario de notificar e infraccionar

		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 Juzgado de Turno, día y horario que debe presentarse el infractor.	Talonarios de notificación e infracción
Inspector	6	<b>Respuesta y cierre:</b> Revisado los antecedentes, elabora un oficio de respuesta según el requerimiento. En el caso que corresponda, deriva a través, del Programa de gestión Documental para firma del Director.	Oficio
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.	Oficio escaneado
Encargado Unidad de Inspección	8	Ingresa los partes al sistema de inspección valida y genera el parte de manera digital, correspondiente al Juzgado de Turno (1-2-3), se acompaña los documentos de prueba, como fotos, información complementaria, dominio vigente de vigente, si corresponde.	Oficio infracción, dominio vigente y informe con fotografías
Encargado de Inspección	9	Imprime copia del parte digital y se archiva en la carpeta.	Copia de la infracción

12. DIAGRAMA

