

DECRETO N° **3067** /

TEMUCO, **05 AGO. 2025**

VISTOS:

1.- El Reglamento Interno N° 006 de fecha 20/12/2023, sobre estructura funciones y coordinación del Municipio de Temuco y sus modificaciones posteriores.

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 Manual de Procesos "Inspección de Obras", Depto. Inspección de Obras, Dirección de Obras Municipales, 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 PROCESOS "DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN DE OBRAS", DIRECCIÓN DE OBRAS MUNICIPALES.
OBJETIVO DEL MANUAL	ESTABLECER Y ESTANDARIZAR ETAPAS ADEMÁS DE LAS RUTINAS EN LOS PROCESOS DE FISCALIZACIÓN DE OBRAS.
AMBITO DE ACCION	VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA EN LAS CONSTRUCCIONES Y EDIFICACIONES EXISTENTES EN LA COMUNA, ÁREA URBANA Y RURAL.

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 24 hojas.

3.- Este manual reemplaza en su totalidad el Manual de Procesos aprobado por Decreto Alcaldicio N° 3452 de fecha 22/09/2024.

ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVESE.



JUAN ARANEDA NAVARRO
SECRETARIO MUNICIPAL



ROBERTO NEIRA ABURTO
ALCALDE



MCC/CMC/CFB/mpc

C.C. Oficina de Partes

Depto. de Calidad y Control de Gestión

Todas las unidades



IDDA: 3132214

MANUAL DE PROCESOS
“DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN
DE OBRAS” DIRECCIÓN DE OBRAS
MUNICIPALES

Elaborado	Revisado	Aprobado
Cesar Fulgeri Belmar Jefe Dpto. De inspección de Obras Jaime Sepúlveda Peña	Cristian Martínez Cabrera Jefe de Gestión y Control	Mauricio Cruz Cofré Director de Obras Municipales (S)

1

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS INSPECCIÓN DE OBRAS DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 2 de 23
		Fecha: junio 2025

Índice	Pág.
I. ANTECEDENTES	4
II. OBJETIVO DEL PROCESO	5
III. OBJETIVOS DEL MANUAL	5
IV. ABREVIATURAS	6
V. ALCANCE	6
VI. FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO	6
VII. FACULTADES LEGALES	7
VIII. PRESENTACIÓN DE LOS PROCESOS EN LAS FISCALIZACIONES Y NOTIFICACIONES DE LA UNIDAD DE INSPECCIÓN	9
1 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	
2 ACCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	
IX. ACCIÓN ADMINISTRATIVA (Comunicaciones)	11
X. PROCESO	11
XI. PLAZOS Y PRORROGAS	12
XII. TERMINO DEL PROCEDIMIENTO	12
XIII. ANEXO TECNOLÓGICO DE USO INTERNO: INCORPORACIÓN DE HERRAMIENTA DIGITAL SURVEY123 AL PROCEDIMIENTO DE FISCALIZACIÓN Y NOTIFICACIÓN	12
1 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	
2 ACCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	
3 ACCIÓN ADMINISTRATIVA	
4 RESPONSABILIDADES	
5 PLAZOS Y PRORROGAS	
6 TÉRMINO DEL PROCEDIMIENTO	
7 OBSERVACIONES FINALES	
XIV. ORGANIGRAMA DE FLUJOS	15
XV. ANEXOS Y FORMULARIOS	16
ANEXO N° 1	
NOTIFICACIÓN	
INFRACCIÓN	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS INSPECCIÓN DE OBRAS DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 3 de 23
		Fecha: junio 2025

- ANEXO N° 2**
ACTA DE FISCALIZACIÓN
- ANEXO N° 3**
FORMULARIO INGRESO RECLAMOS
- ANEXO N° 4**
SOLICITUD DE OCUPACION DE BNUP
- ANEXO N° 5**
SOLICITUD PARA CERTIFICADO DE INHABITABILIDAD
- ANEXO N° 6**
SOLICITUD PARA PRE-INFORME DE PATENTE DE ALCOHOLES
- ANEXO N° 7**
SISTEMA DE GESTIÓN INSPECCIÓN DOM

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS INSPECCIÓN DE OBRAS DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 4 de 23
		Fecha: junio 2025

I. ANTECEDENTES

El presente Manual de Procedimientos se gesta para las labores de fiscalización y notificaciones que realice el Departamento de Inspección municipal de la Municipalidad Temuco, teniendo como finalidad lograr la estandarización de las etapas y procesos en el marco de la función a fin de facilitar e instruir a los funcionarios del departamento de Inspección sobre la secuencia de actos a seguir y, en general, a los contribuyentes de una manera clara y sencilla sobre los procesos y subprocesos involucrados.

- A. El contribuyente hoy en día:
- Quiere soluciones rápidas.
 - Está más informado.
 - Suele ser menos paciente en cuanto a plazos.
 - Quiere respuestas concretas.
- B. El contribuyente pide que:
- Lo escuchemos.
 - Lo conozcamos
 - Lo comprendamos.
 - Seamos responsables.
 - Lo orientemos.

En este contexto, el presente manual contiene la descripción secuencial y lógica de las distintas actividades del procedimiento, para la realización de la función con eficacia y eficiencia. Lo anterior, siempre en armonía con las disposiciones de la Ley N° 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades, Ley N° 19.880 sobre Bases de Procedimientos Administrativos, Ley N° 18.883 sobre Estatuto Administrativo, Ley N° 20.285 Ley de Transparencia, Instructivos de los Servicios Públicos encargados de fiscalizar las actuaciones de los Órganos del Estado, Reglamentos y demás normativa atingente.

Estas actividades son específicas, los inspectores conocen los asuntos y materias con idoneidad y profesionalismo, que van en beneficio de la comuna y los contribuyentes que necesiten el asesoramiento.

Las áreas para fiscalizar corresponden a obras de sectores rurales y urbanos en donde se incumpla con lo indicado en la L.G.U.C, O.G.U.C Y P.R.C, así como también el incumplimiento a ordenanzas locales que corresponda ser fiscalizadas por la DOM. Los procedimientos de fiscalización y notificaciones que realice el Departamento de Inspección

tienen como finalidad lograr que las etapas y procesos se ajusten en el marco de las funciones de los inspectores del departamento. Además, instruir a las Direcciones y a los usuarios en general de manera clara y sencilla sobre los procesos y subprocesos involucrados en la fiscalización e inspección.

II. OBJETIVO DEL PROCESO

El presente instrumento busca establecer y estandarizar etapas además de las rutinas en los procesos de fiscalización de obras, según lo establecido en el Decreto con Fuerza de Ley N°458 de 1975 del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, denominada Ley General de Urbanismo y Construcciones, y en el Decreto N°47, de 1992 del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, denominada Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones; lo establecido en las Ordenanzas Locales; en las Circulares de la División de Desarrollo Urbano del MINVU; D.L 3.063 del Ministerio del Interior de 1979; Ley N°18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades, donde se refiere a las atribuciones del municipio para planificar y regular su territorio comunal, lo que se encuentra contemplado en el artículo 3, letra b) y; demás normas pertinentes. En lo medular, respecto del proceso de fiscalización que realice el departamento de Inspección de la Dirección de Obras Municipales de Temuco.



III. OBJETIVOS DEL MANUAL

- * Orientar en la dinámica de la tramitación de una denuncia y su fiscalización por infracciones a la normativa que regulan nuestra acción haciendo simple su comprensión para quien requiera de dicho servicio.
- * Que, mediante la elaboración de manual de procedimientos del Departamento de Inspección Municipal, se establezca de forma clara y precisa la metodología a emplear al recepcionar denuncias y/o fiscalizaciones.
- * Que, mediante la elaboración del Manual de Procedimientos cada integrante del equipo de trabajo del departamento adquiera el conocimiento que permita llevar adelante la tarea encomendada.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS INSPECCIÓN DE OBRAS DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 6 de 23
		Fecha: junio 2025

IV. ABREVIATURAS

BNUP:	Bien Nacional de Uso Público
DDU:	División de Desarrollo Urbano
DOM:	Dirección de Obras Municipales
LGUC:	Ley General de Urbanismo y Construcciones
LOCM:	Ley Orgánica Constitucional de Municipalidad
MINVU:	Ministerio de Vivienda y Urbanismo
OGUC:	Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones
PRI:	Plan Regulador Intercomunal
PRC:	Plan Regulador Comunal
SERVIU:	Servicio de Vivienda y Urbanismo
SEREMI:	Secretario Regional Ministerial

V. ALCANCE

Este Manual de Procedimientos regula y uniforma los procesos y actividades llevadas a cabo en la fiscalización y notificación como resultado de una fiscalización y/o denuncia. El Inspector municipal debe tener siempre en cuenta: Aplicar los conocimientos, aptitudes y habilidades socioculturales (Inteligencia Emocional) en la acción. Es importante destacar que, dentro de las funciones más importantes de un inspector, no solo está el control de la normativa, sino que la representación integral de la Organización y calidad de servicio definida por la autoridad.

VI. FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO

Al Departamento de Inspección de Obras, le corresponde las siguientes funciones de acuerdo a lo establecido en el reglamento interno número 006 de 2023:

- Realizar las tareas de inspección de obras para verificar el cumplimiento de la normativa que las rigen.
- Inspeccionar que las edificaciones sean utilizadas de acuerdo a las normas de uso de suelo que contemple el plan regulador comunal.
- Verificar que las obras ejecutadas ofrezcan la debida garantía de salubridad y seguridad.
- Derivar al Juzgado de Policía Local, o infraccionar, según corresponda, situaciones de incumplimiento normativo de edificaciones existentes o de obras que se encuentren en ejecución.
- Ejecutar informes de inhabitabilidad de viviendas solicitadas por la comunidad.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS INSPECCIÓN DE OBRAS DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 7 de 23
		Fecha: junio 2025

- f) Ejecutar informes de inspección y sugerir, cuando corresponda, la demolición de inmuebles.
- g) Dar respuesta a solicitudes de patentes comerciales y de alcoholes, para dar cumplimiento de la Ley y la Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones.
- h) Inspeccionar el cumplimiento de las condiciones de los permisos de ocupación de bienes nacionales de uso público, con relación a construcciones autorizadas por la DOM.
- i) Inspeccionar que los titulares de patentes municipales den a los inmuebles el uso autorizado.
- j) Informar al Sr. Alcalde, por medio del Director de obras, de todo lo atinente a sus competencias.

Las acciones realizadas por el inspector en terreno deberán quedar reflejadas en el acta de notificación y de infracción. (ANEXO N°1)

VII. FACULTADES LEGALES

Actualmente la Función es desarrollada por distintos organismos públicos, entre los cuales se encuentran las Municipalidades, las que ejercen la acción inspectiva, a través de los Inspectores Municipales quienes velan por el fiel cumplimiento de las disposiciones normativas vigentes de las materias resorte de esta entidad edilicia, teniendo siempre como piedra angular el bienestar, la tranquilidad y el respeto de los derechos, de modo que toda persona se sienta amparada en sus derechos y, a su turno, de cumplimiento a sus obligaciones. En este contexto, la labor municipal de inspección debe ajustarse, respetar y obrar conforme lo encomendado por nuestra Constitución y las leyes, siendo plenamente aplicable, y sin que la enunciación siguiente sea taxativa, las siguientes disposiciones.

- Constitución Política de la República.
- Artículo 6°. En atención a que los órganos de la administración del Estado deben someter su actuación a la Constitución y a las leyes;
- Artículo 7°. En cuanto los órganos de la administración deben actuar válidamente previa investidura de sus funciones;
- Artículo 19 n°3. En lo relativo a someter la actuación fiscalizadora al presente manual a fin de evitar arbitrariedades y, con ello, otorgar un justo y racional procedimiento de fiscalización.
- Ley 18.695 sobre Orgánica Constitucional de Municipalidades.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS INSPECCIÓN DE OBRAS DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 8 de 23
		Fecha: junio 2025

- Artículo 3° letra e). - Para aplicar las disposiciones sobre construcción y urbanización, en la forma que determinen las leyes, sujetándose a las normas técnicas de carácter general.
- Artículo 5° letra c). - Disposición que encomienda a los municipios la administración de los bienes nacionales de uso público, incluido el subsuelo.
- Artículo 5° letra d). - Norma la cual permite dictar instrucciones de carácter general o particular.
- Artículo 24 letra A) N°3. - Encomienda a la Dirección de Obras a fiscalizar la ejecución de las obras hasta el momento de su recepción.
- Artículo 24 letra B). - Estableciendo como función la de fiscalizar las obras en uso, a fin de verificar el cumplimiento de las disposiciones legales y técnicas que las rijan.
- Artículo 24 letra G). - Por corresponder a la Dirección de Obras la aplicación de las normas legales sobre construcción y urbanización en la comuna, razón por la cual la labor fiscalizadora es esencial para dicho cometido.
- Decreto con Fuerza de Ley N°458 de 1975 del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, Ley General de Urbanismo y Construcciones.
- Artículo 142. - Disposición que encomienda a la Dirección de Obras Municipales fiscalizar las obras de edificación y de urbanización que se ejecuten dentro de la comuna, como asimismo el destino que se dé a los edificios.
- Artículo 143 inciso tercero. - La cual permite que los inspectores tengan acceso y verifiquen el cumplimiento de las medidas de gestión y control de calidad en la ejecución o desarrollo de cualquier obra.
- Artículo 146. - La cual permite al Director de Obras Municipales, mediante resolución fundada, ordenar la paralización de cualquier obra en los casos en que hubiere lugar a ello.
- Decreto N°47 de 1992 del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones.
- Artículo 5.1.21. - Precepto que faculta al Director de Obras Municipales para ordenar la paralización de las obras si se verifica alguna de la hipótesis contenida en dicho artículo.
- Artículo 5.2.1. - Artículo que ordena a la Dirección de Obras Municipales a fiscalizar toda construcción que se ejecute dentro del territorio de su jurisdicción y comprobar el destino que se dé a los edificios y a sus distintas dependencias.
- Artículo 5.2.9. - Norma la cual permite a las Direcciones de Obras Municipales, en cualquier momento después de la recepción definitiva de una obra, fiscalizar el cumplimiento de las normas sobre seguridad, conservación de las edificaciones, accesibilidad universal y discapacidad.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS INSPECCIÓN DE OBRAS DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 9 de 23
		Fecha: junio 2025

- Decreto N°2385 del Ministerio del Interior el cual fija el texto refundido y sistematizado del Decreto Ley 3.063 Sobre Rentas y Patentes Municipales.
- Ordenanza N°003 de 1992 sobre Cobro de Derechos Municipales.
- Reglamento Interno Municipal.
- Demás disposiciones pertinentes a la materia.

VIII. PRESENTACIÓN DE LOS PROCESOS EN LAS FISCALIZACIONES Y NOTIFICACIONES DEL DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN.

1. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

El Manual de Procedimientos indica los diversos pasos a seguir desde el ingreso de la denuncia, su fiscalización, posterior notificación e infracción si corresponde y dar respuesta a los interesados. El procedimiento de fiscalización regula la base de la actuación examinadora, cuyo objetivo principal es velar por el cumplimiento de las normas vigentes. El procedimiento de fiscalización es asignado, planificado, organizado, dirigido, controlado y evaluado por el Encargado del Departamento de Fiscalización, que es el funcionario quien tiene, además, la responsabilidad de impartir instrucciones y orientaciones en el marco de los lineamientos institucionales y normativos. El procedimiento de fiscalización contiene etapas desarrolladas por un Inspector, que es el funcionario, con la responsabilidad de planificar, preparar e investigar las materias denunciadas agregadas por la Institución o aquellas relacionadas con infracciones detectadas durante la investigación, así como también concluir o resolver respecto de lo investigado. El procedimiento de fiscalización corresponde a aquella en donde se indagan los hechos, a través de la ejecución de todas o algunas de las siguientes acciones, pudiendo ser realizada en terreno, oficina o una mezcla de ambas, a decir:

- Inicio de la investigación.
- Presentación con el fiscalizado.
- Inspección perceptiva.
- Entrevistas a los fiscalizados.
- Revisión a los fiscalizados.
- Otras visitas dentro y/o fuera de la jurisdicción. (sector asignado al revisor).

El departamento de Inspección Municipal, realiza diferentes fiscalizaciones de las denuncias de la ciudadanía, a través de:

Página web, <https://www.temuco.cl/tramites-online/dom-digital/>

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS INSPECCIÓN DE OBRAS DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 10 de 23
		Fecha: junio 2025

Tramite n°:

- **20.1** Solicitud de fiscalización (tramite gratuito).
- **20.9** Solicitud de inspección patentes (tramite con valor, en caso de no pago de los derechos dentro de los 5 días, se anulará la solicitud).
- Atención a Publico ubicada en Prat 892, a realizar la denuncia por escrito (ANEXO N° 3) En ambos casos se debe indicar: - Tipo de denuncia (ej. Posibles modificaciones de obras sin permisos de edificación, ocupación y rotura de BNUP, construcción, entre otros). - Antecedentes del denunciado o del denunciante (Nombre, Rut., Domicilio, Correo electrónico). - Ubicación detallada de donde se realiza o proviene la problemática. (Adjuntando fotografías).

2. ACCION DEL PROCEDIMIENTO

El departamento de Inspección Municipal realiza verificación en terreno de las diferentes denuncias provenientes de la ciudadanía y Departamentos Municipales, para conocer la problemática existente en la comuna. Asimismo, se menciona, la coordinación de labores en conjunto con el personal Seguridad Pública, Carabineros y Policía de investigaciones (PDI) en diferentes operativos de fiscalizaciones para mantener la seguridad e integridad de nuestros Inspectores Municipales en su labor diaria. Al conocer de la denuncia, se realizará la recopilación de los antecedentes necesarios según los fundamentos y hechos plasmados en aquélla. Se entrega al denunciado un parte de cortesía o notificación con plazo establecido, como medida educativa y correctiva de acuerdo a las Leyes y Ordenanzas vigentes indicándose en esta boleta lo siguiente:

- Fecha, Mes y año en que se realizó el procedimiento de fiscalización.
- Hora en que se realizó la fiscalización.
- Lugar en que se realizó la fiscalización.
- Nombre completo del infractor Domicilio del infractor.
- Glosa por escrito donde se da a conocer al infractor de la falta que está cometiendo.
- Disposiciones legales de la falta que se está cometiendo.
- Plazo de días para que el infractor cumpla y solucione con lo indicado.
- Firma, nombre y timbre del Inspector Municipal que redacta la boleta.
- Queda excluido cualquier comunicación externa y directa con el inspector, todas deberán ser dirigidas a través de la secretaria con copia al encargado de dicho departamento, quien derivara la consulta formal al inspector correspondiente.
- Queda excluida cualquier transferencia de información con menores de edad.
- Queda excluido indicar nombre del denunciante al denunciado.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS INSPECCIÓN DE OBRAS DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 11 de 23
		Fecha: junio 2025

IX. ACCIÓN ADMINISTRATIVA (Comunicaciones)

Ingresar las notificaciones al sistema de registros de control. La copia de las notificaciones es archivada en este departamento. Por lo anterior se procede al seguimiento de la denuncia, a través de visitas esporádicas (en virtud de una planificación de fiscalizaciones mensuales) de Inspectores Municipales constatando se dé cumplimiento de lo dispuesto en el mencionado documento y en caso de que este **no acate las instrucciones dadas por escrito, se dará curso de forma inmediata a la boleta de citación al Juzgado de Policía Local de turno.**

** Debe ejecutarse la planificación de fiscalización en los primeros 5 días de cada mes.*

X. PROCESO

Luego que el funcionario Municipal realice el seguimiento y procedimiento de fiscalización de notificación hacia el infractor que **no acató las instrucciones descritas por el Inspector,** se realiza los siguientes pasos administrativos:

El fiscalizador Municipal hace entrega de **una Infracción al infractor citándolo al Juzgado de Policía Local de turno:**

- Ingresar la Infracción firmada por el DOM al Sistema de Registros de Partes.
- Firmar el acta de partes por los Inspectores Municipales.
- Revisión de informes de partes y firma por el encargado del departamento de inspección Municipal.
- El acta de notificación y control de partes original y copia, es ingresada al Libro de actas en la que se indica:
 - Fecha.
 - Número de Informe.
 - Datos de la infracción o nombre del infractor.
 - Número de citación.
 - Firma y timbre de la actuario del Juzgado de turno que recibe el informe de parte.
 - El informe de parte es derivado al Juzgado de Policía Local de turno.
 - La actuario del Juzgado de turno recepciona con fecha y timbre la documentación quedándose con el original del informe de partes.
 - La copia del informe de partes es archivada en este departamento.

XI. PLAZOS Y PRORROGAS

Los plazos y prórroga para ingreso de expediente de regularización serán días corridos y estarán consignados mediante la siguiente tabla:

PLAZOS Y PRORROGAS		
OBRA	PLAZO	PRORROGA
VIVIENDA	30	15
COMERCIO	30	15

Se podrá solicitar prórroga por única vez, para optar a dicho plazo el infraccionado deberá ingresar una carta dirigida al director de Obras por oficina secretaria DOM indicando los motivos por los cuales solicita el aumento de plazo. Por su parte la dirección dará respuesta dentro de 20 días hábiles contados desde el día hábil siguiente al ingreso de la denuncia. (*)

* Plazo establecido en el Reglamento de Oficina de Partes.

XII. TÉRMINO DEL PROCEDIMIENTO

Administrativamente, se dará por finalizada la labor fiscalización, al entregar respuesta por escrito al denunciante y al denunciado, de los procedimientos adoptados por el departamento de Inspección de Obras Municipales y, luego, los antecedentes serán derivados al Juzgado de Policía Local, cuando corresponda.

XIII. ANEXO TECNOLÓGICO DE USO INTERNO: INCORPORACIÓN DE HERRAMIENTA DIGITAL SURVEY123 AL PROCEDIMIENTO DE FISCALIZACIÓN Y NOTIFICACIÓN.

1. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

En el marco de la modernización institucional del Departamento de Inspección de Obras Municipales, se establece el uso complementario de la herramienta Survey123 (plataforma Esri) como apoyo en la recolección de datos en terreno, sin modificar el procedimiento base. Esta herramienta digital permite la captura de información georreferenciada, estructurada, respaldada fotográficamente y de manera estandarizada, facilitando el registro de fiscalizaciones y notificaciones

El uso de esta herramienta no reemplaza los pasos formales establecidos en el Manual de Procedimientos, sino que optimiza y sistematiza el levantamiento de antecedentes mediante dispositivos móviles autorizados, bajo credenciales institucionales, resguardando el cumplimiento de los lineamientos normativos vigentes.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS INSPECCIÓN DE OBRAS DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 13 de 23
		Fecha: junio 2025

2. ACCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

El proceso de fiscalización mantiene sus fases tradicionales (desde la recepción de la denuncia hasta la eventual infracción), con la diferencia de que ahora se integra una capa tecnológica durante la labor en terreno del Inspector:

1. Ingreso de denuncia: Se mantiene el ingreso vía DOM Digital, presencial o escrito (Anexo N°3). Se añade la opción de ingreso digital a través del formulario Survey123, habilitado en el geo portal institucional (<https://ide.temuco.cl/portal>).
2. Asignación de tarea: El encargado del Departamento de Inspección asigna la denuncia, y el Inspector descarga la encuesta correspondiente desde Survey123 en su dispositivo institucional.
3. Trabajo en terreno: El Inspector realiza la inspección registrando la información en la app Survey123 (con o sin conexión a internet), capturando fotografías, ubicación georreferenciada y datos obligatorios.
4. Notificación: Se mantiene el parte de cortesía o notificación formal en papel, complementado con la versión digital respaldada en Survey123.
5. Envío y Respaldo: Al recuperar conexión, los datos son enviados automáticamente al servidor institucional, donde se almacenan como respaldo documental.
6. Revisión y Seguimiento: El encargado del Departamento revisa el informe generado digitalmente y lo valida. La Secretaría de la DOM realiza el archivo correspondiente en el sistema documental oficial.

3. ACCIÓN ADMINISTRATIVA

Todos los registros generados con Survey123 deben incorporarse al Sistema de Registro de Control, con los mismos resguardos establecidos para las boletas físicas. El uso de Survey123 queda normado por los siguientes principios:

- Uso exclusivo en dispositivos autorizados.
- Acceso sólo mediante credenciales institucionales.
- Prohibición de compartir cuentas o modificar campos obligatorios
- Los formularios digitales deben reflejar fielmente los datos ingresados en terreno

La trazabilidad de los registros digitales permitirá mejorar la planificación mensual de fiscalizaciones, permitiendo verificar cumplimiento o reincidencias mediante un sistema más ágil de consulta y seguimiento.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS INSPECCIÓN DE OBRAS DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 14 de 23
		Fecha: junio 2025

4. RESPONSABILIDADES

Etapa	Responsable	Herramienta
Inspección en terreno	Inspector Municipal	App Survey123
Revisión y validación	Encargado del Departamento	Sistema / PDF Survey123
Archivo y seguimiento	Secretaría DOM	Sistema documental

5. PLAZOS Y PRORROGAS

La incorporación de esta herramienta no altera los plazos establecidos para el proceso de fiscalización, notificación o infracción. El respaldo digital sirve como complemento en la evaluación del cumplimiento de plazos, y permite mayor precisión al registrar fechas, horas y ubicaciones en terreno.

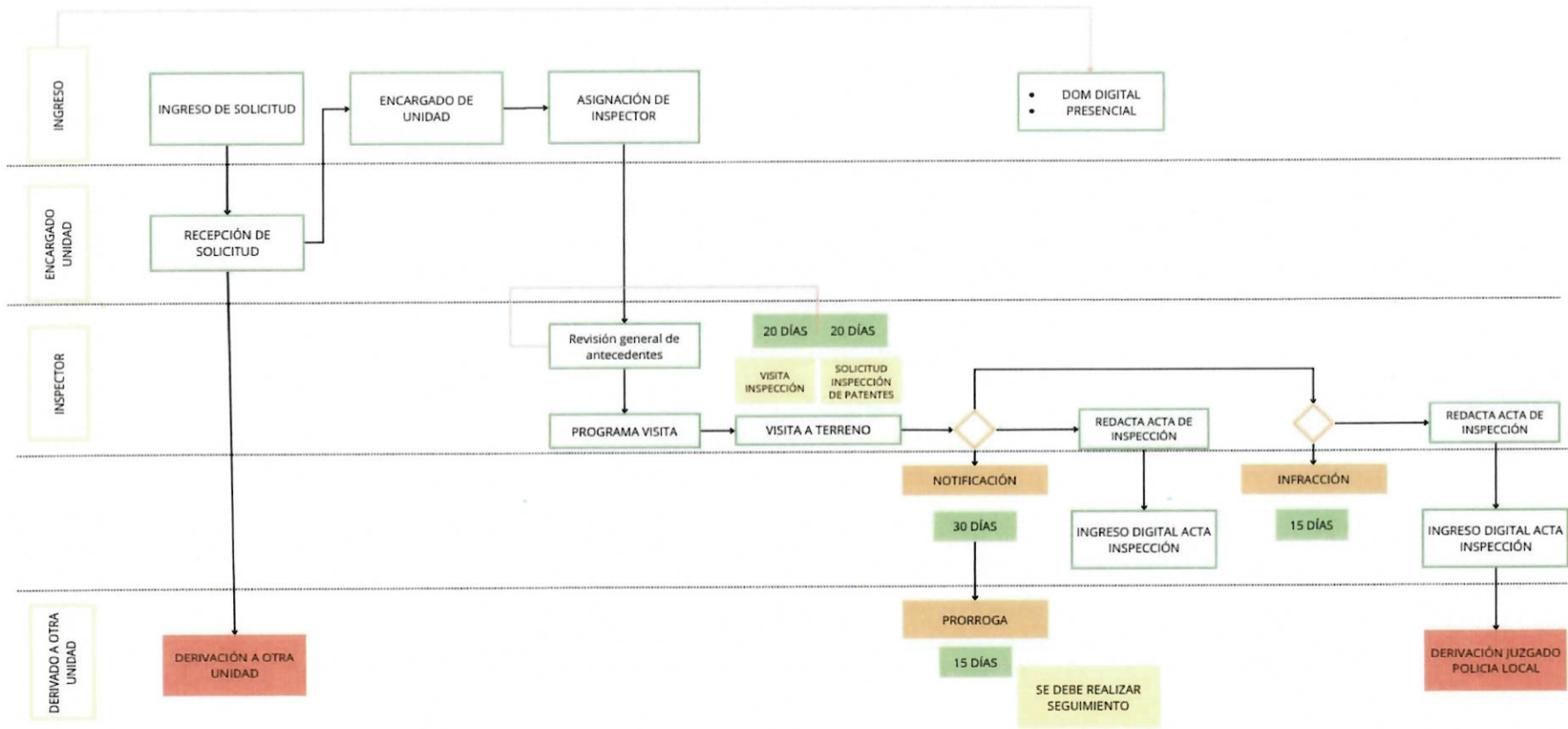
6. TÉRMINO DEL PROCEDIMIENTO

La implementación del sistema digital Survey123 será gradual, coexistiendo con los formularios tradicionales en papel durante la marcha blanca. Se dará por finalizado el proceso con la entrega de informe final tanto en formato físico como digital, manteniendo el envío al Juzgado de Policía Local en los casos que corresponda, y entregando copia de respuesta al denunciante y al denunciado

7. OBSERVACIONES FINALES

- Survey123 contribuye a fortalecer la transparencia, trazabilidad y sistematización de las actividades de fiscalización
- Se evaluará su desempeño durante la marcha blanca y se capacitará al personal correspondiente
- Su uso será obligatorio una vez terminada la fase de implementación.

XIV. ORGANIGRAMA DE FLUJOS



ANEXO N° 2
ACTA DE FISCALIZACIÓN



ACTA DE FISCALIZACIÓN

TEMUCO,

CON ESTA FECHA EL FUNCIONARIO INFRASCRITO SE HA CONSTITUIDO EN VISITA
INSPECTIVA EN CALLE_____.

NOTIFICACIÓN

☐

INFRACCIÓN

☐

DIRECCIÓN (del denunciado): _____.

ROL: _____.

DENUNCIANTE: _____.

RUT: _____.

DIRECCIÓN (del denunciante): _____.

ROL: _____.

CORREO ELECTRÓNICO: _____@_____.

A FIN DE

VERIFICAR: _____

_____.

CONSTATANDOSE LO

SIGUIENTE: _____

_____.

Es cuanto puedo informar

ANEXO N° 3

FORMULARIO INGRESO RECLAMO

Formulario 20.1

SOLICITUD DE INSPECCION

	DIRECCIÓN DE OBRAS - MUNICIPALIDAD DE : Temuco REGIÓN: Araucanía	<table><tr><td>NUMERO SOLICITUD</td></tr><tr><td>00208/2024</td></tr><tr><td>FECHA DE INGRESO</td></tr><tr><td>28-10-2024</td></tr></table>	NUMERO SOLICITUD	00208/2024	FECHA DE INGRESO	28-10-2024
	NUMERO SOLICITUD					
	00208/2024					
FECHA DE INGRESO						
28-10-2024						
<table><tr><td>☐ URBANO</td><td>☐ RURAL</td></tr></table>		☐ URBANO	☐ RURAL			
☐ URBANO	☐ RURAL					

1.- IDENTIFICACIÓN DEL SOLICITANTE				
NOMBRE		RUT	FIRMA	
Claudia Patricia Camillo Villarroel		11215512-0	PERSONA NATURAL O REPRESENTANTE LEGAL	
E-MAIL	TELÉFONO	FAX		
ccant4.2002@gmail.com	996445472			

2.- DIRECCION DE LA PROPIEDAD				
CALLE O CAMINO		NÚMERO	DEPTO.	BLOCK
BETONIA		338		
MANZANA	LOTE	LOTEO O LOCALIDAD		PLANO LOTEO N°
		VILLA SAN ANDRES		ROL SII
				523-47

3.- CROQUIS DE UBICACIÓN (ADJUNTAR ARCHIVO O SEÑALAR CALLES Y MEDIDAS APROXIMADAS DEL PREDIO)	
☐ Croquis ubicación de propiedad	

ANEXO N° 4

SOLICITUD DE OCUPACIÓN DE BNUP

FORMULARIO 80.1

SOLICITUD DE OCUPACION DE BIENES NACIONALES DE USO PÚBLICO

☐ REPOSICION PAVIMENTO

☒ ESPACIO VIA PUBLICA

☐ ESPACIO AEREO GRUA

DIRECCIÓN DE OBRAS - MUNICIPALIDAD DE:
Temuco
REGIÓN : Araucanía



NÚMERO SOLICITUD
FECHA INGRESO

1.- DATOS DEL SOLICITANTE

RAZÓN SOCIAL	R.U.T.	FIRMA SOLICITANTE	
NOMBRE	R.U.T.		
DIRECCIÓN	N°		COMUNA
CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO		CELULAR
	0000		
PERSONA NATURAL O REPRESENTANTE LEGAL			

2.- DATOS DEL MANDANTE

NOMBRE/RAZÓN SOCIAL	R.U.T.	
REPRESENTANTE LEGAL	R.U.T.	
DIRECCIÓN	N°	COMUNA
CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO	CELULAR
	000	

3.- DIRECCIÓN DE LA OBRA

DIRECCIÓN	ENTRE CALLES	
DESCRIPCIÓN DE LA OCUPACIÓN		
Trabajo de 1,0 m2 de excavación para ejecutar empalme de agua potable		
OCUPACION (DIAS)	FECHA INICIO	FECHA TERMINO
1		
NOMBRE EMPRESA EJECUTANTE	R.U.T.	
ENCARGADO DE LA OBRA	R.U.T.	
CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO	

4.- CARACTERÍSTICAS DE LA OBRA

TIPO CALZADA	RUPTURA (M2)	OCUPACION (M2)	OBSERVACIONES
NO A LUGAR	0	0	
TIPO ACERA	RUPTURA (M2)	OCUPACION (M2)	OBSERVACIONES
Hormigon	1	2	
ZONA DE MAQUINARIAS Y VEHICULOS (Indicar que ocupará, mini cargador, retroexcavadora u otro)			

5.- ANTECEDENTES QUE SE ADJUNTAN

DOM	DOCUMENTOS
☒	Fotos a Color
☒	Ciequis o Plano de Emplazamiento indicando lugares a ocupar (acotar)
☐	Boleta Garantía
☐	Certificado de Transito Autorizando los Trabajos y Señalizaciones (Cuando Corresponda)
☒	Permiso SERVU o Permiso de Edificación (cuando corresponda)
☒	Certificado de METROGAS (Solista Certificado de Redes Existentes)
☐	Seguro Todo Evento
☒	Especificaciones Técnicas
☐	Aseo y Ornato

NOTAS

- Al momento de cancelar los Derechos Municipales de la Ocupación del Bien Nacional, se debe verificar la fecha solicitada para el Permiso, puesto que no se realizarán cambios posteriores. De no efectuarse los trabajos en la fecha indicada, se deberá ingresar nueva solicitud y cancelar nuevamente los Derechos Municipales.
- Se deberá ingresar la aprobación del proyecto y la autorización del inicio por parte de AGUAS ANDINAS S.A. para realizar las tareas de conexión de agua potable como la extensión de Alcantarillado.

ANEXO N° 6

SOLICITUD PARA PRE INFORME DE PATENTE DE ALCOHOLES



SOLICITUD
PRE INFORME DE PATENTES DE ALCOHOLES

N° Solicitud

Fecha de Ingreso

Antecedentes del Propietario y de la Propiedad		
Dirección Del Local		
Entre calles		
Villa o Población		
Nombre del Propietario		RUT
Repre. Legal		RUT
Dirección Particular del Propietario		
Carpeta D.C.M.		RoI SII
N° Solicitud DCM Digital		
Patente Solicitada según Ley N°19.925		
Superficie Local Comercial		M2
Superficie Terreno		M2
Antecedentes del Contribuyente		
Razón Social		RUT
Rep. Legal		RUT
Dirección Particular del Contribuyente		
Teléfono del Contribuyente		
Email del Contribuyente		
Art. N° 8 Ley N° 19.1925		
Si corresponde medición de distanciamiento, debe adjuntar planimetría que indique acceso principal de local (1:50).		
Indicar si existen establecimientos de educación, salud, penitenciarios, recintos militares, policiales, terminales y/o garitas de la movilización colectiva.		
No ☐	Si ☐	Distancia
Art. N° 14 Ley N° 19.925		
Será responsabilidad del Contribuyente cumplir con Art. N° 14 Ley N° 19.925 "Todos los establecimientos de expendio de bebidas alcohólicas, a excepción de hoteles y casas de pensión, deben estar absolutamente independientes de la casa habitación del comerciante o de cualquiera otra persona".		

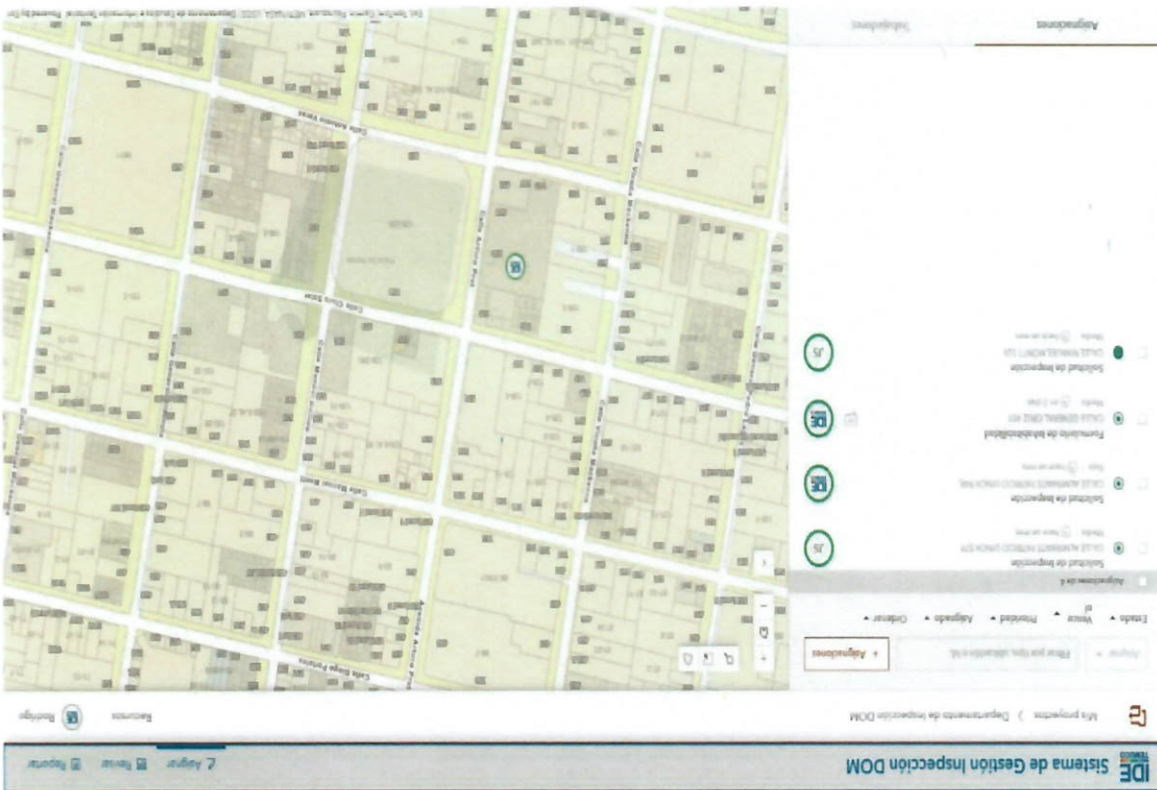
* Declaro que todos los antecedentes entregados a esta Dirección son fidedignos y de mi entera responsabilidad.

Firma Contribuyente

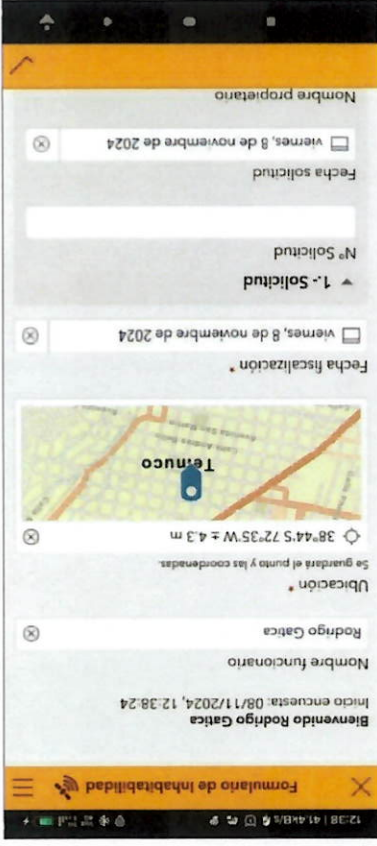
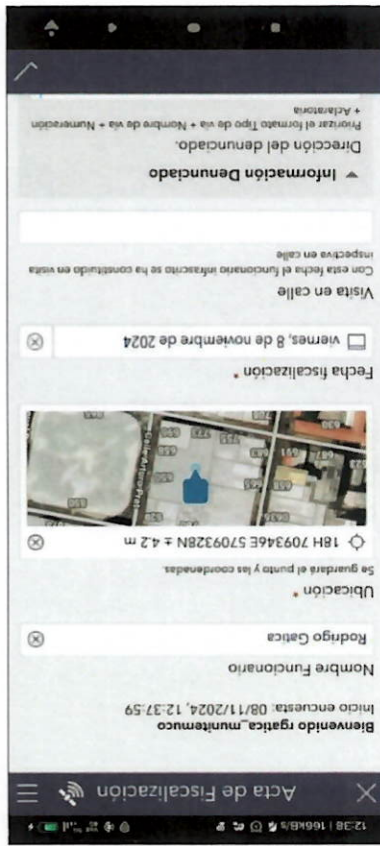
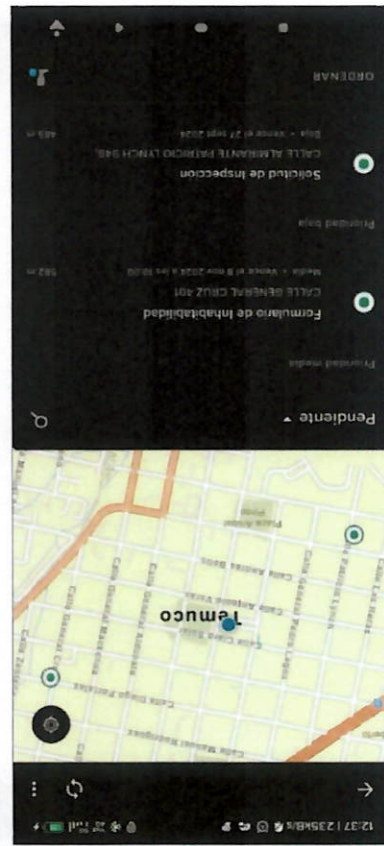
RECEPCIÓN SOLICITUD PRE INFORME DE PATENTES DE ALCOHOL		
Dirección		Firma / Timbre
Tipo de patente		
Fecha		

ANEXO N.º 7

SISTEMA DE GESTIÓN DE INSPECCIÓN DOM



Aplicativos móviles de izq. a der. Workforce para recibir asignaciones, encuesta de fiscalización y encuesta de inhabitabilidad.



Credenciales

- Entregadas a cada inspector.

Acceso:

- Enlace: [Ingreso visor](#)
- URL:
<https://experience.arcgis.com/experience/e1c442995e384223be5811b2e061f6a9>

Acceso:

- Enlace: [Ingreso visor](#)
- URL:
<https://experience.arcgis.com/experience/089fa94dd0884bb296d4ee7ba64fb214>

Elaboración de Instrumento

- Diseño:
- Rodrigo Gatica Fierro.

- Desarrollo aplicación:
- Rodrigo Gatica Fierro.

Lienzo Canvas - Modernización del Sistema de Inspecciones

Socios Clave • Municipalidad de Temuco • Dirección de Obras • Depto. de TI • Proveedores tecnológicos	Actividades Clave • Fiscalización digital • Asignación de tareas • Generación de reportes • Atención al contribuyente	Recursos Clave • Aplicaciones móvil y escritorio • Inspectores capacitados • Infraestructura tecnológica	Propuesta de Valor • Inspecciones eficientes • Trazabilidad digital • Atención ciudadana mejorada
Relación con Clientes • Notificaciones automáticas • Seguimiento digital • Interfaz amigable	Segmentos de Clientes • Contribuyentes de la comuna de Temuco		
Canales • DOM Digital • Atención presencial • Sitio web municipal			
Estructura de Costos • Desarrollo de software • Capacitación • Soporte técnico • Mantenimiento	Fuentes de Ingreso • Presupuesto municipal (no aplica ingresos directos del servicio)		