

DECRETO N° 5070 /

TEMUCO, 25 NOV. 2024

VISTOS:

- 1.- La Ley 18.883, Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales.
- 2.- Las facultades contenidas en la Ley 18.695, "Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades".
- 3.- La Ley N°20.417, la cual, modifica el Artículo N°25 de la Ley N°18.695 "Ley Sobre Bases Generales del Medio Ambiente".
- 4.- El Artículo N°65 de la Ley N°19.300 "Ley Sobre Bases Generales del Medio Ambiente"
- 5.- La Ley N°19.880, sobre Bases de Los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado.
- 6.- El Reglamento Interno N° 006 de fecha 20.12.2023, sobre estructuras, funciones y coordinación del Municipio de Temuco. "Orgánica Constitucional de Municipalidades".
- 7.- El Decreto N°4.213 de fecha 24 de noviembre 2023, que aprueba el Manual de Procesos para la Atención de Denuncias Ambientales.

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. -



MUNICIPALIDAD DE
TEMUCO

2.- Que existe la necesidad de sistematizar, contextualizar y formalizar el Proceso para la atención de denuncias ambientales de la Municipalidad de Temuco, para contribuir al mejoramiento de los procesos internos institucionales.

3.- La Municipalidad de Temuco, a través de la Dirección de Medio Ambiente, Aseo y Ornato, en su gestión de modernizar sus departamentos, viene en actualizar el Manual de Procesos para la Atención de Denuncias Ambientales

DECRETO:

1.- Apruébese Modificación al Manual de Procesos que a continuación se indica:

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
AMBITO DE ACCION	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.

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 8 hojas.

ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVESE,


JUAN ARANEDA NAVARRO
SECRETARIO MUNICIPAL


ROBERTO NEIRA ABURTO
ALCALDE

GFB/P/E/ENN/RLR

Distribución;

- Dirección de Control Interno
- Depto. Calidad y Control de Gestión
- Depto. de Medio Ambiente
- Oficina de Partes.





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

Código: MP- MT

Revisión: 02

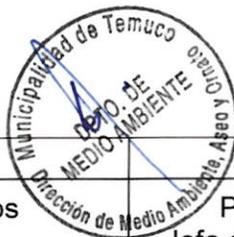
Página 1 de 8

Fecha: septiembre 2024

MANUAL DE PROCESOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS AMBIENTALES

Elaboró

Rodrigo Lincoleo Ríos
Abogado
Departamento de Medio Ambiente



Revisó

Patricio Figueroa
Jefe del Depto. De Medio
Ambiente



Aprobó

Gustavo Fuentes
Director de la Dirección de
MAAO

 MUNICIPALIDAD DE TEMUCO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS AMBIENTALES DEPARTAMENTO DE MEDIO AMBIENTE	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 2 de 8
		Fecha: septiembre 2024

	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	4
VI	CONTROL DEL MANUAL	4
VII	REFERENCIA NORMATIVA	4
VIII	DOCUMENTACIÓN	5
IX	PRODUCTOS	5
X	USUARIOS	5
XI	PROVEEDORES	5
XII	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	6
XIII	DIAGRAMA DE FLUJO	9

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS AMBIENTALES DEPARTAMENTO DE MEDIO AMBIENTE	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 3 de 8
		Fecha: septiembre 2024

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) Liderar y coordinar la acción del municipio en materia de Gestión de políticas ambientales y el cuidado de los recursos naturales.
- c) Velar, coordinar y representar al municipio para el cumplimiento de la ley de bases del medio ambiente y el reglamento del sistema de evaluación de impacto ambiental.
- d) Realizar acciones para la prevención de emisiones de contaminantes y controlar los procesos de polución del medio biofísico en la Comuna, mediante la coordinación con órganos competentes en la materia.
- e) Gestionar programas y actividades de educación y difusión ambiental
- f) Evaluar y pronunciarse técnicamente, respecto al impacto ambiental de los proyectos presentados al Municipio o que sean desarrollados por este.
- g) Coordinar con órganos con órganos competentes el cumplimiento de normas legales y técnicas para prevenir el deterioro ambiental
- h) Promover y fomentar la valorización de residuos, con el objeto de disminuir el impacto ambiental Comunal

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS AMBIENTALES DEPARTAMENTO DE MEDIO AMBIENTE	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 4 de 8
		Fecha: septiembre 2024

- i) Planificar y desarrollar acciones de educación y gestión, difundiendo buenas prácticas en materia ambiental.
- j) Gestionar estudios ambientales en la Comuna
- k) Evaluar, gestionar autorización e inspeccionar las actividades vinculadas a la extracción de áridos en la Comuna, aplicando las normas legales vigentes.
- l) Dar respuesta a las solicitudes de la Comunidad oportunamente y llevar registro de ella
- m) Planificar y coordinar acciones con los departamentos de la Dirección de Medio Ambiente, Aseo y Ornato, para incrementar las tasas de desvío a relleno sanitario y valorizar los residuos sólidos de la Comuna
- n) Articular acciones con otros departamentos de la Municipalidad con el objetivo de potenciar el desarrollo de la gestión ambiental local propendente a potenciar la acción climática comunal.

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.

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

 MUNICIPALIDAD DE TEMUCO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS AMBIENTALES DEPARTAMENTO DE MEDIO AMBIENTE	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 5 de 8
		Fecha: septiembre 2024

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.

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	Nº	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
Denunciante	1	Realización Denuncia	Denuncia
Funcionario Oficina de Partes	2	Recepción Denuncia	Denuncia
Funcionario Oficina de Partes	3	Derivación Denuncia	Denuncia
Secretaria DIMAO	4	Recepción Denuncia	Denuncia
Secretaria DIMAO	5	Reenvío Denuncia	Denuncia
Director DIMAO	6	Análisis Pertinencia	Denuncia
Director DIMAO	7	Devolución Denuncia (En caso de no pertinencia)	Denuncia
Secretaria DIMAO	8	Devolución denuncia por sistema	Denuncia devuelta
Funcionario Oficina de Partes	9	Redireccionamiento denuncia (Para nueva distribución)	Denuncia devuelta
Jefe de Medio Ambiente	10	Recepción denuncia	Denuncia
Jefe de Medio Ambiente	11	Deriva denuncia	Denuncia
Funcionario DMA (pertinente a la materia ambiental a abordar)	12	Recepción denuncia	Denuncia
Funcionario DMA (pertinente a la materia ambiental a abordar)	13	Análisis derivación institucional	N/A
Funcionario DMA (pertinente a la materia ambiental a abordar)	14	Formula Oficio de derivación	Oficio
Funcionario DMA (pertinente a la materia ambiental a abordar)	15	Derivación de Oficio	Oficio derivado
Jefe de Medio Ambiente	16	Recepción Oficio y Firma	Oficio firmado
Jefe de Medio Ambiente	17	Derivación de Oficio	Oficio derivado
Director DIMAO	18	Recepción de Oficio y Firma	Oficio firmado
Director DIMAO	19	Derivación de Oficio	Oficio derivado
Secretaria DIMAO	20	Recepción de Oficio	Oficio recepcionado
Secretaria DIMAO	21	Derivación de Oficio	Oficio derivado
Alcalde	22	Recepción de Oficio	Oficio recepcionado
Alcalde	23	Firma de Oficio	Oficio firmado
Alcalde	24	Derivación de Oficio	Oficio derivado
Funcionario Oficina de Partes	25	Recepción de Oficio Firmado	Oficio firmado
Funcionario Oficina de Partes	26	Numeración de Oficio Firmado	Oficio numerado y firmado
Funcionario Oficina de Partes	27	Derivación de Oficio con Denuncia	Oficio derivado
Funcionario Servicio Externo(Cierre de proceso)	28	Recepción de Oficio con Denuncia	Oficio recepcionado



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

Código: MP- MT

Revisión: 02

Página 7 de 8

Fecha: septiembre 2024

Funcionario DMA (pertinente a la materia ambiental a abordar)	29	Evaluación pertinencia de Visita	N/A
Funcionario DMA (pertinente a la materia ambiental a abordar)	30	Solicita inspección en terreno	Solicitud
Funcionario Unidad de Inspección	31	Recepciona Denuncia	Solicitud
Funcionario Unidad de Inspección	32	Realiza visita a terreno	Acta de terreno
Funcionario DMA (pertinente a la materia ambiental a abordar)	33	Formula Oficio con respuesta	Oficio
Funcionario DMA (pertinente a la materia ambiental a abordar)	34	Deriva Oficio con respuesta	Oficio
Jefe de Medio Ambiente	35	Recepciona Oficio con respuesta	Oficio
Jefe de Medio Ambiente	36	Firma Oficio con respuesta	Oficio
Jefe de Medio Ambiente	37	Deriva Oficio con respuesta	Oficio
Director DIMAO	38	Recepciona Oficio con respuesta	Oficio
Director DIMAO	39	Firma Oficio con respuesta	Oficio
Secretaria DIMAO	40	Recepciona Oficio Firmado	Oficio Firmado
Secretaria DIMAO	41	Deriva Oficio Firmado	Oficio Firmado
Alcalde	42	Recepciona Oficio con Respuesta	Oficio Firmado
Alcalde	43	Firma Oficio con Respuesta	Oficio Firmado
Alcalde	44	Deriva Oficio con Respuesta	Oficio Firmado
Funcionario Oficina de Partes	45	Recepciona Oficio Firmado	Oficio Firmado
Funcionario Oficina de Partes	46	Numera Oficio Firmado	Oficio Numerado
Funcionario Oficina de Partes	47	Despacha Respuesta	Oficio despachado
Denunciante	48	Recepciona Respuesta	Oficio Despachado



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

Código: MP- MT
 Revisión: 02
 Página 1 de 8
 Fecha: septiembre 2024

XIII. DIAGRAMA DE FLUJO

