



## **PROTOCOLO DE DENUNCIAS**

Secretaría Comunal de Planificación

Tres grupos de denuncias:

1. Por tenencia irresponsable de mascotas (abandono, desnutrición, problemas de salud y bienestar animal, condiciones sanitarias deficientes, otros).
2. De impacto ambiental (humo, ruidos molestos, quemadas, contaminación de aguas).
3. Por plagas y vectores (chinches, pulgas, garrapatas, roedores, palomas, termitas, otros).

Tres canales de ingreso de las denuncias:

- a) Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS).
- b) Documento(s) ingresado(s) mediante folio de Providencia Municipal.
- c) Online mediante correo electrónico enviado a **oficinadepartes@paine.cl**.

**Adicionalmente**, podrán ingresar a la OGAC aquellas denuncias derivadas de otras direcciones y autoridades municipales, a través de Memorándum o correo electrónico.

### **Formato de denuncias**

La Oficina de Partes cuenta con un formato de denuncias, sin embargo, el denunciante puede ingresar su propia carta en el formato que estime, incorporando todos los antecedentes.

Los antecedentes del denunciante son de carácter confidencial.

La OGAC cuenta con un inspector municipal decretado y autorizado para realizar fiscalizaciones dentro de los límites comunales, en relación a las tareas propias de la OGA, según Decreto Exento nº 1169/2009.

### **Funciones y atribuciones del fiscalizador ambiental**

- Realizar visitas de inspección según la denuncia ingresada al municipio.
- Atender las denuncias ambientales en materia de aire, agua, suelo, residuos, tenencia responsable de mascotas y ruido.
- Recopilar información en terreno, incluyendo registro fotográfico y georreferenciación del lugar visitado.
- Diligenciar la información recabada a otras entidades públicas fiscalizadoras, en caso de ser necesario.
- Entregar a la comunidad, información ambiental pertinente según cada caso.
- Realizar seguimiento de las denuncias que lo ameriten.
- Llevar un registro de denuncias según tipología.
- Resguardar la identidad del denunciante.



### **Credencial de Inspector**

El inspector ambiental contará con una credencial que acredite su condición de inspector en terreno, siendo una autoridad pública en ejercicio de sus funciones de inspección en materia ambiental.

Las fiscalizaciones en terreno serán priorizadas de acuerdo a su naturaleza y urgencia, no pudiendo transcurrir un plazo superior a 15 días hábiles desde la derivación de la denuncia a la OGA.

### **Plazo máximo**

15 días hábiles para realizar la visita a terreno, a contar de la derivación de la denuncia a la OGA.

El 40% de las denuncias se solucionan con una sola visita a terreno; el 60% restante requiere un mínimo de 2 visitas, ya sea por la complejidad de la denuncia, o bien, por la ausencia del denunciado al momento de la fiscalización.

Las denuncias que requieran ser vistas por otro servicio del Estado, en atención a las competencias que les son propias, serán derivadas a éstos, a través de oficio o correo electrónico (SAG, CONAF, Seremi Salud, etc.).

Asimismo, de acuerdo al tenor de la denuncia, la OGA podrá solicitar a otras direcciones o departamentos municipales, una fiscalización conjunta para resolver.

### **Al momento de la visita el fiscalizador deberá:**

- 1) Identificarse.
- 2) Explicar al denunciado las razones de la visita.
- 3) Escuchar la versión del denunciado.
- 4) Constatar la veracidad de la denuncia.
- 5) Intentar llegar a un acuerdo.
- 6) Entregar al denunciado un Acta de Notificación con lo conversado y/o los compromisos adquiridos.