



ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE OSORNO  
CHILE

# MANUAL DE PROCESOS EXTRACCIÓN DE ÁRIDOS EN LA COMUNA DE OSORNO

FECHA: 01.02.2022

ELABORADO POR:

**ANGELA VILLARROEL MANSILLA**  
DIRECTORA DE OBRAS MUNICIPALES

**JORGE BELLO ALARCÓN**  
ENCARGADO DEPTO. DE URBANISMO

## INDICE

	<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
<b>1.</b>	<b>Introducción</b>	<b>2</b>
<b>2.</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>2</b>
<b>3.</b>	<b>Alcance o ámbito de aplicación interno</b>	<b>2</b>
<b>4.</b>	<b>Normativa</b>	<b>2</b>
<b>5.</b>	<b>Definiciones</b>	<b>3</b>
<b>6.</b>	<b>Política de Extracción de Áridos</b>	<b>4</b>
<b>7.</b>	<b>Fiscalización de Proyectos Aprobados</b>	<b>9</b>
<b>8.</b>	<b>Fiscalización de Proyectos sin Permiso Municipal</b>	<b>11</b>
<b>9.</b>	<b>Miembros de la Comisión Técnica y Fiscalizadora</b>	<b>11</b>
<b>10.</b>	<b>Incumplimientos</b>	<b>12</b>
<b>11.</b>	<b>Denuncias</b>	<b>12</b>
<b>12.</b>	<b>Ordenanza de extracción de áridos</b>	<b>13</b>
<b>13.</b>	<b>Mecanismo de difusión de la Política</b>	<b>13</b>
<b>14.</b>	<b>Anexo - Diagramas de Flujo</b>	<b>14</b>
<b>15.</b>	<b>Anexo - Formularios</b>	<b>17</b>
<b>16.</b>	<b>Anexo - Registro de Denuncias</b>	<b>23</b>



ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE OSORNO  
CHILE

## **1. INTRODUCCIÓN.**

El presente Manual de Procesos para el Otorgamiento de Permisos y Fiscalización para Extracción de Áridos en la Comuna de Osorno, basado en los correctos procedimientos en la tramitación, aprobación de los permisos y fiscalización de los proyectos de extracción en la comuna, con el fin de informar y orientar a nuestros contribuyentes y a su vez a todos los funcionarios municipales involucrados, estandarizando así los cursos de acción que deberán seguirse para cumplir con los objetivos.

## **2. OBJETIVO GENERAL.**

Este documento es un Manual de Procesos respecto a los permisos para la actividad de extracción de áridos, tanto en Bien Nacional de Uso Público como en terrenos privados (pozos lastreros), como también su fiscalización, que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de dicha materia. A su vez contiene información, formularios necesarios para el correcto logro de ellos, logrando así la optimización de los procesos de la Ilustre Municipalidad de Osorno.

## **3. ALCANCE O ÁMBITO DE APLICACIÓN INTERNO.**

Basados en el principio de coordinación y control consagrado en el incisos segundos artículos 3° y 5° de la Ley N°18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, y a su vez lo establecido en la Ley N° 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades, el alcance de esta política es que tengan una participación activa en este procedimiento todas las Direcciones y/o Departamentos Municipales y a su vez los distintos Ministerios y/ Direcciones Regionales y/o Provinciales que sean necesarias para así poder abarcar el espectro más amplio posible en lo referido para las aprobaciones y fiscalizaciones de proyectos de extracción de áridos en ambas modalidades.

## **4. NORMATIVA.**

- Ley N° 18.695 ORGÁNICA CONSTITUCIONAL DE MUNICIPALIDADES
- Ley 18.575 ORGÁNICA CONSTITUCIONAL DE BASES GENERALES DE LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO.
- CÓDIGO CIVIL

## 5. DEFINICIONES.

**Bien Nacional de Uso Público (BNUP):** Según el Código Civil, Título III: *“Se llaman bienes nacionales aquellos cuyo dominio pertenece a la nación toda.*

*Si además su uso pertenece a todos los habitantes de la nación, como el de calles, plazas, puentes y caminos, el mar adyacente y sus playas, se llaman bienes nacionales de uso público o bienes públicos.*

*Los bienes nacionales cuyo uso no pertenece generalmente a los habitantes, se llaman bienes del Estado o bienes fiscales.”*

**Terrenos Privados:** Según el artículo 582 inciso primero del Código Civil dispone: *“El dominio (que se llama también propiedad) es el derecho real en una cosa corporal, para gozar y disponer de ella arbitrariamente; no siendo contrario a la ley o contra derecho ajeno”.*

**Formulario:** Es un documento físico o digital, elaborado por la Municipalidad para que el usuario introduzca datos estructurados (nombres, apellidos, dirección, fecha, etc.) en las zonas correspondientes, para ser procesados posteriormente ante la dirección municipal respectiva.

**Comisión Entrega de Terreno:** Es un grupo diverso de personas integrado por funcionarios municipales y ministeriales, los cuales concurren en conjunto a realizar la respectiva entrega de terreno velando así el cumplimiento de la normativa vigente según sus ámbitos de competencia. (Según lo consagrado en los incisos segundos de los artículos 3° y 5° de la Ley N° 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado).

**Comisión Fiscalizadora:** Es un grupo diverso de personas integrado por funcionarios municipales y ministeriales los cuales concurren en conjunto a realizar respectiva fiscalización en terreno velando así el cumplimiento de la normativa vigente según sus ámbitos de competencia. (Según lo consagrado en los incisos segundos de los artículos 3° y 5° de la Ley N° 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado).



## 6. POLITICAS DE PERMISO DE EXTRACCIÓN DE ÁRIDOS.

### 6.1 Permiso de Extracción de Áridos en Bien Nacional de Uso Público:

- 6.1.1 El usuario puede solicitar directamente en la Dirección de Obras Municipales, Secretaría Municipal o descargar desde la página web municipal el **“Formulario Solicitud de Factibilidad Administrativa para Extracción de Áridos en BNUP”**. Llena los campos señalados y procede a ingresarlo en Oficina de Partes de la Secretaría Municipal, ubicada en el Edificio Consistorial de Avda. J. Mackenna N° 851. Posteriormente a ello, la Secretaría Municipal lo deriva a la Dirección de Obras Municipales. Analizada la materia, la Dirección de Obras Municipales le informa al interesado mediante oficio y/o correo electrónico si la factibilidad administrativa ingresada salió rechazada, aprobada u observada.
- 6.1.2. En el caso de rechazo de la factibilidad administrativa, el usuario debe reiniciar el trámite desde un inicio, entendiéndose una nueva tramitación.
- 6.1.3 En el caso de aprobación de la factibilidad administrativa, el usuario puede acceder al siguiente paso, y solicitar directamente en la Dirección de Obras Municipales, Secretaría Municipal o descargar desde la página web municipal el **“Formulario Solicitud Técnica para Extracción de Áridos en BNUP”**, llena los campos señalados y procede a ingresarlo en Oficina de Partes de la Secretaría Municipal, ubicada en el Edificio Consistorial de Avda. J. Mackenna N° 851. Posteriormente a ello, Secretaría Municipal lo deriva a la Dirección de Obras Municipales. Analizada la materia, la Dirección de Obras Municipales le informa al interesado mediante oficio y/o correo electrónico si la factibilidad técnica ingresada salió aprobada, rechazada u observada.
- 6.1.4. En el caso que la factibilidad técnica salga observada, el usuario deberá subsanar las observaciones, ingresando todos los antecedentes faltantes para su aprobación mediante carta a entregar en Oficina de Partes.
- 6.1.5. En el caso de salir rechazada la factibilidad técnica, el usuario debe reiniciar el trámite desde un inicio, entendiéndose una nueva tramitación.
- 6.1.6. En el caso de salir aprobada la factibilidad técnica, la DOM envía el proyecto técnico específico (expediente) a la Dirección de Obras Hidráulicas del Ministerio de Obras Públicas para su visación técnica.
- 6.1.7 En el caso que la D.O.H no otorgue la visación técnica al proyecto enviado o el proyecto esté observado, la DOM procede a informar el rechazo o las observaciones por parte de la DOH mediante oficio al usuario para su conocimiento.



- 6.1.8 En el caso que la D.O.H otorgue la visación técnica al proyecto presentado, la DOM comunica mediante oficio al usuario de la aprobación de su solicitud, y a su vez le informa el monto a cancelar por concepto de la extracción de áridos en BNUP según Ordenanza Municipal que regula la materia.
- 6.1.9 El usuario puede pagar el total de los metros<sup>3</sup> aprobados según proyecto, cálculo que se realiza según los valores normados en ordenanza, o suscribir un convenio de pago tema que el usuario deberá gestionarlo directamente en la Dirección de Administración y Finanzas.
- 6.1.10 El interesado debe entregar a la DOM el comprobante de pago y/o el convenio de pago para que esta DOM proceda a confeccionar el Decreto respectivo.
- 6.1.11 La DOM despacha el Decreto a Dirección de Asesoría Jurídica para su revisión y visto bueno.
- 6.1.12 La Dirección de Asesoría Jurídica despacha el Decreto a Alcaldía para firma del Sr. Alcalde.
- 6.1.13 Luego de firmado el Decreto por el Sr. Alcalde, Alcaldía lo despacha Secretaría Municipal para la firma respectiva del Secretario Municipal.
- 6.1.14. El Secretario Municipal firma el Decreto y a su vez despacha las copias a las Direcciones involucradas, enviando a la DOM su copia y la copia del interesado.
- 6.1.15 Mediante oficio, la D.OM. envía el Decreto aprobatorio de su proyecto de extracción de áridos en BNUP al interesado para su conocimiento y en el mismo oficio conductor se fija el día, hora y lugar de la entrega de terreno, para lo cual la DOM citará mediante oficio o correo electrónico a todos los servicios públicos y municipales involucrados para su concurrencia como Comisión Entrega de Terreno.
- 6.1.16 El día de la entrega del terreno, la DOM levantará un Acta de Entrega de Terreno con el listado de asistencia de los concurrentes en su calidad de Comisión Entrega de Terreno dando así el inicio a la faena comenzando a correr el plazo de la autorización otorgada. (Cualquier observación debe quedar estampada en dicha Acta). Posteriormente la DOM mediante oficio les hará llegar a todos los asistentes, copia del Decreto respectivo y del Acta de Entrega de Terreno.
- 6.1.17 En el caso que el terreno no se ajuste al proyecto técnico aprobado, o algún servicio público o municipal tenga un reparo que imposibilite la entrega de terreno, ello quedará estampado en el Acta de Entrega de Terreno, coordinando en el acto una nueva fecha para una nueva



visita. Para ello la Comisión Técnica de Entrega de Terreno fijará un plazo prudencial para que el interesado pueda tener el tiempo suficiente para subsanar la observación realizada.

6.1.18 En el caso que el interesado no haya subsanado las observaciones estampadas en el Acta antes citada, y transcurrido el plazo fijado por la Comisión Técnica de Entrega de Terreno, la DOM procederá a levantar una nueva Acta, pero esta vez de rechazo la cual debe ser firmada por todos los asistentes, terminando así con el proceso administrativo de entrega de terreno.

6.1.19 En el caso del rechazo, la DOM procederá a realizar los trámites administrativos municipales para devolver los dineros de los derechos municipales cancelados por el interesado y se procederá a derogar todos los decretos de autorización emitidos con anterioridad. Además, la DOM procederá a enviar un oficio a todos los servicios públicos y municipales involucrados informándole sobre la materia, adjuntando el Acta de Rechazo de Entrega de Terreno y Decreto de Derogación respectivo.

## **6.2 Permiso de extracción de áridos en terrenos privados (pozos lastreros):**

6.2.1 El usuario puede solicitar directamente en la Dirección de Obras Municipales, Secretaría Municipal o descargar desde la página web municipal el **"Formulario Solicitud de Factibilidad Administrativa para Extracción de Áridos en Terrenos Particulares (pozo lastrero)"**, llena los campos señalados y procede a ingresarlo en Oficina de Partes de la Secretaría Municipal, ubicada en el Edificio Consistorial de Avda. J. Mackenna N° 851. Posteriormente a ello, Secretaría Municipal lo deriva a la Dirección de Obras Municipales. Analizada la materia, la DOM le informa al interesado mediante oficio y/o correo electrónico si la factibilidad administrativa ingresada salió rechazada o aprobada.

6.2.2. En el caso de rechazo de la factibilidad administrativa, el usuario debe reiniciar el trámite desde un inicio, entendiéndose una nueva tramitación.

6.2.3 En el caso de aprobación de la factibilidad administrativa, el usuario puede acceder al siguiente paso, y solicitar directamente en la Dirección de Obras Municipales, Secretaría Municipal o descargar desde la página web municipal el **"Formulario Solicitud de Técnica para Extracción de Áridos en Terrenos Particulares (pozos lastreros)"**, llena los campos señalados y procede a ingresarlo en Oficina de Partes de la Secretaría Municipal, ubicada en el Edificio Consistorial de Avda. J. Mackenna N° 851. Posteriormente a ello, Secretaría



ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE OSORNO  
CHILE

Municipal lo deriva a la DOM. Analizada la materia, la DOM le informa al interesado mediante oficio y/o correo electrónico si la factibilidad técnica ingresada salió aprobada, rechazada u observada.

- 6.2.4. En el caso que la factibilidad técnica salga observada, el usuario deberá subsanar las observaciones, ingresando todos los antecedentes faltantes para su aprobación mediante carta a entregar en Oficina de Partes.
- 6.2.5. En el caso de salir rechazada la factibilidad técnica, el usuario debe reiniciar el trámite desde un inicio, entendiéndose una nueva tramitación.
- 6.2.6. En el caso de salir aprobada la factibilidad técnica, la DOM enviará todos los antecedentes técnicos a la SECPLAN para que el topógrafo de dicha dirección proceda a realizar un levantamiento topográfico inicial completo, pudiendo comparar técnicamente con la información proporcionada por el interesado. Este deberá emitir un informe técnico con todos los datos técnicos del levantamiento topográfico y a su vez con los parámetros técnicos obligatorios a seguir por la empresa. Con lo anterior, e iniciada la faena de extracción por parte del particular, la Municipalidad podrá hacer un control de los metros cúbicos extraídos con precisión.
- 6.2.7. El usuario puede pagar el total de los metros cúbicos aprobados según proyecto, cálculo que se realiza según los valores normados en ordenanza, o suscribir un convenio de pago en cuotas tema que el usuario deberá gestionarlo directamente en la Dirección de Administración y Finanzas de la Municipalidad.
- 6.2.8. El interesado debe entregar a la DOM el comprobante de pago para que esta dirección confeccione el Decreto respectivo.
- 6.2.9. La DOM despacha el Decreto a Dirección de Asesoría Jurídica para su revisión y visto bueno.
- 6.2.10. La Dirección de Asesoría Jurídica despacha el Decreto a Alcaldía para firma del Sr. Alcalde.
- 6.2.11. Luego de firmado el Decreto por el Sr. Alcalde, Alcaldía lo despacha Secretaría Municipal para la firma respectiva del Secretario Municipal.



ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE OSORNO  
CHILE

- 6.2.12. El Secretario Municipal firma el Decreto y a su vez despacha las copias a las Direcciones involucradas, enviando a la DOM su copia y la copia del interesado.
- 6.2.13. Mediante oficio, la DOM envía el Decreto aprobatorio de su proyecto de extracción de áridos en terrenos privados al interesado para su conocimiento y en el mismo oficio conductor se fija el día, hora y lugar de la entrega de terreno, para lo cual la DOM citará mediante oficio o correo electrónico a todos los servicios públicos y municipales involucrados para su concurrencia.
- 6.2.14. El día de la entrega del terreno, la DOM levantará un Acta de Entrega de Terreno con el listado de asistencia de los concurrentes dando así el inicio a la faena comenzando a correr el plazo de la autorización otorgada. (Cualquier observación debe quedar estampada en dicha Acta). Posteriormente la DOM mediante oficio les hará llegar a todos los asistentes, copia del Decreto respectivo y del Acta de Entrega de Terreno.
- 6.2.15. En el caso que el terreno no se ajuste al proyecto técnico aprobado, o algún servicio público o municipal tenga un reparo que imposibilite la entrega de terreno, ello quedará estampado en el Acta de Entrega de Terreno, coordinando en el acto una nueva fecha para una nueva visita. Para ello la Comisión Técnica fijará un plazo prudencial para que el interesado pueda tener el tiempo suficiente para subsanar la observación realizada.
- 6.2.16. En el caso que el interesado no haya subsanado las observaciones estampadas en el Acta antes citada, y transcurrido el plazo fijado por la Comisión Técnica, la DOM procederá a levantar una nueva Acta, pero esta vez de rechazo la cual debe ser firmada por todos los asistentes, terminando así con el proceso administrativo de entrega de terreno.
- 6.2.17. En el caso del rechazo, la DOM procederá a realizar los trámites administrativos municipales para devolver los dineros de los derechos municipales cancelados por el interesado y se procederá a derogar todos los decretos de autorización emitidos con anterioridad. Además, la DOM procederá a enviar un oficio a todos los servicios públicos y municipales involucrados informándole sobre la materia, adjuntando el Acta de Rechazo de Entrega de Terreno y Decreto de Derogación respectivo.





## 7. FISCALIZACIÓN DE PROYECTOS APROBADOS

Con el fin de velar por el cumplimiento del proyecto técnico aprobado, incluido el cumplimiento de la normativa medioambiental, se realizarán fiscalizaciones en terreno con una periodicidad cuatrimestral. Para tal efecto la DOM, citará previamente a la Comisión de Fiscalización, para realizar dichas inspecciones. Lo anterior según lo consagrado en los incisos segundos de los artículos 3° y 5° de la Ley N° 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.

- 7.1 La fiscalización de proyectos autorizados de extracción de áridos en BNUP estará a cargo de la DOM. Le corresponderá a la DOM controlar los aspectos de la visación técnica de la DOH que le sean factibles de fiscalizar tales como, los plazos de extracción, daños a terceros, cumplimiento de estacado de zonas de extracción, acopios de materiales en zonas indebidas, condiciones de abandono, entre otras.

La fiscalización será coordinada por un funcionario de la DOM, citando mediante oficio y/o correo electrónico a la Comisión Fiscalizadora, salvo que existan problemas técnicos o externos que lo impidan, lo cual deberá ser debidamente justificado.

En cada visita, se levantará un Acta que contenga el listado de los integrantes de la Comisión Fiscalizadora y las observaciones respectivas según su ámbito de competencias técnicas. En el caso de algún integrante de esta Comisión Fiscalizadora tenga alguna sospecha o reparo respecto a los volúmenes extraídos, u cualquier otro tema en el ámbito de sus competencias, éste podrá solicitar al municipio gestionar la debida acción para contribuir con el antecedente técnico requerido por él para que tenga los insumos necesarios para disipar sus dudas, tema que deberá quedar escrito en el Acta antes señalada.

Posteriormente, la DOM enviará por oficio y/o correo electrónico una copia del Acta a todos los integrantes de la comisión fiscalizadora. En el caso que existan observaciones por parte de algún miembro de la comisión fiscalizadora, éstas deberán quedar señaladas en el Acta de Fiscalización y a su vez en el mismo momento se fijará un plazo para que el usuario la o las subsane. El funcionario DOM procederá a enviar mediante oficio y/o correo electrónico al usuario copia del acta, dando énfasis del plazo otorgado para que la o las subsane.

Transcurrido el plazo de subsanación de las observaciones, el funcionario DOM procederá a coordinar directamente con el integrante de la Comisión Fiscalizadora que realizó la observación, para concurrir a terreno y constatar la subsanación de ésta. Se levantará



nuevamente un Acta donde se señalará si la observación se mantiene o se levanta. En el caso que se levante la observación, se dejará estampada en el Acta y se procederá a enviarle copia a todos los miembros de la Comisión Fiscalizadora y a su vez al usuario. En el caso que se mantenga la observación por parte del miembro de la Comisión Fiscalizadora, éste analizará la gravedad del tema y con la respectiva fundamentación técnica administrativa, podrá solicitar al municipio mediante oficio la paralización de la faena de extracción de áridos o definitivamente solicitar la revocación de la autorización emitida por la Municipalidad de Osorno.

- 7.2 La fiscalización de proyectos autorizados de extracción de áridos en terrenos privados (pozos lastreros) será coordinada por un funcionario de la DOM citando mediante oficio y/o correo electrónico a la Comisión Fiscalizadora, salvo que existan problemas técnicos o externos que lo impidan lo cual deberá ser debidamente justificados.

En cada visita, se levantará un Acta de Fiscalización que contenga el listado de los integrantes de la Comisión Fiscalizadora y las observaciones respectivas según su ámbito de competencias técnicas. En el caso de algún integrante de esta Comisión Fiscalizadora tenga alguna sospecha o reparo respecto a los volúmenes extraídos, u cualquier otro tema en el ámbito de sus competencias, éste podrá solicitar al municipio gestionar la debida acción para contribuir con el antecedente técnico requerido por él para que tenga los insumos necesarios para disipar sus dudas, tema que deberá quedar escrito en el Acta antes señalada.

Posteriormente, la DOM enviará por oficio y/o correo electrónico una copia del Acta a todos los integrantes de la Comisión Fiscalizadora. En el caso que existan observaciones por parte de algún miembro de la Comisión Fiscalizadora, éstas deberán quedar señaladas en el Acta de Fiscalización y a su vez en el mismo momento se fijará un plazo para que el usuario la o las subsane. El funcionario DOM procederá a enviar mediante oficio y/o correo electrónico al usuario copia del Acta, dando énfasis del plazo otorgado para que la o las subsane.

Transcurrido el plazo de subsanación de las observaciones, el funcionario DOM procederá a coordinar directamente con el integrante de la Comisión Fiscalizadora que realizó la observación, para concurrir a terreno y constatar la subsanación de ésta. Se levantará nuevamente un Acta donde se señalará si la observación se mantiene o se levanta. En el caso que se levante la observación, se dejará estampada en el Acta y se procederá a enviarle copia a todos los miembros de la Comisión Fiscalizadora y a su vez al usuario. En el caso que se mantenga la observación por parte del miembro de la Comisión Fiscalizadora, éste analizará la gravedad del tema y con la respectiva fundamentación técnica administrativa,

podrá solicitar al municipio mediante oficio la paralización de la faena de extracción de áridos o definitivamente la revocación de la autorización emitida por la Municipalidad de Osorno.

## **8. FISCALIZACIÓN DE PROYECTOS SIN PERMISO MUNICIPAL.**

Con el fin de fiscalizar la extracción ilegal de áridos en la comuna, y según lo consagrado en los incisos segundos de los artículos 3° y 5° de la Ley N° 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, la DOM fiscalizará individualmente o en conjunto con la Comisión Fiscalizadora cuatrimestralmente, la detección de faenas de extracción de áridos que no cuenten con permiso municipal.

Para ello, en ambos casos se levantará un Acta de Fiscalización donde quedarán estampadas todas observaciones realizadas además del listado de asistencia de los integrantes de la Comisión Fiscalizadora. En el caso que la DOM fiscalice en solitario y detecte alguna faena sin los correspondientes permisos municipales, deberá enviar copia de todos los antecedentes detectados a todos los servicios públicos y direcciones municipales miembros de la Comisión Fiscalizadora para citarlos a una fiscalización en conjunto fijando día y hora de ella.

\*En el caso de fiscalización de áridos en BNUP, esto quedará supeditado a las condiciones de navegación del río respectivo.

## **9. MIEMBROS DE LA COMISIÓN TÉCNICA DE ENTREGA DE TERRENO Y COMISIÓN FISCALIZADORA.**

### **9.1 Actores Municipales:**

- **Director (a) de Obras Municipales.**
- **Jefe (a) o Encargado (a) del Departamento de Urbanismo.**
- **Inspectores de la Dirección de Obras Municipales.**
- **Director (a) de Medio Ambiente Aseo y Ornato.**
- **Jefe (a) o Encadado (a) del Departamento de Medio Ambiente.**
- **Inspectores de la Dirección de Medio Ambiente Aseo y Ornato.**
- **Director(a) de Administración y Finanzas.**
- **Jefe (a) o Encargado (a) de Departamento de Rentas Municipales.**
- **Inspectores del Departamento de Rentas Municipales**
- **Director (a) de Recursos Humanos (s).**
- **Profesional Prevencionista de Riesgo.**
- **Director (a) de Asesoría Jurídica.**



ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE OSORNO  
CHILE

- **Profesional Abogado (a).**
- **Director de SECPLAN.**
- **Profesional Topógrafo**
- **Secretario (a) Municipal.**
- **Alcalde (sa) de Osorno.**
- **Y cualquier funcionario municipal que se requiera.**

#### **9.2 Actores de Otros Servicios Públicos:**

- **Ministerio de Obras Públicas**
- **Dirección Regional de Obras Hidráulicas**
- **Dirección General de Aguas**
- **Ministerio de Medio Ambiente**
- **Servicio de Impuestos Internos**
- **Inspección del Trabajo**
- **Servicio Nacional de Pesca**
- **Servicio Nacional de Geología y Minería**
- **Autoridad Sanitaria**
- **Carabineros de Chile**
- **Y cualquier otro servicio público que se requiera.**

#### **10. INCUMPLIMIENTO.**

Cualquier modificación del proyecto técnico autorizado por el municipio, será causal de inmediata de paralización total de la faena de extracción por incumplimiento grave al proyecto aprobado y serán enviados todos los antecedentes a las entidades que tengan relación directa en la materia para las gestiones administrativas propias según sus competencias. A su vez, en casos graves, el municipio podrá revocar el permiso otorgado.

#### **11. DENUNCIAS.**

Las denuncias por parte de la comunidad y de los organismos públicos ante eventuales transgresiones a los procesos de extracción, sean de tipo administrativo, técnico, medio ambiental o cualquier otro en materias relacionadas con la extracción de áridos ya sea en cauces de ríos o pozos lastreros, serán recogidas por la Municipalidad, a través de la página web municipal [www.municipalidadosorno.cl](http://www.municipalidadosorno.cl) (Inspector Ciudadano) o a través de una carta ingresada en la Oficina de Partes de la Municipalidad.

Estas serán derivadas en forma interna a la DOM con objeto de ingresarlas al "Registro de Denuncias de Extracción de Áridos", creado especialmente para tal fin.



ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE OSORNO  
CHILE

Este Registro deberá contener los datos mínimos del denunciante (RUT, dirección, teléfono, correo electrónico), fecha y contenido de la denuncia. También quedará registrada la fecha y medio de despacho de la respuesta. El Registro deberá indicar también las acciones y derivaciones a otras direcciones y/o a otros servicios públicos o cualquier observación relevante respecto de las acciones realizadas frente a las denuncias.

La Dirección de Obras Municipales derivará a la Dirección de Medio Ambiente, Aseo y Ornato, las denuncias que tengan relación con materias ambientales en extracción de áridos ya sea en Bien Nacional de Uso Público, como en terrenos particulares. Todas las restantes denuncias serán gestionadas por la Dirección de Obras Municipales, en el ámbito de su competencia y conforme al presente "Manual de Procesos de Extracción de Áridos de la Comuna de Osorno".

## **12. ORDENANZA EXTRACCIÓN DE ÁRIDOS**

Todo lo anteriormente señalado, se complementará con la elaboración de una "Ordenanza de Extracción de Áridos para la Comuna de Osorno".

## **13. MECANISMO DE DIFUSIÓN DE LA POLÍTICA**

La presente política, una vez aprobada, estará publicada en la página web municipal, y se notificará su publicación mediante el correo institucional a todos (as) los (as) funcionarios (as) municipales, especialmente los funcionarios (as) de las Direcciones Municipales involucradas en el presente manual. A su vez también se notificará a los distintos servicios públicos integrantes de la Comisión Técnica de Entrega de Terreno y de la Comisión Fiscalizadora.

## **14. ANEXO - DIAGRAMAS DE FLUJO**

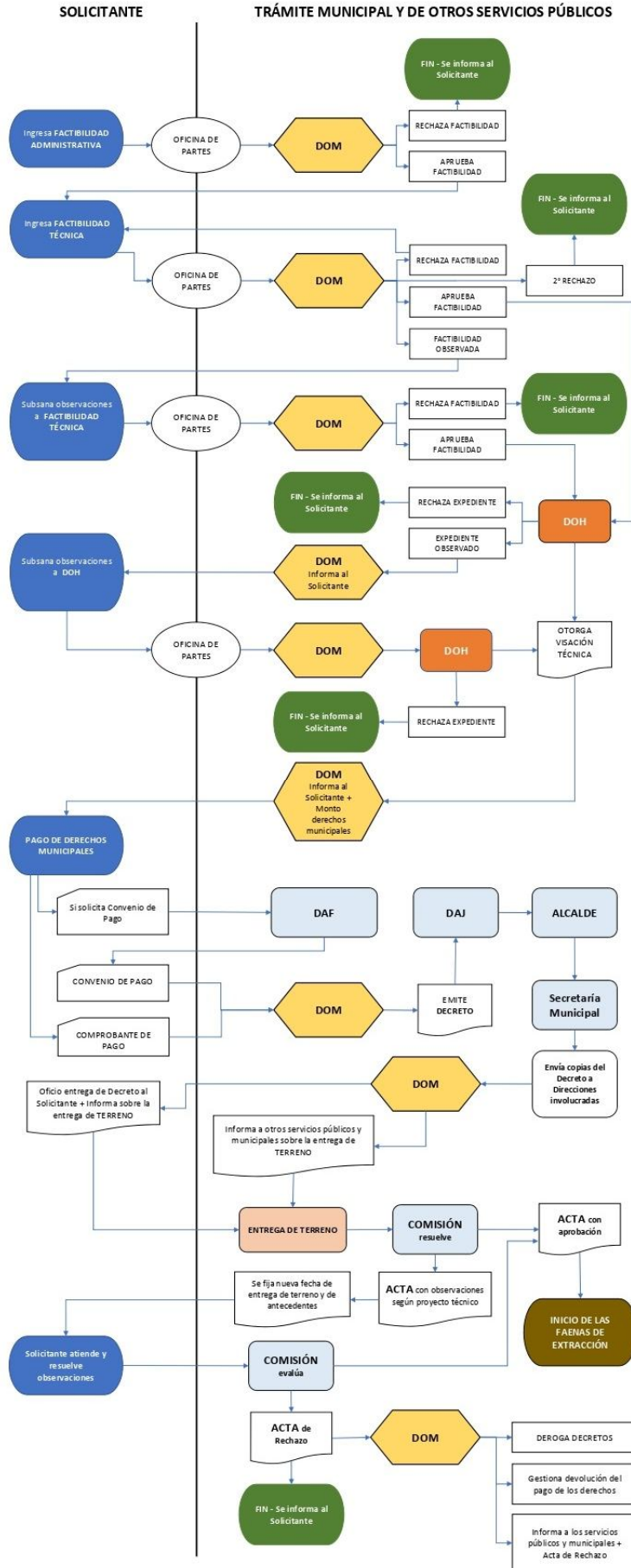
A continuación, se detalla el proceso desde la obtención del Permiso de Extracción de Áridos, hasta su puesta en servicio o inicio de faenas.

14.1. PERMISO DE EXTRACCIÓN EN BNUP.

14.2. PERMISO DE EXTRACCIÓN EN TERRENOS PRIVADOS.

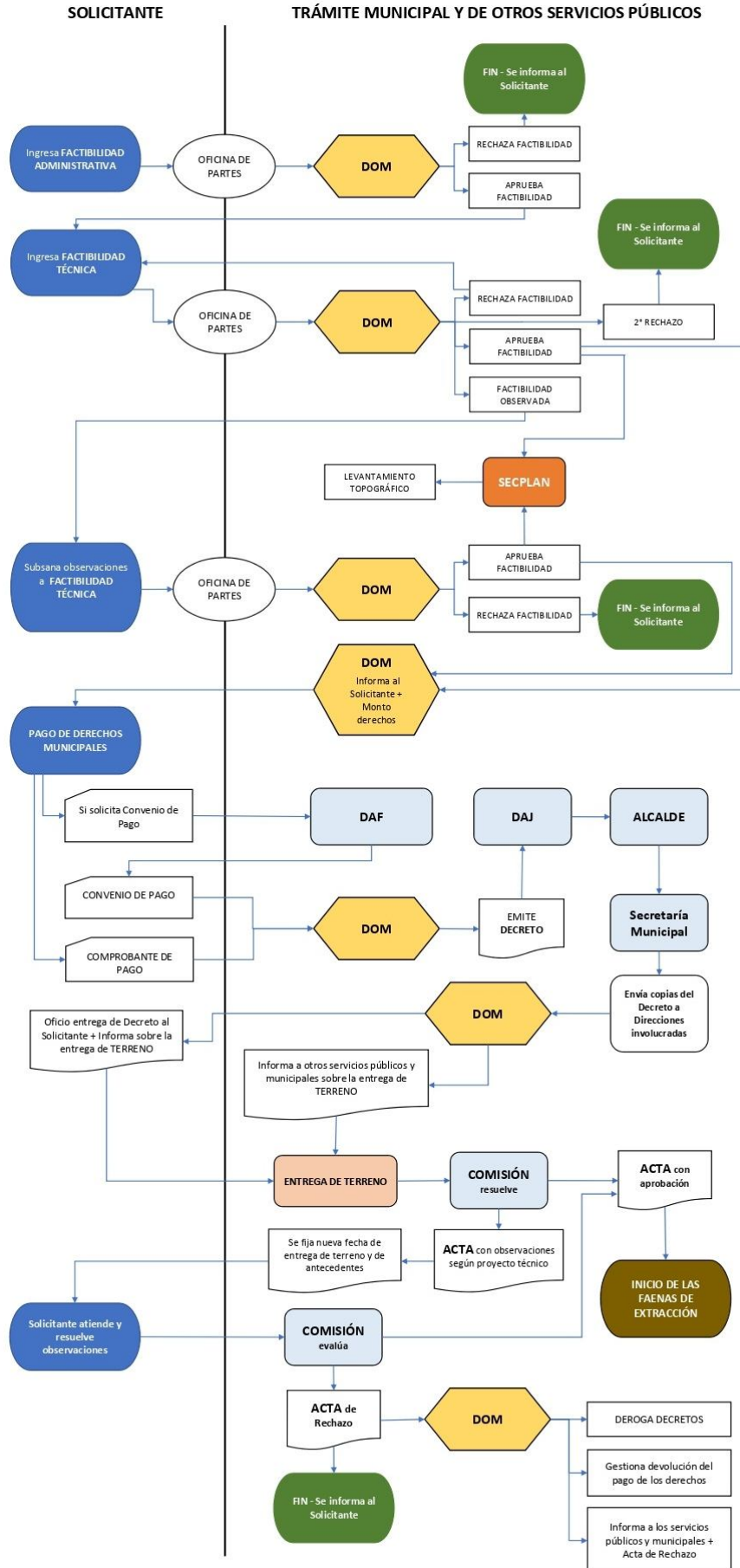


EXTRACCIÓN DE ÁRIDOS EN B.N.U.P.





### EXTRACCIÓN DE ÁRIDOS EN TERRENOS PRIVADOS





ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE OSORNO  
CHILE

**15. ANEXO - FORMULARIOS**

**EXTRACCION EN BIEN NACIONAL DE USO PÚBLICO.**

- 15.1. SOLICITUD FACTIBILIDAD ADMINISTRATIVA
- 15.2. SOLICITUD FACTIBILIDAD TÉCNICA (2 Páginas)

**EXTRACCIÓN EN TERRENO PRIVADO.**

- 15.3. SOLICITUD FACTIBILIDAD ADMINISTRATIVA.
- 15.4. SOLICITUD FACTIBILIDAD TÉCNICA (2 Páginas).

**16. ANEXO - REGISTRO DE DENUNCIAS**

- 16.1. MATRIZ DE REGISTRO DE DENUNCIAS AÑO 2022.





ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE OSORNO  
CHILE



DIRECCIÓN DE OBRAS MUNICIPALES  
**SOLICITUD FACTIBILIDAD ADMINISTRATIVA  
EXTRACCIÓN DE ÁRIDOS EN BIEN NACIONAL DE USO PÚBLICO**

**1. IDENTIFICACIÓN DEL SOLICITANTE.**

NOMBRE O RAZON SOCIAL		R.U.T.		
REPRESENTANTE LEGAL		R.U.T.		
DOMICILIO		FIRMA SOLICITANTE		
COMUNA	REGION	PERSONA NATURAL O REP. LEGAL		
FONO FIJO	FONO CELULAR			PATENTE COMERCIAL
CORREO ELECTRÓNICO				
PERSONERIA DEL REPRESENTANTE LEGAL:				
SE ACREDITA MEDIANTE:				
REDUCIDA A ESCRITURA PÚBLICA CON FECHA _____				
ANTE EL NOTARIO SR (A) _____				
O BIEN, SE ACREDITA MEDIANTE OTRO INSTRUMENTO (Especificar)* _____				
OTORGADO MEDIANTE _____ DE FECHA _____				
(*) Para los efectos de Sociedades constituidas bajo el Régimen Simplificado de la Ley 20.659 de 2013, inscritas en el Registro de Empresas y Sociedades del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, o bien aquellas personerías derivadas de otros actos jurídicos como un mandato especial u otro equivalente.				

**2. DATOS DEL LUGAR DE EXTRACCIÓN.**

IDENTIFICACION DEL BNUP	COORDENADAS GEOREFERENCIADAS.
CURSO DE AGUA COMPARTIDO CON OTRA COMUNA <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	ROL DEL PREDIO DE ACCESO AL BNUP
Nombre de la otra comuna: _____	
NOMBRE O RAZON SOCIAL DEL PROPIETARIO DEL PREDIO DE ACCESO AL BNUP.	R.U.T.
REPRESENTANTE LEGAL	R.U.T.
DOMICILIO PROPIETARIO:	
PERSONERIA DEL REPRESENTANTE LEGAL:	
SE ACREDITA MEDIANTE:	
REDUCIDA A ESCRITURA PÚBLICA CON FECHA _____	
ANTE EL NOTARIO SR. (A) _____	
O BIEN, SE ACREDITA MEDIANTE OTRO INSTRUMENTO (Especificar)* _____	
OTORGADO MEDIANTE _____ DE FECHA _____	
(*) Para los efectos de Sociedades constituidas bajo el Régimen Simplificado de la Ley 20.659 de 2013, inscritas en el Registro de Empresas y Sociedades del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, o bien aquellas personerías derivadas de otros actos jurídicos como un mandato especial u otro equivalente.	

**3. DATOS DE LA FAENA.**

VOLUMEN A EXTRAER	PERIODO DE TIEMPO EXTRACCION	N° DE CAMIONES (Destinados al traslado del material)
LUGAR DE ACOPIO DEL MATERIAL		
CONSIDERA PROCESAMIENTO DEL MATERIAL EXTRAIDO <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO		
(Indicar N° de Oficio del Cambio de Uso de Suelo o IFC del terreno en cuestión y adjuntarlo a esta solicitud).		
RECORRIDO ENTRE PUNTO DE EXTRACCION A RUTA PRINCIPAL		
(identificando callejones, caminos privados o públicos)		
_____		
_____		
_____		
_____		

NOTA: Se requiere adjuntar Hoja Anexa con el recorrido descrito, trazado sobre una imagen Google Map o similar.

TIMBRE INGRESO  
OFICINA DE PARTES



ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE OSORNO  
CHILE

DIRECCIÓN DE OBRAS MUNICIPALES



**SOLICITUD FACTIBILIDAD TÉCNICA  
EXTRACCIÓN DE ÁRIDOS EN BIEN NACIONAL DE USO PÚBLICO**

**1. IDENTIFICACIÓN DEL SOLICITANTE.**

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL			R.U.T.
REPRESENTANTE LEGAL			R.U.T.
DOMICILIO			FIRMA SOLICITANTE
COMUNA		REGION	
FONO FIJO	FONO CELULAR	PATENTE COMERCIAL	
CONTACTO: E-MAIL			PERSONA NATURAL O REP. LEGAL
PERSONERÍA DEL REPRESENTANTE LEGAL:			
SE ACREDITA MEDIANTE:			
REDUCIDA A ESCRITURA PÚBLICA CON FECHA _____			
ANTE EL NOTARIO SR (A) _____			
O BIEN, SE ACREDITA MEDIANTE OTRO INSTRUMENTO (Especificar)* _____			
OTORGADO MEDIANTE _____ DE FECHA _____			
(*) Para los efectos de Sociedades constituidas bajo el Régimen Simplificado de la Ley 20.659 de 2013, inscritas en el Registro de Empresas y Sociedades del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, o bien aquellas personerías derivadas de otros actos jurídicos como un mandato especial u otro equivalente.			

**2. APROBACIÓN DE FACTIBILIDAD ADMINISTRATIVA POR PARTE DE LA DOM.**

N° DE OFICIO	FECHA

**3. DOCUMENTACIÓN A ADJUNTAR:**

Los antecedentes necesarios para la Factibilidad Técnica, se encuentran indicados al reverso de esta solicitud:

TIMBRE DE INGRESO  
OFICINA DE PARTES



ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE OSORNO  
CHILE

### 3. DOCUMENTACIÓN REQUERIDA :

#### 3.1. PROYECTO TÉCNICO DE EXTRACCIÓN:

Se deberá presentar un expediente técnico (+ 1 copia) que cumpla con todos los parámetros exigidos por la Dirección de Obras Hidráulicas del Ministerio de Obras Públicas para la aprobación de extracción de áridos en Bien Nacional de Uso Público. Para mayor información ingresar a los siguientes links o consultar directamente en la D.O.H – MOP Región de Los Lagos:

<https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/1351-revision-de-proyectos-para-la-extraccion-de-aridos-en-cauces-naturales>

#### 3.2. INFORME FACTIBILIDAD PARA CONSTRUC. AJENAS A LA AGRICULTURA EN EL AREA RURAL (IFC)

En el caso que consulte construcciones y la faena esté emplazada en el sector rural de la comuna, se requiere presentar la autorización del Servicio Agrícola Ganadero (SAG) dependiente del Ministerio de Agricultura. Para mayor información puede ingresar a los siguientes links o consultar directamente en el SAG provincial:

<https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/2182-informe-de-factibilidad-para-construcciones-ajenas-a-la-agricultura-en-area-rural-ifc>

#### 3.3. CERTIFICADO DE ZONIFICACIÓN EN ÁREA URBANA

En el caso que la faena esté emplazada en el sector urbano de la comuna, se requiere presentar el Certificado de Zonificación emitido por la Dirección de Obras Municipales (D.O.M) de Osorno. Para solicitar a dicho certificado puede ingresar al siguiente link o solicitarlo directamente en la D.O.M.:

<http://appl.smc.cl/SolicitaObras/Login.aspx?ReturnUrl=%2fSolicitaObras%2fDatosSolicitante.aspx>

#### 3.4. EDIFICACIONES EN EL PREDIO (RURALES Y URBANOS.)

Se requiere identificar mediante número y año todos los permisos y recepciones de las edificaciones y recepciones finales de todas las construcciones emplazadas en el predio en cuestión. Para solicitar dichos antecedentes deberá solicitar ante la D.O.M el desarchivo del expediente técnico de la propiedad donde podrá solicitar copia de los permisos y recepciones respectivas. En el caso que las edificaciones no cuenten con los permisos de edificación y recepciones respectivas, deberá proceder a regularizarlas. Lo anterior basados en la Ley General de Urbanismo y Construcciones, y en la Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones.

#### 3.5. PERMISOS AMBIENTALES.

Se deberá presentar (cuando corresponda) el respectivo certificado de aprobación de la Declaratoria o del Estudio de Impacto Ambiental aprobado por el Ministerio de Medio Ambiente. Para mayor información puede ingresar al siguiente link o consultar directamente en la Secretaría Regional Ministerial de Medio Ambiente:

<https://www.sea.gob.cl/sea/declaracion-estudio-impacto-ambiental>

#### 3.6. PERMISOS VIALES.

Se deberá presentar el respectivo certificado de autorización de acceso a un camino público emitido por la Dirección de Vialidad dependiente del Ministerio de Obras Públicas. Para mayor información puede ingresar al siguiente link o consultar directamente en las Vialidad provincial: <https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/4432-autorizacion-de-acceso-a-un-camino-publico>

---

\*Téngase presente: Posteriormente a la entrega de toda la documentación solicitada en este formulario, la Municipalidad procederá a realizar las debidas consultas respecto a la pertinencia a otras entidades como JJVV del sector, SERNATUR, SERNAPESCA, Oficina Municipal de Turismo, Dirección de Tránsito, Dirección de Aseo y Ornato, Dirección de Administración y Finanzas, y cualquier otro servicio entidad que se estime conveniente. En el caso que no existan objeciones, se procederá a aprobar dicho proyecto.



ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE OSORNO  
CHILE



DIRECCIÓN DE OBRAS MUNICIPALES  
**SOLICITUD FACTIBILIDAD ADMINISTRATIVA  
EXTRACCIÓN DE ÁRIDOS EN TERRENO PRIVADO  
(POZO LASTRERO)**

**1. IDENTIFICACIÓN DEL SOLICITANTE.**

NOMBRE O RAZON SOCIAL		R.U.T.	
REPRESENTANTE LEGAL		R.U.T.	
DOMICILIO		FIRMA SOLICITANTE	
COMUNA	REGION		
FONO FIJO	FONO CELULAR	PATENTE COMERCIAL	
CORREO ELECTRÓNICO			
PERSONA NATURAL O REP. LEGAL			
PERSONERIA DEL REPRESENTANTE LEGAL:			
SE ACREDITA MEDIANTE:			
REDUCIDA A ESCRITURA PÚBLICA CON FECHA _____			
ANTE EL NOTARIO SR (A) _____			
O BIEN, SE ACREDITA MEDIANTE OTRO INSTRUMENTO (Especificar)* _____			
OTORGADO MEDIANTE _____ DE FECHA _____			
(*) Para los efectos de Sociedades constituidas bajo el Régimen Simplificado de la Ley 20.659 de 2013, inscritas en el Registro de Empresas y Sociedades del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, o bien aquellas personerías derivadas de otros actos jurídicos como un mandato especial u otro equivalente.			

**2. DATOS DEL LUGAR DE EXTRACCIÓN.**

IDENTIFICACIÓN DEL PREDIO	
COORDENADAS GEOREFERENCIADAS.	ROL DEL PREDIO
NOMBRE O RAZON SOCIAL DEL PROPIETARIO DEL PREDIO	R.U.T.
REPRESENTANTE LEGAL	R.U.T.
DOMICILIO PROPIETARIO:	
PERSONERIA DEL REPRESENTANTE LEGAL:	
SE ACREDITA MEDIANTE:	
REDUCIDA A ESCRITURA PÚBLICA CON FECHA _____	
ANTE EL NOTARIO SR. (A) _____	
O BIEN, SE ACREDITA MEDIANTE OTRO INSTRUMENTO (Especificar)* _____	
OTORGADO MEDIANTE _____ DE FECHA _____	
(*) Para los efectos de Sociedades constituidas bajo el Régimen Simplificado de la Ley 20.659 de 2013, inscritas en el Registro de Empresas y Sociedades del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, o bien aquellas personerías derivadas de otros actos jurídicos como un mandato especial u otro equivalente.	
PREDIO ARRENDADO <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI (En caso de arriendo se debe adjuntar contrato de arrendamiento notarial).	
FECHA DEL CONTRATO	NOTARIO

**3. DATOS DE LA FAENA.**

VOLUMEN A EXTRAER	PERIODO DE TIEMPO EXTRACCIÓN	N° DE CAMIONES (Destinados al traslado del material)
CONSIDERA PROCESAMIENTO DEL MATERIAL EXTRAÍDO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO		
<input type="checkbox"/> TERRENO URBANO		<input type="checkbox"/> TERRENO RURAL
Adjuntar el Certificado de Zonificación emitido por la DOM.		Adjuntar el copia del Cambio de Uso de Suelo o IFC del predio
RECORRIDO ENTRE PUNTO DE EXTRACCIÓN A RUTA PRINCIPAL		
(identificando callejones, caminos privados o públicos)		
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>		

NOTA: Se requiere adjuntar Hoja Anexa con el recorrido descrito, trazado sobre una imagen Google Map o similar. (Incl. archivo kmz)

TIMBRE INGRESO  
OFICINA DE PARTES



ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE OSORNO  
CHILE



DIRECCIÓN DE OBRAS MUNICIPALES

**SOLICITUD FACTIBILIDAD TÉCNICA  
EXTRACCIÓN DE ÁRIDOS EN TERRENO PRIVADO  
(POZO LASTRERO)**

**1. IDENTIFICACIÓN DEL SOLICITANTE.**

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL		R.U.T.	
REPRESENTANTE LEGAL		R.U.T.	
DOMICILIO		FIRMA SOLICITANTE	
COMUNA		REGION	
FONO FIJO	FONO CELULAR	PATENTE COMERCIAL	
CORREO ELECTRÓNICO			
PERSONA NATURAL O REP. LEGAL			

**2. APROBACIÓN DE FACTIBILIDAD ADMINISTRATIVA POR PARTE DE LA DOM.**

N° DE OFICIO	FECHA

**3. DE LA EXTRACCIÓN: DURACION, VOLUMEN Y TIPO DE MATERIAL.**

FECHA INICIO:	VOLUMEN MENSUAL:	m3					
FECHA TÉRMINO:	VOLUMEN TOTAL:	m3					
ARENA	%	BOLONES	%	RIPIO	%	INTEGRAL	%

**4. DOCUMENTACIÓN A ADJUNTAR.**

**4.1. PROGRAMA DE EXPLOTACIÓN:**

- Volúmenes totales de material a remover (aprovechables y de rechazo)
- Calendario mensual o anual de explotación.
- Carta Gantt del proyecto señalando los volúmenes detalladamente.
- Detalle del procedimiento de extracción.
- Detalle de la maquinaria y transporte a utilizar.
- señalar accesos y salidas al lugar de explotación.

**4.2. CARTA COMPROMISO:** Protocolarizado ante notario, en la cual el solicitante declara asumir todos los riesgos por daños a terceros derivados de una explotación inadecuada.

**4.3. PLANO GEORREFERENCIADO:** Indicando el área de extracción y su emplazamiento respecto a predios colindantes, distanciamientos a afluentes existentes y detalle de las vías de acceso y salida al lugar de explotación.

**4.4. FOTOGRAFÍAS AÉREAS:** Del sector de interés y sus áreas vecinas, indicando el lugar de extracción propuesto.

**4.5. PLANOS COMPLEMENTARIOS:**

- Planta del sector a extraer y sus áreas vecinas con curvas de nivel a 0,5m. y a escala de fácil lectura.
- Perfiles longitudinales de la franja de explotación con y sin proyecto.
- Perfiles transversales al terreno a explotar (variables entre 50m a 200m).
- Los planos deberán incluir detalladamente el volumen a extraer por sección.
- Emplazamiento de las instalaciones tales como baños, camarines, comedores, bodegas y otros (si procede).

TIMBRE DE INGRESO  
OFICINA DE PARTES



ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE OSORNO  
CHILE

## **5. DOCUMENTACIÓN ANEXA REQUERIDA:**

### **5.1. PERMISOS AMBIENTALES.**

Se deberá presentar (cuando corresponda) el respectivo certificado de aprobación de la Declaratoria o del Estudio de Impacto Ambiental aprobado por el Ministerio de Medio Ambiente. Para mayor información puede ingresar al siguiente link o consultar directamente en la Secretaría Regional Ministerial de Medio Ambiente: <https://www.sea.gob.cl/sea/declaracion-estudio-impacto-ambiental>

### **5.2. INFORME FACTIBILIDAD PARA CONSTRUC. AJENAS A LA AGRICULTURA EN EL AREA RURAL (IFC)**

En el caso que consulte construcciones y la faena este emplazada en el sector rural de la comuna, se requiere presentar la autorización del Servicio Agrícola Ganadero (SAG) dependiente del Ministerio de Agricultura. Para mayor información puede ingresar a los siguientes links o consultar directamente en el SAG provincial: <https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/2182-informe-de-factibilidad-para-construcciones-ajenas-a-la-agricultura-en-area-rural-ifc>

### **5.3. CERTIFICADO DE ZONIFICACIÓN EN ÁREA URBANA**

En el caso que la faena esté emplazada en el sector urbano de la comuna, se requiere presentar el Certificado de Zonificación emitido por la Dirección de Obras Municipales (D.O.M) de Osorno. Para solicitar a dicho certificado puede ingresar al siguiente link o solicitarlo directamente en la D.O.M.: <http://appl.smc.cl/SolicitaObras/Login.aspx?ReturnUrl=%2fSolicitaObras%2fDatosSolicitante.aspx>

### **5.4. EDIFICACIONES EN EL PREDIO (RURALES Y URBANOS)**

Se requiere identificar mediante número y año todos los permisos y recepciones de las edificaciones y recepciones finales de todas las construcciones emplazadas en el predio en cuestión. Para solicitar dichos antecedentes deberá solicitar ante la D.O.M el desarchivo del expediente técnico de la propiedad donde podrá solicitar copia de los permisos y recepciones respectivas. En el caso que las edificaciones no cuenten con los permisos de edificación y recepciones respectivas, deberá proceder a regularizarlas. Lo anterior basados en la Ley General de Urbanismo y Construcciones, y en la Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones.

### **5.5. PERMISOS VIALES.**

Se deberá presentar el respectivo certificado de autorización de acceso a un camino público emitido por la Dirección de Vialidad dependiente del Ministerio de Obras Públicas. Para mayor información puede ingresar al siguiente link o consultar directamente en las Vialidad provincial: <https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/4432-autorizacion-de-acceso-a-un-camino-publico>

---

\*Téngase presente: Posteriormente a la entrega de toda la documentación solicitada en este formulario, la Municipalidad procederá a realizar las debidas consultas respecto a la pertinencia a otras entidades como JJVV del sector, SERNATUR, Oficina Municipal de Turismo, Dirección de Tránsito, DOM, Dirección de Administración y Finanzas, y cualquier otro servicio o entidad que se estime conveniente. En el caso que no existan objeciones, se procederá a aprobar dicho proyecto.



REGISTRO DE DENUNCIAS POR EXTRACCIÓN DE ÁRIDOS EN LA COMUNA DE OSORNO

DENUNCIA		DATOS DEL DENUNCIANTE					ACCIONES Y DERIVACIONES		RESPUESTA		
N°	FECHA	ID DOC	CONTENIDO	NOMBRE	RUT	TÉLEFONO	CORREO ELECTRÓNICO	DIRECCIÓN	FECHA	FECHA	MEDIO DE DESPACHO