



Superintendencia del Medio Ambiente  
Gobierno de Chile

## INFORME TÉCNICO DE FISCALIZACIÓN AMBIENTAL

ADMINISTRADORA DE HOTELES DSE SPA

DFZ-2025-446-XIII-NE

|           | Nombre                |
|-----------|-----------------------|
| Aprobado  | Esteban Dattwyler     |
| Elaborado | Riskar Contreras Romo |

**ENERO 2026**

Superintendencia del Medio Ambiente – Gobierno de Chile  
Teatinos 280, pisos 7, 8 y 9, Santiago / [www.sma.gob.cl](http://www.sma.gob.cl)



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.  
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:  
<https://doc.digital.gob.cl/validador/NMXMGO-234>

# 1 IDENTIFICACIÓN DE LA UNIDAD FISCALIZABLE

## 1.1 ANTECEDENTES GENERALES

|   |  |
|---|--|
| <b>Identificación de la Unidad Fiscalizable:</b><br>Administradora de Hoteles DSE SpA           |  |
| <b>Región:</b><br>Metropolitana   | <b>Ubicación específica de la unidad fiscalizable:</b><br><br>Avenida Holanda N°222, comuna de Providencia, Región Metropolitana |
| <b>Provincia:</b><br>Santiago   |  |
| <b>Comuna:</b><br>Providencia   |  |
| <b>Titular de la unidad fiscalizable:</b><br>Administradora de Hoteles DSE SpA                  | <b>RUT o RUN:</b><br>76.526.480-4  |
| <b>Domicilio titular:</b><br>Avenida Holanda N°222, comuna de Providencia, Región Metropolitana | <b>Correo electrónico:</b><br><a href="mailto:susan.lara@accor.com">susan.lara@accor.com</a>                                     |
|   | <b>Teléfono:</b><br>22606222   |



## 2 INSTRUMENTOS DE CARÁCTER AMBIENTAL FISCALIZADOS

| Identificación de Instrumentos de Carácter Ambiental fiscalizados |                     |                 |       |                       |   |
|---|---------------------|-----------------|-------|-----------------------|---|
| N°  | Tipo de instrumento | N°/ Descripción | Fecha | Comisión/ Institución | Nombre  |
| 1   | NE                  | 38              | 2011  | MMA                   | Establece Norma de Emisión de ruidos generados por fuentes que indica |

## 3 HECHOS CONSTATADOS

| Materia específica objeto de la fiscalización ambiental |  | Emisiones acústicas |   |  |  |      |                 |                 |        |    |    |         |    |    |          |    |    |         |    |    |
|---|--|---------------------|---|--|--|------|-----------------|-----------------|--------|----|----|---------|----|----|----------|----|----|---------|----|----|
| Exigencia asociada                                      | <p><b>Decreto Supremo N°38 de 2011 del Ministerio del Medio Ambiente, que establece Norma de Emisión de Ruidos Generados por Fuentes que Indica.</b></p> <p><b>Artículo 7.</b> Los niveles de presión sonora corregidos que se obtengan de la emisión de una fuente emisora de ruido, medidos en el lugar donde se encuentre el receptor, no podrán exceder los valores de la Tabla N°1:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Tabla N°1 Niveles Máximos Permisibles de Presión Sonora Corregidos (NPC) en dB(A)</th> </tr> <tr> <th>Zona</th> <th>De 7 a 21 horas</th> <th>De 21 a 7 horas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Zona I</td> <td>55</td> <td>45</td> </tr> <tr> <td>Zona II</td> <td>60</td> <td>45</td> </tr> <tr> <td>Zona III</td> <td>65</td> <td>50</td> </tr> <tr> <td>Zona IV</td> <td>70</td> <td>70</td> </tr> </tbody> </table>  |                     | Tabla N°1 Niveles Máximos Permisibles de Presión Sonora Corregidos (NPC) en dB(A) |  |  | Zona | De 7 a 21 horas | De 21 a 7 horas | Zona I | 55 | 45 | Zona II | 60 | 45 | Zona III | 65 | 50 | Zona IV | 70 | 70 |
|   | Tabla N°1 Niveles Máximos Permisibles de Presión Sonora Corregidos (NPC) en dB(A)  |                     |   |  |  |      |                 |                 |        |    |    |         |    |    |          |    |    |         |    |    |
| Zona  | De 7 a 21 horas  | De 21 a 7 horas     |   |  |  |      |                 |                 |        |    |    |         |    |    |          |    |    |         |    |    |
| Zona I  | 55   | 45                  |   |  |  |      |                 |                 |        |    |    |         |    |    |          |    |    |         |    |    |
| Zona II   | 60   | 45                  |   |  |  |      |                 |                 |        |    |    |         |    |    |          |    |    |         |    |    |
| Zona III  | 65   | 50                  |   |  |  |      |                 |                 |        |    |    |         |    |    |          |    |    |         |    |    |
| Zona IV   | 70   | 70                  |   |  |  |      |                 |                 |        |    |    |         |    |    |          |    |    |         |    |    |
|   | <p><b>Artículo 9.</b> Para zonas rurales se aplicará como nivel máximo permisible de presión sonora corregido (NPC), el menor valor entre:</p> <p>a) Nivel de ruido de fondo + 10 dB(A)</p> <p>b) NPC para Zona III de la Tabla 1</p>  |                     |   |  |  |      |                 |                 |        |    |    |         |    |    |          |    |    |         |    |    |
| Hechos constatados                                      | <p>En el marco de las denuncias ID 1557-XIII-2024 y 731-XIII-2025, se encomendó a la Entidad Técnica de Fiscalización (ETFA) ACUSTEC, efectuar una medición de los ruidos denunciados, correspondientes a aquellos generados por el funcionamiento de la Unidad Fiscalizable Administradora de Hoteles DSE SpA, ubicada en Avenida Holanda N°222, comuna de Providencia, Región Metropolitana.</p> <p>Como respuesta ante esta encomendación, se entregó el Reporte Técnico “01 Reporte técnico_Novotel Santiago” (Anexo 1), el cual da cuenta de la realización de dos (02) mediciones de ruido, con fecha 15-09-2025, en periodo nocturno, de acuerdo al procedimiento indicado en la Norma de Emisión de Ruido (NE) (D.S. N°38/11 MMA), registrándose el ruido generado por dispositivos de climatización y extracción de aire situados en Unidad Fiscalizable. La información acerca de la metodología de medición se encuentra en las Fichas del Reporte Técnico (Anexo</p> |                     |   |  |  |      |                 |                 |        |    |    |         |    |    |          |    |    |         |    |    |



01). Dicho reporte fue revisado por personal fiscalizador de esta Superintendencia, según disposiciones de Resolución Exenta SMA N°867/2016, constatándose que, en cuanto a instrumental, metodología y zonificación, se ajustan a lo requerido en la Norma de Emisión de Ruido (NE).

Con base a los límites que se deben cumplir para la zona UpR y ECr de la comuna de Providencia, que permite uso del tipo Residencial (R), Equipamiento (Eq), Actividades Productivas (AP), Espacio Público (EP) y Áreas Verdes (AV), homologable a Zona III del D.S. N°38/11 MMA, donde se ubican los receptores N°1 y N°2, se indica que existe superación en periodo nocturno para ambos puntos:

Tabla 1. Resultados medición.

| Fecha      | Receptor N° | NPC dB(A) | Ruido de Fondo | Zona DS N°38 | Periodo  | Límite dB(A) | Estado             |
|------------|-------------|-----------|----------------|--------------|----------|--------------|--------------------|
| 15-09-2025 | 1           | 57        | -              | Zona III     | Nocturno | 50           | Supera en 07 dB(A) |
| 15-09-2025 | 2           | 60        | -              | Zona III     | Nocturno | 50           | Supera en 10 dB(A) |

En respuesta a las superaciones indicadas en la Tabla 1, esta Superintendencia solicitó información a Administradora de Hoteles DSE SpA mediante un "Requerimiento de Información de Medidas Correctivas"- Resolución Exenta N°2120 con fecha 06 de octubre de 2025 (Anexo 4). Según consta en dicha resolución, se determinó un plazo de 15 días hábiles contados a partir de la fecha de notificación de esta para remitir la siguiente información:

- I. Indicar los horarios de operación de la sucursal "Novotel Santiago Providencia" ubicada en Holanda N°222, comuna de Providencia, Región Metropolitana.
- II. Cantidad y descripción detallada de los dispositivos utilizados en la UF (equipos de climatización, extractores de aire, sistemas de aire acondicionado, generadores eléctricos, etc); indicando marca, modelo, función y horario aproximado de uso de cada una de estos. Se podrán incluir fotografías de los equipos individualizados del establecimiento.
- III. Croquis que indique la ubicación de los equipos y dispositivos, referenciando su ubicación espacial y calles aledañas.
- IV. Implementar e informar medidas de control de ruido asociadas a los dispositivos que operan en el recinto, por ejemplo; mantenciones de los equipos, encierros acústicos, instalación de barreras acústicas en muros perimetrales, reubicación de equipos generadores de ruido, implementación de protocolos o procedimientos sobre uso de equipos generadores de ruido y actividades ruidosas que tengan como objetivo prevenir superaciones al D.S. N°38/2011 en receptores cercanos, entre otros. Se deben adjuntar todos los medios verificadores que den cuenta de la efectiva implementación de las medidas de control informadas, estos deben ser fotografías fechadas y georreferenciadas, facturas o boletas, registros de actividad firmados.
- V. Informar a esta Superintendencia, después de implementadas las medidas de control de ruido mencionados en el punto IV., emisión de ruidos actuales, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 20 del Decreto Supremo N°38, de 2011, del Ministerio del Medio Ambiente, en relación a los artículos 15 y siguientes del mismo cuerpo normativo, y a la Resolución N°693, del 21 de agosto de 2015 de esta Superintendencia, que Aprueba el contenido y formatos de las fichas para el Informe Técnico del Procedimiento General de Determinación del Nivel de Presión Sonora Corregido. Para estos efectos, deberá seguir las siguientes indicaciones:
  - a) Mediciones: Las mediciones deberán realizarse en un (01) día, ejecutándose en horario real de funcionamiento, en período diurno (entre las 07:00 y 21:00 horas) y nocturno (entre las 21:00 y 07:00 horas), específicamente, en el momento y condición de mayor exposición al ruido, según el artículo 16° del D.S. N°38/11 MMA.



- b) Puntos de medición: Se deberán considerar, al menos, dos (02) puntos de medición, que represente la situación más desfavorable de exposición al ruido, según el artículo 16 del D.S. N°38/11 MMA. Los puntos de medición deben estar situados en el deslinde poniente de la Unidad Fiscalizable.
- c) Profesional a cargo: La actividad de medición deberá ser realizada por una Entidad Técnica de Fiscalización Ambiental (ETFA) autorizada en el alcance correspondiente, según lo dispuesto en el artículo 21 del reglamento contenido en el decreto supremo N°38, de 2013, del Ministerio del Medio Ambiente.

Con fecha 17 de octubre de 2025, se notificó a la Unidad Fiscalizable, la Resolución Exenta N°2120/2025 que requiere información que indica, mediante carta certificada a la dirección Avenida Holanda N°222, comuna de Providencia, Región Metropolitana (Anexo 5). Por consecuencia se estableció plazo para el envío de la información indicada hasta el día 07 de noviembre de 2025. Con fecha 10 de noviembre de 2025, el representante legal de la Unidad Fiscalizable, remite carta a correo electrónico de esta Superintendencia (Anexo 6), indicando contener los siguientes antecedentes:

- I. Personería del representante legal
- II. Copia de cédula de identidad del representante legal
- III. Horarios de operación del hotel
- IV. Cantidad y descripción (marca, modelo, función y horario de funcionamiento) de los dispositivos utilizados por el establecimiento, tales como equipos de climatización, extractores de aire, sistemas de aire acondicionado, generadores eléctricos y calderas.
- V. Ubicación de los equipos señalados para efectos de la elaboración de un croquis representativo.
- VI. Cotizaciones y antecedentes de mantenciones ejecutadas en los equipos descritos en el punto anterior.
- VII. Planos de hotel.
- VIII. Cotización por plan de mediciones de ruido.

No obstante, el contenido remitido corresponde a lo resumido a continuación:

**I. Información de representante legal**

- a) Nombre: Susan Bethsabe Lara Taboada
- b) RUT: 25.454.878-2
- c) Correo electrónico: susan.lara@accor.com
- d) Teléfono: 22606222

**II. Croquis que indique la ubicación de los equipos y dispositivos**

- a) Se remite croquis dibujado a mano alzada (figura 2), el cual bosqueja instalaciones y dispositivos, referenciando su ubicación espacial y calles aledañas.

**III. Medias de control de ruido**

Se remite propuesta económica de medición de ruido en Unidad Fiscalizable elaborada por empresa de consultoría en gestión ambiental MESEGE, presentada a titular con fecha 28 de octubre de 2025, considerando, en términos generales, los siguientes alcances del servicio:



a) El servicio ofertado corresponde a mediciones de nivel de presión sonora de acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo N°38/11 del Ministerio del Medio Ambiente “Norma de emisión de ruidos generados por fuentes que indica” y la Resolución Exenta N°867/2016 SMA “Aprueba protocolo técnico para la fiscalización del D.S. MMA 38/2011 y exigencias asociadas al control del ruido en instrumentos de competencia de la SMA”

b) Previo a las actividades en terreno, se realizará una identificación y validación de receptores en conjunto con el titular, consiste en la revisión de los receptores catastrados en la DIA/EIA o PdC del proyecto, resultando en la mantención de los receptores ya identificados y, en caso de aplicar, la incorporación de nuevos receptores que puedan estar afectos a la evaluación normativa. Adicionalmente, en conjunto con el mandante, se definirá el día del monitoreo de ruido, estableciendo así las condiciones adecuadas para la posterior evaluación normativa, considerando el escenario de mayor emisión sonora establecido por el D.S. N°38/11 del MMA (Art. 16°).

c) Entrega de informe con el siguiente contenido: Resumen, Metodología y procedimientos, Reporte Técnico D.S. N°38/2011 MMA (de acuerdo a Resolución Exenta N°693/2015 de la SMA), Referencias, Anexo 1 – Registro fotográfico (lugares de medición y fuentes de ruido), Anexo 2 – Declaraciones juradas operatividad ETFA e inspectores ambientales (sólo para informes que reportan a la SMA), Anexo 3 – Autorización ETFA SMA (Sólo para informes que reportan a la SMA), Anexo 4 – Certificados calibración instrumental ISPCh.

De la revisión de los documentos remitidos por el titular, personal fiscalizador de esta Superintendencia determinó que la documentación entregada adolecía de la precisión requerida, por lo que, estimó necesario requerir información detallada de las acciones de mitigación de ruido y resultados de medición, notificando con fecha 18 de noviembre de 2025 vía correo electrónico a representante legal (Anexo 8) la Resolución Exenta N°2562 de fecha 14 de noviembre de 2025 (Anexo 7). Estableciéndose un plazo de 15 días hábiles para dar respuesta a la siguiente solicitud:

- I. Indicar los horarios de operación de la sucursal “Novotel Santiago Providencia” ubicada en Holanda N°222, comuna de Providencia, Región Metropolitana.
- II. Cantidad y descripción detallada de los dispositivos utilizados en la UF (equipos de climatización, extractores de aire, sistemas de aire acondicionado, generadores eléctricos, etc); indicando marca, modelo, función y horario aproximado de uso de cada una de estos. Se podrán incluir fotografías de los equipos individualizados del establecimiento.
- III. Cotizaciones y antecedentes de mantenciones ejecutadas en los equipos descritos en punto anterior.
- IV. Implementar e informar medidas de control de ruido asociadas a los dispositivos que operan en el recinto, por ejemplo; mantenciones de los equipos, encierros acústicos, instalación de barreras acústicas en muros perimetrales, reubicación de equipos generadores de ruido, implementación de protocolos o procedimientos sobre uso de equipos generadores de ruido y actividades ruidosas que tengan como objetivo prevenir superaciones al D.S. N°38/2011 en receptores cercanos, entre otros. Se deben adjuntar todos los medios verificadores que den cuenta de la efectiva implementación de las medidas de control informadas, estos deben ser fotografías fechadas y georreferenciadas, facturas o boletas, registros de actividad firmados.
- V. Informar a esta Superintendencia, después de implementadas las medidas de control de ruido mencionados en el punto IV., emisión de ruidos actuales, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 20 del Decreto Supremo N°38, de 2011, del Ministerio del Medio Ambiente, en relación a los artículos 15 y siguientes del mismo cuerpo normativo, y a la Resolución N°693, del 21 de agosto



de 2015 de esta Superintendencia, que Aprueba el contenido y formatos de las fichas para el Informe Técnico del Procedimiento General de Determinación del Nivel de Presión Sonora Corregido. Para estos efectos, deberá seguir las siguientes indicaciones:

a) Mediciones: Las mediciones deberán realizarse en un (01) día, ejecutándose en horario real de funcionamiento, en período diurno (entre las 07:00 y 21:00 horas) y nocturno (entre las 21:00 y 07:00 horas), específicamente, en el momento y condición de mayor exposición al ruido, según el artículo 16° del D.S. N°38/11 MMA.

b) Puntos de medición: Se deberán considerar, al menos, dos (02) puntos de medición, que represente la situación más desfavorable de exposición al ruido, según el artículo 16 del D.S. N°38/11 MMA. Los puntos de medición deben estar situados en el deslinde poniente de la Unidad Fiscalizable.

c) Profesional a cargo: La actividad de medición deberá ser realizada por una Entidad Técnica de Fiscalización Ambiental (ETFA) autorizada en el alcance correspondiente, según lo dispuesto en el artículo 21 del reglamento contenido en el decreto supremo N°38, de 2013, del Ministerio del Medio Ambiente.

Con fecha 10 de diciembre de 2025, el representante legal de la Unidad Fiscalizable, remite carta a correo electrónico de esta Superintendencia (Anexo 9), indicando contener los siguientes antecedentes:

- I. Personería del representante legal.
- II. Copia de cédula de identidad del representante legal.
- III. Horarios de operación del hotel.
- IV. Cantidad y descripción (marca, modelo, función y horario de funcionamiento) de los dispositivos utilizados por el establecimiento, tales como equipos de climatización, extractores de aire, sistemas de aire acondicionado, generadores eléctricos y calderas.
- V. Ubicación de los equipos señalados para efectos de la elaboración de un croquis representativo.
- VI. Cotizaciones y antecedentes de mantenciones ejecutadas en los equipos descritos en el punto anterior.
- VII. Planos de hotel.
- VIII. Cotización por plan de mediciones de ruido.

No obstante, el contenido remitido corresponde a lo resumido a continuación:

**I. Información de representante legal**

Se remite idéntica información descrita previamente (representante legal: Susan Bethsabe Lara Taboada).

**II. Croquis que indique la ubicación de los equipos y dispositivos**

a) Se remite croquis esquematizado (figura 3), el cual bosqueja instalaciones y dispositivos, referenciando su ubicación espacial y descripción de equipos: 3 inyectores de aire (Sector PIO X), 2 extractores de aire (Sector PIO X), 7 equipos de refrigeración (Sector PIO X), 16 equipos de aire acondicionado (Sector PIO X), 3 extractores de aire (Sector central), 8 equipos refrigerantes (Sector central), 3 VEX (Sector central), 3 VIX (Sector central) y 1 inyector de cocina (Sector central).

**III. Medias de control de ruido**

a) Se remite propuesta económica de medición de ruido en Unidad Fiscalizable elaborada por empresa de consultoría en gestión ambiental MESEGE, mismo documento individualizado previamente.



|                     |  |
|---------------------|--|
|                     | <p>b) Se remite Resolución Exenta N°62 de fecha 15 de enero de 2019, que Autoriza como Entidad Técnica de Fiscalización Ambiental a la Sociedad Comercial SERCOAMB Limitada, Sucursal SERCOAMB Tobalaba.</p> <p>c) Se remite informe final de evaluación de Entidades Técnicas de Fiscalización Ambiental de la Superintendencia del Medio Ambiente, de fecha 09 de enero del 2019, correspondiente a solicitud de ETFA SERCOAMB (ID: 019-02, RUT: 76.128.400-2).</p> <p>d) Se remite Resolución Exenta N°2339 de fecha 23 de noviembre de 2020, que Autoriza ampliación de alcance que indica a la ETFA Sociedad Comercial SERCOAMB Limitada, Sucursal SERCOAMB Tobalaba.</p> <p>e) Se remite informe final de evaluación de Entidades Técnicas de Fiscalización Ambiental de la Superintendencia del Medio Ambiente, de fecha 02 de octubre del 2020, correspondiente a solicitud de ETFA SERCOAMB (ID: 019-02, RUT: 76.128.400-2).</p> <p>Cumplido el plazo para remisión de antecedentes, el titular no respondió lo requerido en Resolución Exenta N°2562/2025.</p> |
| <b>Conclusiones</b> | <p>Existe superación del límite establecido por la normativa para Zona III del D.S. N°38/11 MMA en periodo nocturno, generándose excedencias de 07 dB(A) en la ubicación del Receptor N°1 y 10 dB(A) en la ubicación del Receptor N°2, debido a funcionamiento de Unidad Fiscalizable.</p>   |





#### 4 ANEXOS

| N° Anexo | Nombre Anexo   |
|----------|--|
| 1        | Reporte técnico_Novotel Santiago del 15-09-25                                    |
| 2        | Acta de Inspección Ambiental_Novotel Santiago del 15-09-25                       |
| 3        | Ord N°2189_2025 notificación acta ETFA_Novotel Santiago Providencia del 06-10-25 |
| 4        | Res Ex N°2120_Requiere información_Novotel Santiago Providencia del 06-10-25     |
| 5        | Seguimiento notificación Res Ex N°2120_Novotel Santiago Providencia_17-10-25     |
| 6        | Respuesta a Res Ex N°2120_Carta Administradora de Hoteles SPA del 10-11-25       |
| 7        | Res Ex N°2562_Requiere información_Novotel Santiago Providencia del 14-11-25     |
| 8        | Seguimiento notificación Res Ex N°2562_Administradora de Hoteles SPA_18-11-25    |
| 9        | Respuesta a Res Ex N°2562_Carta Administradora de Hoteles SPA del 10-12-25       |

