

**FORMULA CARGOS QUE INDICA A ARCOS DORADOS  
RESTAURANTES DE CHILE SPA., TITULAR DE  
“RESTAURANTE MCDONALD’S BILBAO -  
PROVIDENCIA”**

**RES. EX. N° 1/ ROL D-218-2024**

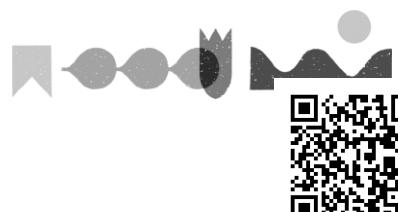
**SANTIAGO, 30 DE SEPTIEMBRE DE 2024**

**VISTOS:**

Conforme con lo dispuesto en el artículo 2º de la Ley N° 20.417, que Establece la Ley Orgánica de la Superintendencia del Medio Ambiente (en adelante, “LOSMA”); en la Ley 19.300, sobre Bases Generales del Medio Ambiente; en la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; en el Decreto con Fuerza de Ley N° 3, de 13 de mayo de 2010, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Fija la Planta de la Superintendencia del Medio Ambiente; en la Resolución Exenta N° 52, de 12 de enero de 2024, de la Superintendencia del Medio Ambiente, que Fija la Organización Interna de la Superintendencia del Medio Ambiente, y sus modificaciones posteriores; en la Resolución Exenta N° 155, de 1 de febrero de 2024, de la Superintendencia del Medio Ambiente, que Establece Orden de Subrogancia para los cargos de la Superintendencia del Medio Ambiente que indica; en el Decreto Supremo N° 38, de 11 de noviembre de 2011, del Ministerio del Medio Ambiente, que Establece Norma de Emisión de Ruidos Generados por Fuentes que Indica (en adelante, “D.S. N° 38/2011”); en la Resolución Exenta N° 693, de 21 de agosto de 2015, de la Superintendencia del Medio Ambiente, que Aprueba Contenido y Formatos de las Fichas para Informe Técnico del Procedimiento General de Determinación del Nivel de Presión Sonora Corregido; en la Resolución Exenta N° 491, de 31 de mayo 2016, de la Superintendencia del Medio Ambiente, que Dicta Instrucción de Carácter General sobre Criterios para Homologación de Zonas del D.S. N° 38/2011 del Ministerio del Medio Ambiente; en la Resolución Exenta N° 867, de 16 de septiembre 2016, de la Superintendencia del Medio Ambiente, que Aprueba Protocolo Técnico para la Fiscalización del D.S. N° 38/2011; en la Resolución Exenta N° 1.270, de 3 de septiembre de 2019, de la Superintendencia del Medio Ambiente, que Aprueba Guía para la Presentación de un Programa de Cumplimiento, Infracciones a la Norma de Emisión de Ruidos; en la Res. Ex. N° 349, de 22 de febrero de 2023, que Fija las reglas de funcionamiento de Oficina de partes y Oficina de transparencia y participación ciudadana de la Superintendencia del Medio Ambiente (en adelante, “Res. Ex. N° 349/2023”); y, en la Resolución N° 7, de 26 de marzo de 2019, de la Contraloría General de la República, que Fija Normas Sobre Exención del Trámite de Toma de Razón.

**CONSIDERANDO:**

1. La Superintendencia del Medio Ambiente (en adelante, “SMA”) recibió las denuncias singularizadas en la Tabla 1, en las que se reclama la emisión de ruidos molestos, producto de las actividades desarrolladas por el establecimiento “Restaurante McDonald’s Bilbao - Providencia”, cuya titularidad corresponde a Arcos Dorados Restaurantes de Chile SpA. Según lo indicado en las denuncias, complementadas con la información proporcionada



en las Actas de Inspección Ambiental, el origen de los ruidos correspondería al funcionamiento de un grupo electrógeno.

**Tabla 1. Denuncias recepcionadas**

Nº	ID denuncia	Fecha de recepción	Nombre denunciante	Dirección
1	1212-XIII-2023	05/07/2023	Simón Andrés Carstens Maldonado	[REDACTED]
2	1361-XIII-2023	31/07/2023	Enrique Santos Campuzano Araya	[REDACTED]
3	1363-XIII-2023	31/07/2023	Matías Ignacio López Ríos	[REDACTED]
4	1442-XIII-2023	16/08/2023	Ximena Zúñiga Concha	[REDACTED]
5	1699-XIII-2023	09/10/2023	Enrique Santos Campuzano Araya	[REDACTED]
6	1753-XIII-2023	23/10/2023	Macarena Paz Valdebenito Mancilla	[REDACTED]
7	1754-XIII-2023	23/10/2023	Viviana Soledad Vivar Jelic	[REDACTED]
8	1755-XIII-2023	23/10/2023	Claudia Carolina Torres Gilles	[REDACTED]
9	1909-XIII-2023	26/11/2023	María Macarena Salinas Díaz	[REDACTED]
10	1994-XIII-2023	07/12/2023	Alejandra Salinas Alfaro	[REDACTED]
11	2109-XIII-2023	18/12/2023	Elsa Marcelo Barrientos	[REDACTED]
12	543-XIII-2024	03/04/2024	Jaime Guzmán Saldaña	[REDACTED]

Fuente: Elaboración propia, en base al registro de denuncias de esta Superintendencia.

2. Dicho establecimiento corresponde a una “Fuente Emisora de Ruidos”, al tratarse de actividades de comercio, de acuerdo con lo establecido en el artículo 6, números 2 y 13 del D.S. N° 38/2011.



3. Con fecha 29 de abril de 2024, la División de Fiscalización derivó a la División de Sanción y Cumplimiento, ambos de la SMA, el expediente de fiscalización ambiental **DFZ-2024-1164-XIII-NE**, que contiene las actas de inspección de fechas 4 de agosto de 2023, 17 de noviembre de 2023, 14 de diciembre de 2023, de 31 de enero de 2024 y 20 de marzo de 2024<sup>1</sup>, las Fichas de Evaluación de Niveles de Ruido y el informe técnico de inspección ambiental, con sus respectivos anexos. Según se indica en el informe, funcionarios de la Ilustre Municipalidad de Providencia<sup>2</sup> y de esta Superintendencia, se constituyeron en el domicilio de cuatro de los denunciantes individualizados en la Tabla 1 anterior, y en un domicilio aledaño a este, a fin de efectuar la respectiva actividad de fiscalización ambiental.

4. Según se indica en las Fichas de Evaluación de Niveles de Ruido, se consignó un incumplimiento a la norma de emisión, contenida en el D.S. N° 38/2011. Los resultados de las mediciones de ruido se resumen en la siguiente tabla:

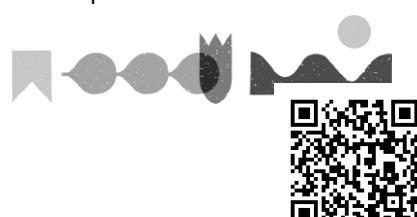
**Tabla 2. Evaluación de medición de ruido**

Fecha medición	Receptor	Horario medición	Condición	NPC dB(A)	Ruido de Fondo dB(A)	Zona D.S. N°38/11	Límite dB(A)	Excedencia dB(A)	Estado
4 de agosto de 2023	N°1	Nocturno	Interna con ventana abierta	59	53	III	50	9	Supera
17 de noviembre de 2023	N°2	Nocturno	Interna con ventana abierta	63	44	III	50	13	Supera
14 de diciembre de 2023	N° 3	Nocturno	Interna con ventana abierta	63	44	III	50	13	Supera
20 de marzo de 2024	N°4	Nocturno	Interna con ventana abierta	55	53	III	50	5	Supera

Fuente: Ficha de información de medición de ruido, DFZ-2024-1164-XIII-NE.

<sup>1</sup> Copia de las actas de inspección ambiental de fechas 4 de agosto, 17 de noviembre, 14 de diciembre de 2023 y de 20 de marzo de 2024, fueron entregas personalmente al encargado de la unidad fiscalizable, durante la inspección respectiva. Por su parte, copia del acta de inspección ambiental de fecha 31 de enero de 2024, fue notificada mediante carta certificada en el domicilio de la titular, la cual fue recepcionada en la oficina de Correos de Chile de la comuna de Las Condes, con fecha 20 de febrero de 2024.

<sup>2</sup> Quienes efectuaron mediciones con fechas 4 de agosto de 2023, 17 de noviembre de 2023, 14 de diciembre de 2023 y 20 de marzo de 2024, las cuales fueron remitidas a esta Superintendencia mediante los Ordinarios N° 4586 de fecha 8 de agosto de 2023, N° 6689 de fecha 21 de noviembre de 2023, N° 7299 de fecha 18 de diciembre de 2023 y N° 1870 de fecha 25 de marzo de 2024, todos de la Ilustre Municipalidad de Providencia.



5. En atención a lo expuesto, se estima que los hechos descritos son susceptibles de constituir una infracción de carácter **leve**, conforme al artículo 36, número 3 de la LOSMA.

6. Con fecha 26 de septiembre de 2024, mediante Memorándum D.S.C. N° 399, se procedió a designar a Carlos Venegas Quintreco como Fiscal Instructor titular del presente procedimiento administrativo sancionatorio, y a Andrés Carvajal Montero como Fiscal Instructor suplente.

7. Por su parte, el artículo 3, letra e), de la LOSMA, faculta a esta Superintendencia a requerir a los sujetos sometidos a su fiscalización, la información y datos que sean necesarios para el cumplimiento de sus funciones, concediendo a los requeridos un plazo razonable y proporcional, considerando las circunstancias que rodean la producción de dicha información, su volumen, la complejidad de su generación o producción y la ubicación geográfica del proyecto, entre otras consideraciones.

8. De este modo, mediante la presente resolución, se requerirá información al titular. En este sentido, se estima pertinente otorgar un plazo prudente para la respuesta del mismo, considerando los plazos para presentación de un programa de cumplimiento y de descargos, respectivamente, establecidos en los artículos 42 y 49 de la LOSMA, los que serán ampliados de oficio según lo establecido en el artículo 26 de la Ley N° 19.880, conforme se señalará en la parte resolutiva de este acto.

**RESUELVO:**

**I. FORMULAR CARGOS en contra de ARCOS DORADOS RESTAURANTES DE CHILE SpA, Rol Único Tributario N° 96.620.260-2, titular del establecimiento “Restaurante McDonald’s Bilbao - Providencia”, ubicado en Av. Francisco Bilbao N°103, comuna de Providencia, Región Metropolitana, por la siguiente infracción:**

El siguiente hecho, acto u omisión que constituye una infracción conforme al artículo 35, letra h), de la LOSMA, en cuanto incumplimiento de normas de emisión:

Nº	Hecho constitutivo de infracción	Norma de Emisión	Clasificación de gravedad y rango de sanción
1	La obtención, con fechas 4 de agosto de 2023, 17 de noviembre de 2023, 14 de diciembre de 2023 y 20 de marzo de 2024, de Niveles de Presión Sonora Corregidos (NPC) de	<b>D.S. N° 38/2011, Título IV, artículo 7:</b> <i>“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”:</i>	<b>Leve</b> , conforme al artículo 36, número 3, de la LOSMA. <b>Amonestación por escrito o multa de una hasta 1.000 UTA</b> , conforme al



Nº	Hecho constitutivo de infracción	Norma de Emisión			Clasificación de gravedad y rango de sanción
	<b>59, 63, 63 y 55 dB(A)</b> respectivamente, todas las mediciones efectuadas en horario nocturno, en condición interna con ventana abierta y en un receptor sensible ubicado en Zona III.		Zona  III	De 21 a 7 horas [dB(A)]  50	artículo 39, letra c), de la LOSMA.

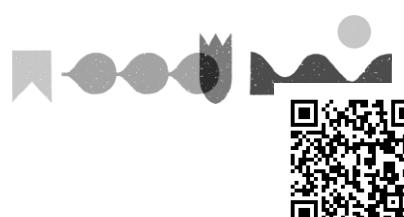
La clasificación de la infracción antes mencionada podrá ser confirmada o modificada en la propuesta de dictamen, conforme al artículo 53 de la LOSMA. Sobre la base de los antecedentes que consten en el presente procedimiento sancionatorio, el Fiscal Instructor propondrá la absolución o sanción que a su juicio corresponda aplicar. Lo anterior, dentro de los rangos establecidos en el artículo 39 de la LOSMA y considerando las circunstancias establecidas en el artículo 40 de la LOSMA, y que, según el caso, corresponda ponderar para la determinación de las sanciones específicas que procedan.

**II. OTORGAR EL CARÁCTER DE INTERESADOS** en el presente procedimiento, de acuerdo con el artículo 21 de la LOSMA, a los denunciantes individualizados en la Tabla 1 del presente acto.

**III. SEÑALAR LOS SIGUIENTES PLAZOS Y REGLAS RESPECTO DE LAS NOTIFICACIONES.** De conformidad con lo dispuesto en el artículo 42 y 49 de la LOSMA, el presunto infractor tendrá un plazo de **diez (10) días hábiles para presentar un programa de cumplimiento y de quince (15) días hábiles para formular descargos**, ambos plazos contados desde la notificación del presente acto administrativo.

Las notificaciones de las actuaciones del presente procedimiento administrativo sancionador se realizarán mediante carta certificada remitida al domicilio registrado en la Superintendencia del Medio Ambiente, o en el que se señale en la denuncia, de conformidad a lo dispuesto en los artículos 49 y 62 de la LOSMA, y en el inciso primero del artículo 46 de la Ley N° 19.880. Sin perjuicio de lo anterior, esta Superintendencia podrá notificar, cuando lo estime pertinente, mediante otros medios establecidos en la Ley N° 19.880.

Con todo, se hace presente al presunto infractor y demás interesados, que **pueden solicitar a esta Superintendencia que las resoluciones o actos que se emitan durante el procedimiento, sean notificadas mediante correo electrónico**. Para lo anterior, deberá realizar dicha solicitud mediante escrito presentado por Oficina de Partes de esta Superintendencia, en forma presencial o a la casilla [oficinadeportes@sma.gob.cl](mailto:oficinadepartes@sma.gob.cl). En la solicitud, deberá indicar la dirección de correo electrónico en la que desea ser notificado.



Una vez concedida dicha solicitud, las resoluciones o actos se entenderán notificadas el mismo día de remisión del correo electrónico.

**IV. AMPLIAR DE OFICIO EL PLAZO PARA LA PRESENTACIÓN DE UN PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO Y DESCARGOS.** En virtud de los antecedentes anteriormente expuestos, y considerando la existencia de un requerimiento de información en la presente resolución, **se concede de oficio un plazo adicional de cinco (5) días hábiles para la presentación de un programa de cumplimiento, y de siete (7) días hábiles para la presentación de descargos**, ambos plazos contados desde el vencimiento de los plazos originales ya referidos en el resuelvo III de este acto administrativo.

**V. TENER PRESENTE** que, de conformidad a lo establecido en el artículo 42 de la LOSMA, en caso de que la o el infractor opte por presentar un programa de cumplimiento con el objeto de adoptar medidas destinadas a propender al cumplimiento satisfactorio de la normativa ambiental infringida, y en caso de que éste sea aprobado y debidamente ejecutado, **el procedimiento se dará por concluido sin aplicación de la sanción administrativa**.

Se hace presente al titular que esta Superintendencia tiene la atribución de proporcionar asistencia a los sujetos regulados, sobre los requisitos y criterios para la presentación y aprobación de un programa de cumplimiento. Para lo anterior, deberá enviar un correo electrónico a [asistenciaruido@sma.gob.cl](mailto:asistenciaruido@sma.gob.cl) y a [oficinadepartes@sma.gob.cl](mailto:oficinadepartes@sma.gob.cl), y acompañar el formulario con los antecedentes en éste solicitados, que se adjunta a la presente resolución.

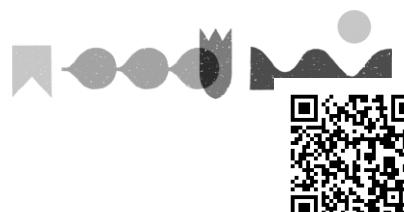
Al respecto, la División de Sanción y Cumplimiento definió la estructura metodológica que debe contener el programa de cumplimiento, en la **Guía Metodológica y formato de presentación**, que se adjunta a la presente resolución.

**VI. ENTENDER SUSPENDIDO** el plazo para presentar descargos, desde la presentación de un programa de cumplimiento, en caso de presentarse, hasta la resolución del mismo.

**VII. TENER POR INCORPORADOS AL EXPEDIENTE SANCIÓNATORIO** las denuncias, el expediente de fiscalización ambiental, las fichas de información de medición de ruidos, y todos aquellos actos administrativos de la SMA a los que se hace alusión en la presente formulación de cargos.

Se hace presente que, el expediente de fiscalización se encuentra disponible, sólo para efectos de transparencia activa, en el vínculo SNIFA de la página web <http://www.sma.gob.cl/>, con excepción de aquellos que por su tamaño o características no puedan ser incorporados al sistema digital, los que estarán disponibles en forma materia en las oficinas de esta Superintendencia, ubicada en Teatinos N° 280, piso 9, comuna de Santiago Centro.

**VIII. REQUERIR INFORMACIÓN A ARCOS DORADOS RESTAURANTES DE CHILE SPA.**, para que, dentro del mismo plazo para presentar un programa de cumplimiento o descargos, en conjunto con dicha presentación, según sea el caso, haga entrega de los siguientes antecedentes:



1. Identidad y personería con que actúa del representante legal del titular, acompañando copia de escritura pública, o instrumento privado autorizado ante notario, que lo acredite.

2. Los Estados Financieros de la empresa o el Balance Tributario del último año. De no contar con cualquiera de ellos, se requiere ingresar cualquier documentación que acredite los ingresos percibidos durante el último año calendario.

3. Identificar las maquinarias, equipos y/o herramientas generadoras de ruido dentro de la unidad. Específicamente indicar el número de salidas de ductos de aire y las dimensiones espaciales de cada uno de estos. Deberá incorporar fotografías de los ductos de salida de aire.

4. Plano simple que ilustre la ubicación de las maquinarias, equipos y/o herramientas generadoras de ruido. Asimismo, indicar la orientación y referencia con los puntos de medición de ruidos individualizados en las fichas de medición de ruidos incorporadas en el informe DFZ-2024-1164-XIII-NE, además de indicar las dimensiones del lugar.

5. Indicar el horario y frecuencia de funcionamiento del establecimiento, indicando expresamente el horario de inicio y término de su funcionamiento, así como los días de la semana en los que funciona.

6. Indicar el horario y frecuencia de funcionamiento de las maquinarias, equipos y/o herramientas generadoras de ruido, indicando expresamente el horario de inicio y término de su funcionamiento, así como los días de la semana en los que funciona.

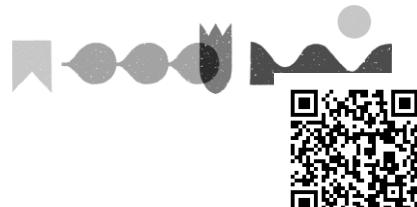
7. Indicar, en el caso que se hayan realizado, la ejecución de medidas correctivas<sup>3</sup> orientadas a la reducción o mitigación de la emisión de ruidos, acompañando los medios de verificación adecuados para corroborar por parte de esta Superintendencia su correcta implementación y eficacia.

**IX. FORMA Y MODO DE ENTREGA DE LA INFORMACIÓN REQUERIDA.** Conforme a lo establecido en la Res. Ex. SMA N° 349/2023, la información deberá ser remitida a esta Superintendencia por alguna de las siguientes vías:

1. **De forma presencial**, en Oficina de Partes de la Superintendencia del Medio Ambiente y Oficinas Regionales respectivas, de lunes a jueves entre las 9:00 y 17:00 horas, y el día viernes entre 9:00 y las 16:00 horas; o

2. **De forma remota**, por medio de correo electrónico dirigido a la casilla [oficinadepartes@sma.gob.cl](mailto:oficinadepartes@sma.gob.cl), durante las 24 horas del día,

<sup>3</sup> Corresponde a la ejecución de acciones **idóneas, efectivas y adoptadas** de manera voluntaria por el titular de la Unidad Fiscalizable, para la corrección de los hechos constitutivos de infracción y **la eliminación o reducción** de sus efectos, en este caso, medidas de mitigación de ruidos. Las medidas correctivas que eventualmente considerará esta SMA son las realizadas de manera posterior a la constatación del hecho **infraccional y acreditadas fehacientemente por medio de medios de verificación idóneos**, como por ejemplo: boletas y/o facturas junto con fotografías fechadas y georreferenciadas.



registrando como fecha y hora de recepción aquella que su sistema de correo electrónico indique, siendo el tope horario del día en curso las 23:59 horas. El archivo adjunto debe encontrarse en formato PDF, y deberá tener un tamaño máximo de 10 megabytes. En asunto, deberá indicar el expediente o rol del procedimiento de fiscalización o sanción, o el tema de interés sobre el cual versa. En caso de contar con un gran volumen de antecedentes, se solicita incorporar en la respectiva presentación un hipervínculo para la descarga de la documentación, señalándose además el nombre completo, teléfono de contacto y correo electrónico del encargado.

X.        NOTIFICAR      A        ARCOS      DORADOS

**RESTAURANTES DE CHILE SPA.**, domiciliado en Cerro El Plomo Nº 5630, Torre 8, Piso 7, comuna de Las Condes, Región Metropolitana.

Asimismo, notificar a los interesados del presente procedimiento.

**Carlos Venegas Quintriqueo**  
**Fiscal Instructor – División de Sanción y Cumplimiento**  
**Superintendencia del Medio Ambiente**

MPCV/LRD

**Documentos adjuntos:**

- Guía para la presentación de un programa de cumplimiento.
- Formulario de solicitud de reunión de asistencia al cumplimiento.

**Notificación:**

- Arcos Dorados Restaurantes de Chile SpA, domiciliado en Cerro El Plomo Nº 5630, Torre 8, Piso 7, comuna de Las Condes, Región Metropolitana. Con documentos adjuntos.
- Simón Andrés Carstens Maldonado, a la casilla electrónica [REDACTED]
- Enrique Santos Campuzano Araya, a la casilla electrónica [REDACTED]
- Matías Ignacio López Ríos, a la casilla electrónica [REDACTED]
- Ximena Zúñiga Concha, a la casilla electrónica [REDACTED]
- Macarena Paz Valdebenito Mancilla, a la casilla electrónica [REDACTED]  
[REDACTED]
- Viviana Soledad Vivar Jelic, a la casilla electrónica [REDACTED]
- Claudia Carolina Torres Gilles, a la casilla electrónica [REDACTED]
- María Macarena Salinas Díaz, a la casilla electrónica [REDACTED]
- Alejandra Salinas Alfaro, a la casilla electrónica [REDACTED]
- Elsa Marcelo Barrientos, a la casilla electrónica [REDACTED]
- Jaime Guzman Saldaña, a la casilla electrónica [REDACTED]

**C.C.:**

- Oficina Regional Metropolitana SMA.

Rol D-218-2024

