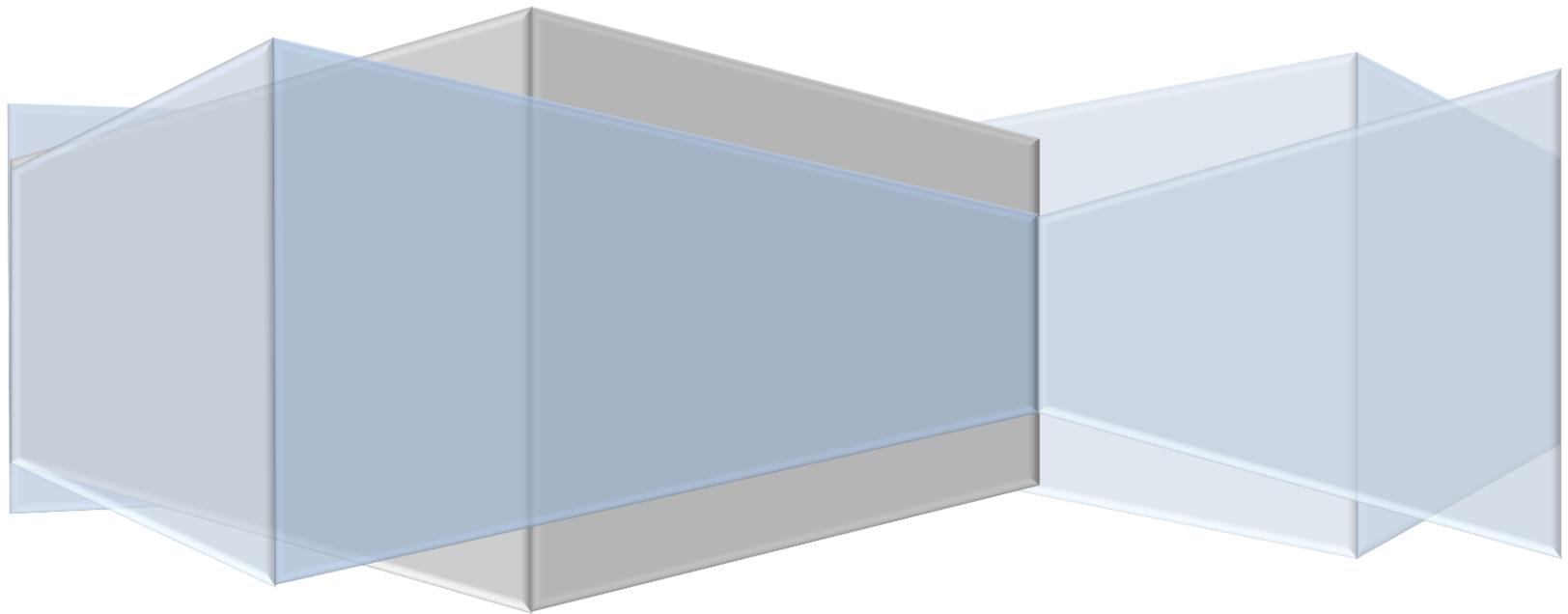


# PLAN DE FISCALIZACION

I.

## NIVEL EXCELENCIA

*“La conservación es un estado de armonía entre el hombre y la tierra”*



---

## Contenido

Introducción .....	2
PROTOCOLO DE LA DENUNCIA .....	3
PROTOCOLO DE INSPECCIÓN:.....	4
PROTOCOLO DE FISCALIZACIÓN .....	5
FORMATO DE DENUNCIA N°1 : FICHA INSCRIPCION WHATSAPP WEB.....	6
FORMATO DE DENUNCIA N°2: FICHA INGRESO DENUCIA.....	7

## Introducción

La legislación chilena establece que el medio ambiente es **"el sistema global constituido por elementos naturales y artificiales de naturaleza física, química o biológica, socioculturales y sus interacciones, en permanente modificación por la acción humana o natural y que rige y condiciona la existencia y desarrollo de la vida en sus múltiples manifestaciones"** (Ley 19.300, 1994). Por lo cual, según podemos entender el medio ambiente engloba todos los medios y las interacciones entre estos, por lo cual es bastante susceptible a sufrir alteraciones por diversos motivos.

Como municipio y debido a la cercanía que tenemos con los habitantes de la comuna, es natural pensar que los usuarios recurrirán al Gobierno Local como primera instancia de canalización de denuncias ambientales.

Por otra parte, y de acuerdo a la misma ley mencionada anteriormente, **"las municipalidades se encuentran obligadas a recibir las denuncias que formulen los ciudadanos, por incumplimiento de las normas ambientales y ponerlas en conocimiento del organismo fiscalizador competente para que éste les dé curso. De acuerdo al mismo artículo, la municipalidad debe exigir al organismo fiscalizador que le informe sobre el trámite dado a la denuncia"** (Art.65, Ley19.300,1994)

La Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades

Artículo 12.- Las resoluciones que adopten las municipalidades se denominarán ordenanzas, reglamentos municipales, decretos alcaldicios o instrucciones. Las ordenanzas serán normas generales y obligatorias aplicables a la comunidad. En ellas podrán establecerse multas para los infractores, cuyo monto no excederá de cinco unidades tributarias mensuales, las que serán aplicadas por los juzgados de policía local correspondientes.

Por último, y debido a que la Municipalidad se encuentra transitando por el nivel de Excelencia Sobresaliente del Sistema de Certificación Ambiental Municipal (SCAM), se ha efectuado un perfeccionamiento y estandarización del proceso de recepción y manejo de denuncias utilizado en nuestra comuna, este sistema además de permitir un orden y estandarización de los métodos utilizados a nivel organizacional, entre fiscalizadores municipales y fiscalizadores ambientales municipales, agiliza el trabajo de los fiscalizadores ya que permite organizar de mejor manera los tiempos de ejecución y derivar a otros organismos o departamentos con competencia cuando corresponda.

## PROTOCOLO DE LA DENUNCIA

### a) Protocolo denuncia WhatsApp Web y correo electrónico:

PASO	DESCRIPCION	RESPONSABLE	PLAZO
1	Recepción de la denuncia vía WhatsApp Web (previa inscripción) o correo electrónico	Encargado CENCO	Proceder de inmediato al recibir la denuncia.
2	Solicitar antecedentes de la denuncia	Encargado monitores	Proceder de inmediato al recibir la denuncia.
3	Asignar relevancia de acuerdo a la gravedad de la denuncia realizada.	Jefatura	Proceder de inmediato al recibir la denuncia.
4	Distribución directamente a inspectores.	Jefatura	Proceder de inmediato al recibir la denuncia.

### b) Protocolo denuncia mediante formulario:

PASO	DESCRIPCION	RESPONSABLE	PLAZO
1	Recepción de la denuncia en Central De Operaciones De Seguridad Y Emergencia (COSE) o Departamento de Medio Ambiente (DMA)	Secretaria o administrativo a fin de unidad que recepciona	Proceder de inmediato al recibir la denuncia.
2	Solicitar firma del denunciante en el formulario	Secretaria de unidad que recepciona denuncia.	Proceder de inmediato al recibir la denuncia.
3	Asignar relevancia de acuerdo a la gravedad de la denuncia realizada.	Jefatura	Proceder de inmediato al recibir la denuncia.
4	Distribución a inspectores.	Jefatura	Proceder de inmediato al recibir la denuncia.

**c) Protocolo denuncia mediante llamado telefónico:**

PASO	DESCRIPCION	RESPONSABLE	PLAZO
1	Recepción de la denuncia vía telefónica	Encargado teléfono COSE	Proceder de inmediato al recibir la denuncia.
2	Solicitar antecedentes de la denuncia	Encargado teléfono COSE	Proceder de inmediato al recibir la denuncia.
3	Asignar relevancia de acuerdo a la gravedad de la denuncia realizada.	Jefatura	Proceder de inmediato al recibir la denuncia.
4	Distribución directamente a inspectores.	Jefatura	Proceder de inmediato al recibir la denuncia.

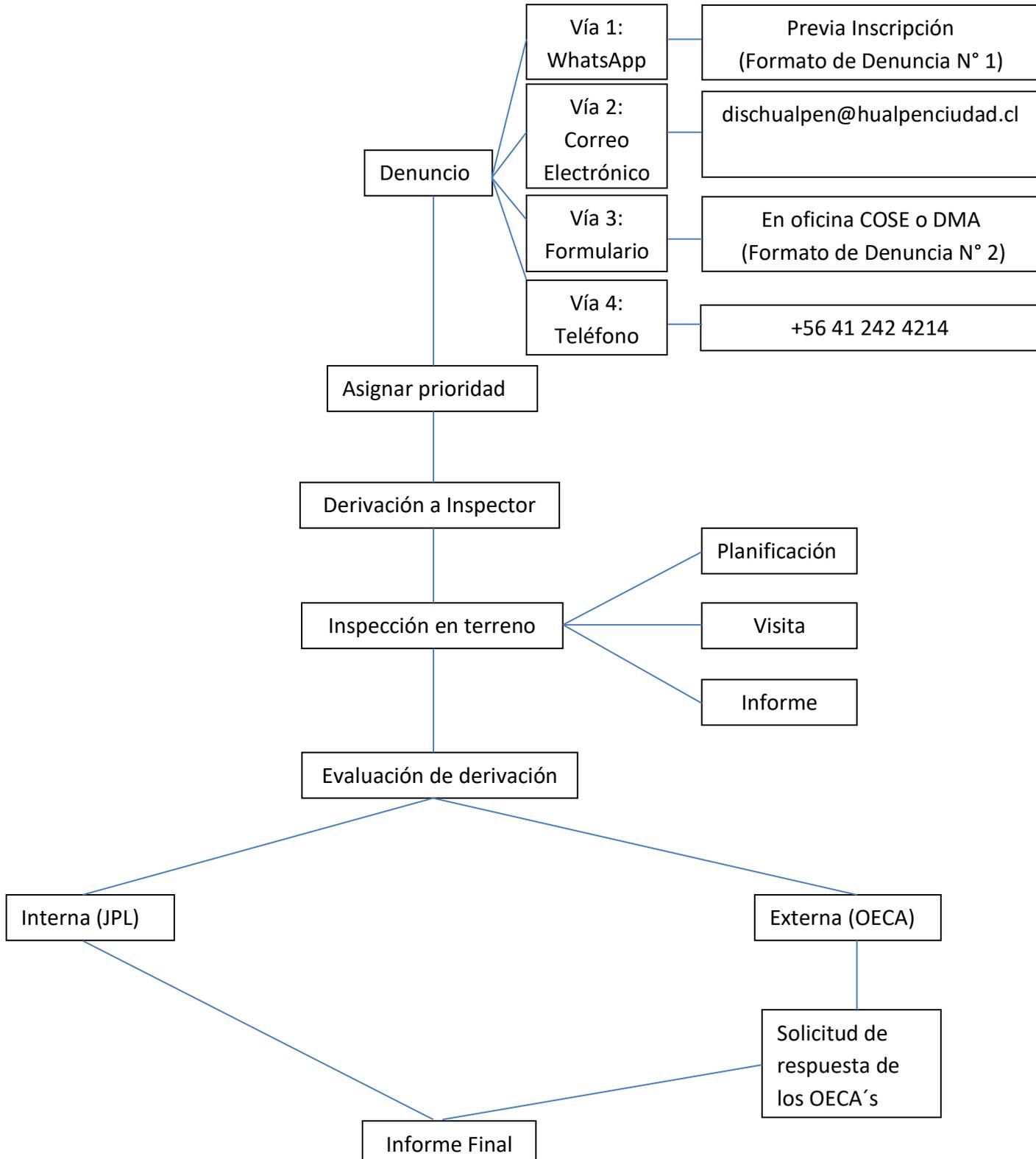
**Denuncias telefónicas son recepcionadas en los siguientes casos:**

- **Según el tenor: Casos calificados como graves (perros agresivos, presencia de murciélagos, avispas, abejas, entre otros)**
- **Según denunciante: Dirigentes o Monitores Ambientales**

**PROTOCOLO DE INSPECCIÓN:**

PASO	DESCRIPCION	RESPONSABLE	PLAZO
1	Recepción de la denuncia	Inspector	Proceder al recibir la denuncia
2	Planificación de la visita en terreno	Inspector	1 o 2 días según prioridad asignada.
3	Generación de la primera parte del informe	Inspector	1 o 2 días según prioridad
3	Generar citación juzgado de policía local o realizar la derivación al organismo correspondiente	Inspector	Inmediatamente al finalizar la visita a terreno.
4	Realizar visita a terreno en coordinación con OECAS si es necesario	Inspector	Inmediatamente al finalizar la visita a terreno.
5	Solicitar respuesta de OECA en caso de haber realizado derivación	Inspector	2, 5 ó 10 días según prioridad
7	Informe final que debe incluir todos los procedimientos y actividades realizadas	Inspector	1 ó 2 días según prioridad
6	Cierre de la denuncia	Inspector	Inmediatamente luego del V°B° de jefatura

## PROTOCOLO DE FISCALIZACIÓN



## FORMATO DE DENUNCIA N°1 : FICHA INSCRIPCION WHATSAPP WEB



**DISC**  
HUALPEN



N° REGISTRO	
FECHA INGRESO	

### FORMULARIO INGRESO REGISTRO C.E.H (Central De emergencia Hualpén).

NOMBRE	
DIRECCIÓN	
N° CELULAR	

Su número de celular estará asociado a plataforma digital WhatsApp Web, y sus datos personales será de carácter reservado y solo se conocerá su número de registro.

Este documento habilita para poder efectuar consultas y denuncias (como por ejemplo delitos, incivildades, emergencias), como también el intercambio de información de ambas partes (envió y recepción de registros fotográficos).



Jefe de Seguridad Publica

Nombre: \_\_\_\_\_  
Run : \_\_\_\_\_

### INSTRUCCIONES:

- Completar formulario de inscripción.
- Se asignará un número de número único para garantizar la protección de la identidad.
- Por este medio es posible realizar la denuncia resguardando la identidad del afectado
- Adjuntar evidencia que pueda contribuir a la derivación y/o a la solución del caso.



**FORMATO DE DENUNCIA N°2: FICHA INGRESO DENUCIA**



**MUNICIPALIDAD DE HUALPEN**  
Dpto de Inspección Comunal



**RECLAMO**

N°:

FONO:

ASUNTO:

NOMBRE: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

DIRECCION: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

DESCRIPCION \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

ADJUNTA EVIDENCIA: SI NO

\_\_\_\_\_

FIRMA

HUALPEN, \_\_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_ 20