



DECRETO ALCALDICIO N° 2839 /
APRUEBA MANUAL QUE INDICA.

REQUINOA, **30 OCT 2025** /

Esta Alcaldía decretó hoy lo siguiente:

VISTOS:

Las facultades que me confiere la Ley N° 18.695 de 1988, Orgánica Constitucional de Municipalidades, Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado, fijado por el D.F.L. N° 1 del Ministerio del Interior, de 2006.

Lo dispuesto en la Ley N° 19.880 que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos de los Órganos de la Administración del Estado.

Lo dispuesto en el D.F.L. N° 458 de 1976 Ley General de Urbanismo y Construcciones.

Lo dispuesto en el D.S. N° 47 de 1992 Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones.

CONSIDERANDO:

El Decreto Alcaldicio N° 3.836 de fecha 16/12/2024 que aprueba el Programa de Mejoramiento de la Gestión Municipal año 2025.

El Memo N° 498 de Fecha 29/10/2025 de la Dirección de Obras Municipales, mediante el cual se remite el Manual de Procedimientos para Reclamaciones de Obras cuya supervisión y contrato de ejecución se encuentra a cargo de la D.O.M., y solicita su autorización mediante Decreto Alcaldicio.

DECRETO:

APRUEBASE en su totalidad el “**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA RECLAMACIONES DE OBRAS CUYA SUPERVISION Y CONTRATO DE EJECUCION SE ENCUENTRA A CARGO DE LA D.O.M.**” de la Dirección de Obras Municipales, a contar de la fecha de dictación del presente Decreto Alcaldicio.

ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVESE.



LEYLA GONZALEZ ESPINOZA
SECRETARIA MUNICIPAL



WALDO VALDIVIA MONTECINOS
ALCALDE

WVM/LGE/CAB/MBQ/mbq

Distribución:

- DOM
- Secretaría Municipal

MEMO N° 498 /
REF.: remite lo que indica.

Requínoa, 29 de Octubre de 2025.

DE : MARIELA BERMUDEZ QUEZADA
DIRECTOR DE OBRAS MUNICIPALES

A : WALDO VALDIVIA MONTECINOS
ALCALDE

Mediante la presente, junto con saludarle, con motivo del desarrollo de las metas colectivas a cargo de esta Dirección del Programa de Mejoramiento de la Gestión Municipal año 2025, tengo a bien remitir a Usted el siguiente antecedente:

1. Manual de Procedimientos para Reclamaciones de Obras cuya supervisión y contrato de ejecución se encuentra a cargo de la D.O.M.

La meta establece que “al 30/10/2025 se elabora el Manual de Procedimientos para reclamaciones de obras cuya supervisión y contrato de ejecución se encuentra a cargo de la D.O.M.”, por lo que se remite el documento para su autorización mediante Decreto Alcaldicio.

Sin más que agregar, se despide



MARIELA BERMUDEZ QUEZADA
DIRECTOR DE OBRAS MUNICIPALES

MBQ/mbq

Distribución:

- Citado /
- Archivo D.O.M.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA RECLAMACIONES DE OBRAS
EJECUTADAS CUYA SUPERVISION Y CONTRATO DE EJECUCION DE OBRAS
SE ENCUENTRA A CARGO DE LA D.O.M.**

1° VERSION

DIRECCION DE OBRAS MUNICIPALES REQUINOA

OCTUBRE 2025

INTRODUCCION:

El Artículo 24 de la Ley N° 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades establece que a la unidad encargada de obras municipales le corresponderán las siguientes funciones:

- a) Velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley General de Urbanismo y Construcciones, del plan regulador comunal y de las ordenanzas correspondientes, para cuyo caso goza de las siguientes atribuciones específicas:
 - 1) Dar aprobación a las fusiones, subdivisiones y modificaciones de deslindes de predios en las áreas urbanas, de extensión urbana, o rurales en caso de aplicación del Artículo 55 de la Ley General de Urbanismo y Construcciones.
 - 2) Dar aprobación a los anteproyectos y proyectos de subdivisiones afectas a declaratoria de utilidad pública, loteos, obras de urbanización y de edificación y otorgar los permisos correspondientes en las áreas urbanas y de extensión urbana o rurales, en caso de aplicación del Artículo 55 de la Ley General de Urbanismo y Construcciones, previa verificación de que éstos cumplen con los aspectos a revisar de acuerdo a dicha Ley.
 - 3) Fiscalizar la ejecución de dichas obras hasta el momento de su recepción, y
 - 4) Recibirse de las obras y autorizar su uso, previa verificación de que éstas cumplen con los aspectos a revisar de acuerdo a la Ley General de Urbanismo y Construcciones.
- b) Fiscalizar las obras en uso, a fin de verificar el cumplimiento de las disposiciones legales y técnicas que las rijan;
- c) Aplicar normas ambientales relacionadas con obras de urbanización y edificación en la forma que determine la Ley General de Urbanismo y Construcciones;
- d) Confeccionar y mantener actualizado el catastro de las obras de urbanización y edificación realizadas en la comuna;
- e) Ejecutar medidas relacionadas con la vialidad urbana y rural y pronunciarse sobre los informes de mitigación de impacto vial presentados en la comuna a petición de la Secretaría Regional Ministerial de Transportes y Telecomunicaciones o de la Dirección de Tránsito y Transportes Públicos Municipal respectiva;
- f) Dirigir las construcciones que sean de responsabilidad municipal, sean ejecutadas directamente o a través de terceros; y
- g) En general, aplicar las normas legales sobre construcción y urbanización en la comuna.

Dentro de las funciones descritas se encuentra la de dirigir las construcciones que sean de responsabilidad municipal, sean ejecutadas directamente o a través de terceros. Para ello, cuenta con la figura del Inspector Técnico de Obras, quien es el encargado de supervigilar que la obra ejecutada guarde relación con lo aprobado y contratado, además de verificar que se cumpla con normas establecidas en la Ley y Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones, Ordenanza del Plan Regulador aplicable, y ordenanza locales aplicables según el tipo de obra.

A través del presente Manual se detallarán los procesos que conlleva la tramitación de una denuncia por reclamación de obra en ejecución correspondiente a un contrato de ejecución de obras suscrito por la Municipalidad cuya Inspección Técnica de Obras se encuentra a cargo de la DOM, desde el ingreso de la solicitud, hasta la resolución final.

Sin embargo, aborda aspectos administrativos internos y no aborda aspectos relacionados con demandas civiles de indemnización por daños a la propiedad privada ocasionados por la ejecución de un Contrato de Ejecución de Obras suscrito por el Municipio y cuya Inspección Técnica de Obras se encuentre a cargo de la DOM.

I. OBJETIVO:

El presente documento tiene como finalidad el contar con una herramienta de gestión que permita describir la secuencia de tramitación de una denuncia por reclamación de una obra en ejecución que cuenta con contrato de ejecución de obras suscrito por la Municipalidad y cuya Inspección Técnica de Obras se encuentra a cargo de la Dirección de Obras Municipales (DOM) de Requínoa.

II. MARCO NORMATIVO:

- Ley N° 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades.
- D.F.L. N° 458 de 1.976 Ley General de Urbanismo y Construcciones.
- D.S. N° 47 de 1.992 Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones.
- Circulares División de Desarrollo Urbano DDU MINVU.
- Ley N° 19.300 sobre Bases Generales del Medio Ambiente.
- Ley N° 19.880 sobre Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado.
- Ley N° 19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, y su Reglamento.
- D.F.L. N° 2 de 1.959.
- Ley N° 21.442 sobre Copropiedad Inmobiliaria.
- Plan Regulador Intercomunal de Río Claro.
- Plan Regulador Comunal de Requínoa, Localidades de Requínoa, El Abra y Los Lirios.
- Plan Regulador Los Lirios Sector El Golf.
- Normas, Instrucciones y Reglamentos vigentes de la Superintendencia de Servicios Sanitarios, y requisitos de los Servicios Sanitarios respectivos.
- Normas, Instrucciones y Reglamentos vigentes de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC).
- Decreto Supremo N° 50/2002 M.O.P., Reglamento de Instalaciones Domiciliarias de Agua Potable y Alcantarillado R.I.D.D.A.
- Ley N° 18.883 Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales.
- D.F.L. N° 1.122/1981 Código de Aguas.
- Decreto N° 75/2004 M.O.P., Reglamento para Contratos de Obras Públicas.
- Bases Generales y Especiales, Especificaciones Técnicas, Planimetría y Aclaraciones de cada contrato de ejecución de obras.

Se entiende incluido además en el presente manual toda reglamentación de carácter normativo que sea necesaria para una correcta Inspección Técnica de Obras.

III. DEFINICIONES:

Corresponderán a las establecidas en el Artículo 1.1.2 de la Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones, y a las siguientes:

- Inspector Técnico de Obras (ITO): profesional competente designado por el Municipio, que fiscaliza que una obra se ejecute conforme al Contrato de Ejecución de Obras, a las normas de construcción aplicables, y al permiso aprobado según corresponda.
- Contratista: persona natural o jurídica contratada por el Municipio para ejecutar un Contrato de Ejecución de Obras.
- Denuncia: reclamación presentada por una persona natural o jurídica en la cual manifiesta su disconformidad por daños y molestias ocasionados con motivo de la ejecución de una obra con contrato

de ejecución de obra suscrito por el Municipio cuya Inspección Técnica de Obras se encuentra a cargo de la DOM.

- Denunciante: persona natural o jurídica que presenta la denuncia.
- Denunciado: persona natural o jurídica contratada por el Municipio sobre la cual recae la denuncia, por ocasionar molestias y/o daños al entorno.
- Mesón DOM: unidad para la atención presencial de público, que corresponde a la primera oficina que brindará atención a las partes. También es la unidad encargada de recibir las denuncias que se reciban de forma electrónica.
- Fecha de la denuncia: fecha en la cual la denuncia ingresa a través de Mesón D.O.M.
- Fiscalización: visita a terreno realizada por el ITO, cuyo objeto es constatar el contenido de la denuncia.
- Plazo otorgado: plazo en días corridos o hábiles que el ITO le otorga al Denunciado o Contratista para resolver observaciones.
- Libro de Correspondencia: libro de registro de correspondencia interna y externa que ingresa a la DOM.
- Libro de Obras: documento con páginas numeradas que forma parte del expediente oficial de la obra y que se mantiene en ésta durante su desarrollo, en el cual se consignan las instrucciones y observaciones a la obra, y la recepción conforme del Inspector Técnico de Obras de cada una de las etapas de la obra.
- Carpeta de proyecto: archivo físico o digital en el cual se mantienen archivados los antecedentes correspondientes a un contrato de ejecución de obras.

IV. TIPOS DE FISCALIZACION

- 1) Fiscalización por denuncia: es aquella que tiene su origen en un requerimiento realizado por una persona natural, una persona jurídica, un organismo público, una organización comunitaria, una autoridad, o por el Municipio, con motivo de la ejecución de una obra que cuenta con contrato de ejecución de obras suscrito por la Municipalidad y cuya Inspección Técnica de Obras se encuentra a cargo de la Dirección de Obras Municipales (DOM), por incumplir medidas de control y gestión, y/o por causar daños y molestias al entorno.
- 2) Fiscalización programada: es aquella que obedece a una planificación previa y concertada entre el ITO y el Contratista para revisar la ejecución de la obra.
- 3) Fiscalización de rutina: las que habitualmente realiza el ITO como parte de su obligación de fiscalizar Contratos de Ejecución de Obras, sean concertadas o no con el Contratista.

V. CONTENIDO DE LA DENUNCIA:

La denuncia deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- a) Identificación del denunciante, con dato de contacto.
- b) Ubicación de la obra denunciada, con dirección de referencia.
- c) Materia que denuncia, con fecha de ocurrencia del evento en caso de corresponder.

VI. DESCRIPCION DE ETAPAS DEL PROCESO:

1) INGRESO DE LA DENUNCIA:

La denuncia realizada por particulares será presentada por el denunciante en original en el Mesón DOM.

Al momento de ser recibida, el funcionario que se encuentre en funciones en el mesón DOM revisará que la denuncia contenga la información mínima requerida.

La denuncia será ingresada en el libro de correspondencia, y será entregada al Director de Obras Municipales para su primera revisión y análisis.

Las denuncias también podrán ser remitidas mediante correo electrónico al correo electrónico de la DOM secretariadom@requinoa.cl y en casos excepcionales debido a la urgencia en la cual se deben resolver algunas problemáticas presentadas durante la ejecución de una obra, se aceptarán denuncias recibidas a través de otros medios como mensajería telefónica, llamados telefónicos, u otros.

Las denuncias recibidas desde el municipio, o desde otras reparticiones públicas, serán ingresadas en el libro de correspondencia, y serán entregadas al Director de Obras Municipales para su primera revisión y análisis.

Toda denuncia recibida será registrada en la planilla habilitada, la cual quedará a disposición de la unidad en la carpeta compartida digital de la DOM, para consulta y control. En dicha planilla, se registrará la fecha de ingreso de la denuncia, la forma en la cual fue ingresada, el nombre del denunciante, la materia de la denuncia con fecha de ocurrencia del evento en caso de corresponder, el estado de admisibilidad, el Inspector Técnico de Obra responsable, y todos los hitos de gestión hasta la finalización del proceso de denuncia.

2) REVISION Y ADMISIBILIDAD DE LA DENUNCIA:

La denuncia ingresada, será remitida al Director de Obras Municipales para su análisis inicial.

Si en el análisis inicial el Director de Obras Municipales constata que la materia denunciada no se enmarca dentro de las actuaciones que le corresponda verificar a la DOM, procederá a comunicárselo al denunciante mediante oficio de respuesta, dando así por finalizado el proceso.

Si la denuncia corresponde a materias que le competen fiscalizar a la DOM, será considerada como admisible, y será derivada al Inspector Técnico de Obras designado de proyecto para que proceda con la visita a terreno.

3) DERIVACION DE LA DENUNCIA Y ASIGNACION DE INSPECTOR RESPONSABLE:

Una vez que la denuncia es admitida, el Director de Obras Municipales la remitirá al Inspector Técnico de Obras para que realice la visita a terreno y el informe respectivo.

4) VISITA A TERRENO:

El Inspector Técnico de Obras realizará la visita a la obra denunciada una vez recibida la derivación de la denuncia, de forma inmediata, o en el menor tiempo posible.

Los Inspectores Técnicos de Obras deberán cumplir con el uso de los elementos de protección personal requeridos para el ingreso a obra.

El Inspector Técnico de Obras, además de los aspectos administrativos y constructivos que le corresponde revisar, revisará en terreno el contenido de la denuncia, y en caso de detectarse incumplimiento lo dejará registrado en el Libro de Obras, instruirá su inmediata corrección, o fijará plazo para su resolución.

El Inspector Técnico de Obras deberá fijar y resolver dentro del plazo de ejecución del proyecto de acuerdo al plazo concedido para ejecutar la obra.

5) ELABORACION DE INFORME Y RESOLUCION DE LA DENUNCIA:

Una vez realizada la visita a terreno, el inspector procederá a elaborar un informe con el resultado de la fiscalización, el cual será remitido al Director de Obras Municipales.

El Inspector Técnico de Obras, además, deberá hacerse cargo de dar respuesta al denunciante sobre lo resuelto respecto a la denuncia presentada, informando sobre las acciones realizadas con motivo de la revisión de la denuncia.

6) PARALIZACION DE LA OBRA:

La paralización de la obra podrá efectuarse de acuerdo a las condiciones que fijen las Bases Administrativas de cada Contrato de Ejecución de Obras.

7) TERMINO DEL PLAZO PARA SUBSANAR OBSERVACIONES:

Una vez transcurrido el plazo otorgado por el ITO para subsanar observaciones, procederá a la revisión en terreno.

Revisará en obra que el Contratista haya resuelto las observaciones formuladas, y en caso que no haya resuelto las observaciones aplicará las sanciones y/o descuentos de los estados de pagos o de las garantías que le permitan las Bases Administrativas del Contrato de Ejecución de Obras.

8) ORDEN DE DEMOLICION:

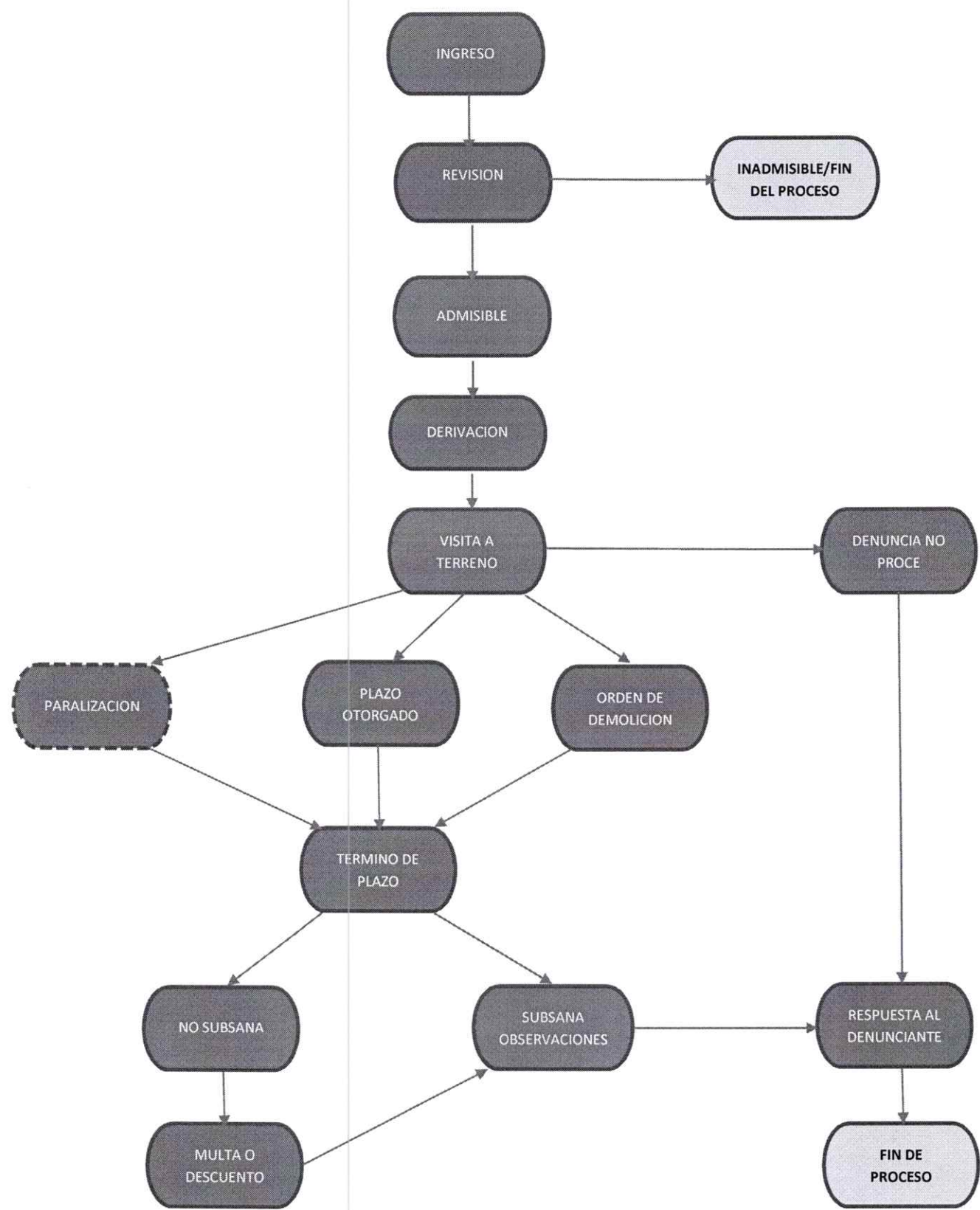
La orden de demolición procederá en los casos en los que el ITO constate una mala ejecución de obra y determine instruir su demolición.

9) TERMINO DE LA INFRACCION:

El proceso finalizará una vez que el Inspector Técnico de Obras da por subsanada la o las observaciones formuladas con motivo de la denuncia.



VII. DIAGRAMA GENERAL DEL PROCESO.





1) Planilla registro de denuncia:

[illegible]