

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° 2608 de fecha 26 de junio de 2024, 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:

NOMBRE DEL MANUAL	"Manual de Proceso Unidad de Inspección Dirección de Medio Ambiente, Aseo y Ornato"
OBJETIVO DEL MANUAL	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, Transporte de basura, Tenencia responsable de mascotas, Arbolado urbano y áreas verdes, Extracción de Áridos, comercialización de leña, Manejos de residuos en Paseo Bulnes entre otras se encuentra la Ordenanza de Instalación de líneas distribuidoras de energía Eléctrica y Telecomunicaciones y Ordenanza de Prevención y Gestión de Riesgos y Desastres en Incendios Forestales en la Ciudad de Temuco.
AMBITO DE ACCION	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° 2608 de fecha 26 de junio de 2024.

ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVESE.



JUAN ARANEDA NAVARRO
SECRETARIO MUNICIPAL

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 2025)

Ence 3708346.-



ROBERTO NEIRA ABURTO
ALCALDE



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



Elaboró	Revisó	Aprobó
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.

Nº	CONTENIDO	PAGINA
1	ANTECEDENTES	3
2	OBJETIVO DEL PROCESO	6
3	ALCANCE DEL MANUAL	6
4	CONTROL DEL MANUAL	7
5	REFERENCIA NORMATIVA	7
6	ENTRADAS Y/O REQUISITOS	8
7	PROVEEDORES	8
8	PRODUCTOS	9
9	USUARIOS O CLIENTES	9
10	ESTANDAR	9
11	PROCESO	10
12	DIAGRAMA DE FLUJO	12

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 hacia Vertederos, 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, Ordenanza Extracción de Áridos y otras en la comuna de Temuco. Ordenanza de Instalación de líneas distribuidoras de energía Eléctrica Telecomunicaciones, Ordenanza de Prevención y Gestión de Riesgos y Desastres en Incendios Forestales las cuales dependen de la Dirección de Medio Ambiente, Aseo y Ornato.

A continuación, se resumen los principales aspectos fiscalizados según Ordenanza:

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.
- Reclamos de propiedades abandonadas.
- Actividades de apoyo al programa Síndrome de Acumulativo.
- 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.

	MANUAL DE PROCESO UNIDAD DE INSPECCIÓN DIRECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE, ASEO Y ORNATO	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 4 de 12
		Fecha: Junio 2025

Ordenanza de Instalación de Líneas Distribuidoras de Energía Eléctrica y Telecomunicaciones

- 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.
- Partes por No realizarlo solicitado

Ordenanza sobre Autorización de Transporte de Basura, Desechos Escombro o Residuos, las fiscalizaciones más frecuentes que se realizan son las siguientes:

- Entrega de autorización para el traslado de basura y escombro 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 y visitas efectuada a Terreno.
- Fiscalización guía de transporte de Áridos.
- Partes por extracción de Áridos sin Autorización Municipal.
- Partes por transportar Áridos sin guía Municipal.

Ordenanza Ambiental

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

- Atención a reclamos recibidos por venta de leña.
- Notificaciones por leña.
- Partes por venta de leña y procesamiento en 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.

	MANUAL DE PROCESO UNIDAD DE INSPECCIÓN DIRECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE, ASEO Y ORNATO	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 6 de 12
		Fecha: Junio 2025

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.
- Notificación por canes sin medio de sujeción en vía pública.
- Partes por Canes.

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

- Notificación a Locales comerciales por disposición de residuos fuera de horario.
- Regulación cumplimiento del litraje, los que deberán indicar su procedencia.
- Partes, por el no cumplimiento indicado en el artículo 39.

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 Municipales que rigen su accionar; como lo es: Ordenanza de Aseo, Transporte de basura, Ordenanza Ambiental, Ordenanza de Arbolado Urbano, Ordenanza sobre la Tenencia responsable de mascotas, Ordenanza sobre la comercialización de leña y Plan de Descontaminación Ambiental en Temuco y Padre Las Casas (PDA), Extracción de Áridos, Manejos de residuos en Paseo Bulnes y otras en la comuna de Temuco, Ordenanza de Instalación de líneas distribuidoras de energía Eléctrica Telecomunicaciones, Ordenanza de Prevención y Gestión de Riesgos y Desastres en Incendios Forestales,

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.
 - Ordenanza de Prevención y Gestión de Riesgos Comunales Productos de Incendios Forestales, de fecha N°001 de fecha 08/03/2022.
- 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, lmartinez@temuco.cl.
- **Teléfono:** comunicación verbal, por la cual el usuario plantea su requerimiento de fiscalización.
Identificación del denunciante (nombre y apellidos), motivo de la consulta y lugar donde ocurren los hechos (dirección).

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 el 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, Ordenanzas de transporte de basura hacia vertederos, Ordenanza Ambiental, Ordenanza sobre la Tenencia Responsable de Mascotas, Ley 21.020 y su reglamento, Plan de descontaminación Ambiental Temuco y Padre Las Casas (PDA), Ordenanza sobre la comercialización de leña, Extracción de Áridos, Manejos de residuos en Paseo Bulnes y otras en la comuna de Temuco, Ordenanza de Instalación de líneas distribuidoras de energía Eléctrica, Telecomunicaciones, Ordenanza de Prevención y Gestión de Riesgos y Desastres en Incendios Forestales 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 15 días hábiles.

11.PROCESO

Responsable	N°	Actividad	Documentos
Comunidad	1	Ingresa la solicitud o reclamo, mediante carta por oficina de partes Municipal, correo electrónico o vía telefónica	Cartas, correo electrónico.
Director	2	Recepción del requerimiento: 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	Recepción del requerimiento: 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, se programa visita a terreno para la recopilación de antecedentes que aporten a la resolución, si no se deriva al departamento que corresponda.	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, en los plazos establecidos, el funcionario procede a cursar citación al Juzgado de Policía Local.	Talonario de notificación e infracción. Impresora térmica Boucher y/o Boleta,
Inspector	5	En el caso, de cursar una infracción, el funcionario puede utilizar el siguiente procedimiento: 1) Infracción generada por el sistema Móvil de inspección (Boucher o boleta) impresa.	Impresora térmica Boucher y/o Boleta, Talonarios de notificación e infracción

		2) Copia de la citación manual, emitida de forma escrita. Comunicando el Juzgado de Turno, día y horario que debe presentarse el infractor.	
Inspector	6	Respuesta y cierre: 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. Si la solicitud es ingresa mediante correo electrónico, la respuesta será entregada por el mismo medio.	Oficio, correo electrónico
Inspector	7	Derivación a Juzgado: 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 en caso de ser manual deberá ir firmados por el Director.	Oficio escaneado
Encargado Unidad de Inspección	8	La infracción, se ingresa al Sistema de Inspección Municipal, donde se valida y genera el parte de manera digital, correspondiente al Juzgado de Turno (1er - 2do - 3er), se acompaña los documentos de prueba, como fotografías, información complementaria, dominio vigente de vigente, si corresponde.	Infracción oficio, dominio vigente y informe con fotografías
Encargado Unidad de Inspección	9	Imprime una copia del parte digital y se archiva en la carpeta.	Copia de la infracción

12.DIAGRAMA

