

**RECHAZA PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO  
PRESENTADO POR EMPRESA CORREOS DE CHILE, Y  
RESUELVE LO QUE INDICA**

**RES. EX. N° 3 / ROL D-288-2025**

**Santiago, 19 DE FEBRERO DE 2026**

**VISTOS:**

Conforme con lo dispuesto en el artículo 2° de la Ley N° 20.417, que establece la Ley Orgánica de la Superintendencia del Medio Ambiente (en adelante, “LOSMA”); en la Ley N° 19.880, que establece las 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 el Decreto Supremo N° 38, de 11 de noviembre de 2011, del Ministerio de Medio Ambiente, que establece Norma de Emisión de Ruidos Molestos Generados por Fuentes que indica (en adelante, “D.S. N° 38/2011”); en el Decreto Supremo N° 30, de 20 de agosto de 2012, del Ministerio del Medio Ambiente, que Aprueba Reglamento sobre Programas de Cumplimiento, Autodenuncia y Planes de Reparación (en adelante, “D.S. N° 30/2012”); en la Resolución Exenta N° 1.338, de 7 de julio de 2025, de la Superintendencia del Medio Ambiente, que fija la organización interna de la Superintendencia del Medio Ambiente; en la Resolución Exenta N° 268/2026, de 30 de enero de 2026, de la Superintendencia del Medio Ambiente, que Establece orden de subrogancia para los cargos de la Superintendencia del Medio Ambiente que se indican; 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, dejada sin efecto y sustituida mediante la Resolución Exenta N° 1.411, de 15 de julio de 2025, 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 adelante, “Guía PDC Ruidos”); y en la Resolución N° 36, de 19 de diciembre de 2024, de la Contraloría General de la República, que Fija Normas sobre Exención del Trámite de Toma de Razón.

**CONSIDERANDO:**

**I. ANTECEDENTES DEL PROCEDIMIENTO  
SANCIONATORIO ROL D-288-2025**

1° Con fecha 30 de octubre de 2025, y de acuerdo con lo señalado en el artículo 49 de la LOSMA, se inició la instrucción del procedimiento administrativo sancionatorio Rol D-288-2025, con la formulación de cargos a Empresa de Correos de Chile (en adelante, “titular”), titular del establecimiento denominado “Centro de Distribución Correos de Chile - Ñuñoa”, en virtud de una infracción tipificada en el artículo 35 letra h) de la LOSMA, en cuanto al incumplimiento de normas de emisión. Dicha resolución 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 Ñuñoa, con fecha 5 de noviembre de 2025.

2° Con fecha 24 de octubre de 2025, esta Superintendencia recepcionó una nueva denuncia, la que ha sido ingresada bajo el ID N° 2193-XIII-2025, por medio de la cual se reclama la emisión de ruidos molestos, producto de las actividades desarrolladas por el establecimiento Centro de Distribución Correos De Chile - Ñuñoa de autos.

3° Por su parte, habiéndose acompañado junto a la Res. Ex. N° 1/ Rol D-288-2025, formulario de solicitud de reunión de asistencia al cumplimiento, el titular no presentó solicitud alguna para recibir asistencia asociada a la presentación de un programa de cumplimiento.

4° Encontrándose dentro de plazo, con fecha 24 de noviembre de 2025, Pablo Nicolás De Ramón Cruz, actuando en representación de Empresa Correos de Chile, presentó un Programa de Cumplimiento (en adelante "PDC"), en un formato distinto al indicado en la Guía PDC Ruidos –la cual se adjuntó a la Res. Ex. N° 1 / Rol D-288-2025, al momento de su notificación-. Junto con ello, acompañó una copia del Mandato judicial Empresa de Correos de Chile a Luis Venegas Valenzuela y otros, de 27 de febrero de 2025, otorgada ante Luis Ignacio Manquehual Mery, Notario Público titular de la Octava Notaría de Santiago, **a través de la cual acreditó poder de representación para actuar en autos.**

5° Mediante la Resolución Exenta N°2 / Rol D-288-2025, de 01 de diciembre de 2025, esta Superintendencia resolvió, previo proveer venga en forma el Programa de Cumplimiento, requiriendo que la presentación se ajuste al indicado en la Guía PDC Ruidos. Esta resolución fue notificada mediante carta certificada enviada al domicilio del titular y recepcionada en la oficina de la comuna de Ñuñoa con fecha 04 de diciembre de 2025.

6° Luego, con fecha 16 de diciembre de 2025, el titular ingresó nuevamente un programa de cumplimiento, manteniendo el formato en el cual se presentó inicialmente, pero incorporando, adicionalmente, tres acciones relativas a la medición de ruido por una empresa ETFA y la carga en el sistema de la SMA, "SPDC", del Programa de Cumplimiento y de un reporte final.

7° De tal forma, las acciones propuestas por el titular tanto en el PDC inicialmente presentado como en su complemento, corresponden a las siguientes:

**Tabla N° 1: Acciones propuestas en el PDC**

N°	Acciones
1	"Levantamiento inicial de los transportes que realizan la ruta a CDP Ñuñoa"
2	"Inducción tripulación acerca de operar con la sonoridad ambiental mínima según funciones"
3	"Evaluación del uso de cajas en reemplazo de Bins"
4	"Evaluar un cambio en el horario de llegada del móvil que entrega los Bins"



5	“Una vez ejecutadas todas las acciones de mitigación de ruido, se realizará una medición de ruido con el objetivo de acreditar el cumplimiento del DS N°38/2011 del MMA.”
6	“Cargar en el portal SPDC de la Superintendencia del Medio Ambiente, en un solo reporte final, todos los medios de verificación comprometidos para acreditar la ejecución de las acciones comprendidas en el PDC, de acuerdo a la resolución Exenta N°166/2018 de la SMA o aquella que la reemplace.”
7	“Cargar en el SPDC el programa de cumplimiento aprobado por la Superintendencia del Medio Ambiente.”

**Fuente:** Elaboración propia en base a los antecedentes remitidos por titular con fecha 24 de noviembre de 2024 y 16 de diciembre, ambos de 2025.

## II. ANÁLISIS DE LOS CRITERIOS DE APROBACIÓN DE UN PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO

8° El hecho constitutivo de la infracción imputada en la formulación de cargos consiste en: *“La obtención, con fechas 11 de diciembre de 2024 y 12 de marzo de 2025, de Niveles de Presión Sonora Corregidos (NPC) de 64 dB(A) y 69 dB(A) respectivamente, todas las mediciones efectuadas en horario nocturno, en condición externa y en un receptor sensible ubicado en Zona II”*<sup>1</sup>. En virtud de lo anterior, en las mediciones descritas se detectó una excedencia máxima de **24 dB(A)**. Dicha infracción fue calificada como leve, conforme al artículo 36 N° 3 de la LOSMA, por ser de aquellas que *“contravengan cualquier precepto o medida obligatorios y que no constituyan infracción gravísima o grave, de acuerdo con lo previsto en los números anteriores”*.

9° Cabe señalar que el PDC presentado no cuenta con los impedimentos señalados en las letras a), b) y c) del artículo 6° del D.S. N° 30/2012 y del artículo 42 de la LOSMA. Por lo tanto, a continuación, se analizará el cumplimiento de los criterios de integridad, eficacia y verificabilidad establecidos en el artículo 9° del citado decreto.

10° En primer lugar, en cuanto al **criterio de integridad** contenido en la letra a) del artículo 9° del D.S. N° 30/2012, este indica que el PDC debe contener acciones y metas para **hacerse cargo de todas y cada una de las infracciones** imputadas, así como **también de sus efectos**. Es así como la primera parte de este criterio ha sido satisfactoriamente cumplida en el PDC presentado por el titular, ya que propone acciones para el único hecho infraccional imputado en la formulación de cargos, sin perjuicio del análisis de eficacia que se desarrollará posteriormente.

11° Con respecto a la segunda parte de este criterio, relativa a que el PDC se haga cargo de los efectos de las infracciones imputadas, ello requiere de su correcta determinación y, en caso de generarse, que se propongan acciones para hacerse cargo de estos. Al respecto, esta Superintendencia estima que las infracciones al D.S. N° 38/2011 generaron, al menos, molestias en la población circundante por el ruido producido por motivo de la infracción, lo que es reconocido por el titular en su presentación. A su vez, el titular

<sup>1</sup> Con fecha 30 de julio de 2025 y con fecha 14 de marzo de 2025, en terreno, le fue entregada el acta de inspección de 11 de diciembre de 2024 y de 14 de marzo de 2025 al titular.



propone acciones orientadas a hacerse cargo del efecto identificado, por lo que cumpliría con la segunda parte del criterio en análisis, sin perjuicio del análisis de eficacia que se desarrollará posteriormente.

12° En segundo lugar, el **criterio de eficacia** contenido en la letra b) del artículo 9 del D.S. N° 30/2012, señala que las acciones y metas del PDC **deben asegurar el cumplimiento de la normativa infringida**, esto es, procurar un retorno al cumplimiento ambiental. Conjuntamente, el presunto infractor debe **adoptar las medidas para eliminar, o contener y reducir, los efectos negativos de los hechos que constituyen la infracción**.

13° Al respecto, habiéndose observado que las acciones propuestas para retornar al cumplimiento se corresponden con aquellas dirigidas a abordar los efectos reconocidos, en atención al tipo de infracción imputada, es que estas serán analizadas conjuntamente. Lo anterior, se fundamenta en que la correcta aplicación de las medidas exigidas en el marco de un PDC, ante una infracción al D.S. N° 38/2011, debe traducirse en que no se generen ruidos que superen la señalada norma y, con ello, se eviten molestias en la población circundante. De esta manera, **el cumplimiento de la normativa infringida, así como la eliminación, o contención y reducción de los efectos**, será analizado en la Tabla N° 2 del presente acto administrativo.

14° En tercer lugar, en dicha tabla también se analizará el **criterio de verificabilidad**, detallado en la letra c) del artículo 9 del D.S. N° 30/2012, que exige que las acciones y metas del programa de cumplimiento **contemplan mecanismos que permitan acreditar su cumplimiento**.

15° Como se señaló en los considerados anteriores, el PDC es un plan de acciones y metas que, en su conjunto, debe conseguir el retorno al cumplimiento normativo y hacerse cargo del efecto identificado, lo que en el caso en cuestión no se cumple. Lo anterior, puesto que todas las acciones propuestas por el titular corresponden a acciones de mera gestión y evaluación de circunstancias, por lo que no permiten cumplir los límites normativos del D.S. N° 38/2011, ni hacerse cargo adecuadamente de los efectos reconocidos.

16° En consecuencia, corresponde resolver el rechazo del programa de cumplimiento presentado por el titular con fecha 24 de noviembre de 2025, complementado con fecha 16 de diciembre de 2025.



**Tabla N°2. Análisis de los criterios de aprobación**

ACCIONES COMPROMETIDAS	ANÁLISIS DE EFICACIA Y VERIFICABILIDAD
<p><b>Acción N°1</b> <i>“Levantamiento inicial de los transportes que realizan la ruta a CDP Ñuñoa”</i></p> <p>El titular propone como medida el registro de audio y video del proceso de llegada y movimiento de carga. Y, con ello, <i>“la revisión del registro para determinar el proveedor que genera la mayor intensidad de ruido y las variables del proceso a controlar.”</i></p>	<p>Del análisis efectuado por esta Superintendencia es posible concluir que lo propuesto no constituye una medida de mitigación idónea para contener, reducir o eliminar el efecto del hecho infraccional identificado ni para asegurar el retorno al cumplimiento de la normativa infringida.</p> <p>En tal sentido, la acción propuesta corresponde a una medida de diagnóstico cuya efectividad difiere de aquellas acciones de mitigación directa como la instalación de estructuras o materiales que supongan una solución definitiva orientada a alcanzar el retorno al cumplimiento de la norma. Por ende, al no contener objetivos medibles ni poder evaluarse el potencial mitigatorio del ruido de ésta, cabe considerarla como una medida de mera gestión, no siendo posible considerarla como eficaz.</p> <p>En consecuencia, como se indica en la Guía PDC Ruido, las medidas de mera gestión no serán consideradas como propuestas apropiadas con ocasión de la evaluación de un Programa de Cumplimiento.</p> <p>A su turno, como la acción fue descartada por lo recientemente expuesto, resulta inoficioso el análisis del criterio de verificabilidad.</p>
<p><b>Acción N°2</b> <i>“Inducción tripulación acerca de operar con la sonoridad ambiental mínima según funciones”</i></p>	<p>Del análisis efectuado por esta Superintendencia se concluye que la acción propuesta corresponde a una medida de mera gestión, toda vez que corresponde a una actividad de capacitación, que no cuenta con objetivos medibles que permitan evaluar su potencial mitigatorio del ruido, y, en consecuencia, no es posible considerar la medida como eficaz.</p>

	<p>Por ende, al no constituir una acción de mitigación directa sobre la caracterización del ruido identificada en la formulación de cargos, esta medida debe ser descartada del Programa de Cumplimiento, resultando inoficioso, además, el análisis de criterio de verificabilidad.</p>
<p><b>Acción N°3 “Evaluación del uso de cajas en reemplazo de Bins”</b> Reemplazo de Bins por cajas, con el objetivo de reducir el ruido por rodadura, arrastre y golpes durante la operación nocturna.</p>	<p>Del análisis efectuado por esta Superintendencia se concluye que la acción propuesta no cumple con el criterio de eficacia establecido en la letra b) del artículo 9 del D.S. N°30/2012. Lo anterior, por cuanto, sin perjuicio que el reemplazo de material pudiera tener algún grado de incidencia en la reducción del efecto generado por la emisión de ruido caracterizada en la formulación de cargo, la acción propuesta dice relación con una etapa previa relativa a la evaluación logística con una recomendación final respecto al reemplazo de material. Por ende, al corresponder la acción a una medida de diagnóstico, no es posible identificar objetivos medibles que permitan evaluar el potencial mitigatorio del ruido y, en consecuencia, no es posible entender la acción como eficaz.</p> <p>De tal forma, al corresponder la acción a una medida de mera gestión y no a una de mitigación, idónea para contener, reducir o eliminar el efecto del hecho infraccional identificado ni para asegurar el retorno al cumplimiento de la normativa infringida, ésta debe ser descartada del Programa de Cumplimiento, resultando inoficioso, además, el análisis de criterio de verificabilidad.</p>
<p><b>Acción N°4 “Evaluar un cambio en el horario de llegada del móvil que entrega los Bins”</b> Evaluación impacto desfasar entrega en CDP sin afectar el servicio.</p>	<p>Del análisis efectuado por esta Superintendencia se concluye que la acción propuesta corresponde a una medida de mera gestión, por cuanto se trata de una propuesta de diagnóstico que no contempla una acción de mitigación directa, con objetivos medibles y que se permita evaluar su potencial mitigatorio del ruido. Por ende, no es posible concluir se cumpla con el criterio de eficacia establecido en la letra b) del artículo 9 del D.S. N°30/2012.</p> <p>A mayor abundamiento, incluso si la acción propuesta aludiera no a una evaluación, sino que a un dijera relación directa con un cambio en el horario de maniobras de vehículos, y no a una evaluación de la misma, igualmente, ésta correspondería a una medida de mera gestión, por cuanto el cambio de horario no supone una propuesta que contenga objetivos medibles que permitan evaluar el potencial mitigatorio del ruido.</p>

		<p>En consecuencia, como se indica en la Guía PDC Ruido, las medidas de mera gestión no serán consideradas como propuestas apropiadas con ocasión de la evaluación de un Programa de Cumplimiento.</p>
<p><b>CONCLUSIONES</b></p>	<p>El plan de acciones y metas no resulta eficaz ni verificable, en tanto no permite asegurar el cumplimiento de la normativa infringida, ni hacerse cargo adecuadamente de los efectos de la infracción. En consecuencia, el PDC propuesto por el titular no cumple con todos los criterios para su aprobación, establecidos en el artículo 9° del D.S. N° 30/2012.</p> <p>Lo anterior, puesto que las acciones presentadas corresponden a medidas de mera gestión, según se analizó, no presentando objetivos medibles que permitan evaluar el potencial mitigatorio del ruido de las mismas. En definitiva, no es posible determinar el impacto o incidencia que tendrá su implementación respecto de las emisiones de ruido caracterizadas en la formulación de cargo, como el de “<i>arrastré de carros, movimiento de materiales con transpaleta, golpes y caídas de materiales, gritos de trabajadores y a la circulación, carga y descarga de camiones.</i>”</p> <p>Por ende, al no contener el Programa de Cumplimiento presentado acciones de mitigación directa como la instalación de estructuras o materiales que supongan una solución definitiva orientada a alcanzar el retorno al cumplimiento de la norma. Teniendo en consideración, además, que la superación constatada en la formulación de cargos respecto de los límites fijados por el D.S. N°38/2011, corresponde a una alta excedencia de 19 dB(A). Y, no existe en el PDC presentado acción alguna que se oriente o asegure, fundadamente, la contención, reducción o eliminación de los efectos generados por dicho nivel de infracción de los límites determinados por la norma, D.S.38/2011, y mucho menos, que aseguren un retorno a su cumplimiento.</p> <p>Cabe agregar que, en atención a lo expuesto, no se analizarán las acciones obligatorias de la guía de ruido propuestas por el titular, consistentes en la medición de ruidos por una empresa ETFA y de carga en el sistema de la SMA, “SPDC”, ya que éstas tienen como objeto verificar el cumplimiento y eficacia del resto de las acciones propuestas por el titular.</p> <p>Por todo lo indicado, corresponde resolver el rechazo del Programa de Cumplimiento presentado por el titular, en base a los ingresos realizados con fecha 24 de noviembre y 16 de diciembre, ambos de 2025.</p>	

**RESUELVO:**

**I. RECHAZAR EL PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO** presentado por la EMPRESA DE CORREOS DE CHILE, en virtud de los ingresos realizados con fecha 24 de noviembre y 16 de diciembre, ambos de 2025.

**II. LEVANTAR LA SUSPENSIÓN DECRETADA** en el Resuelvo VI de la Res. Ex. N°1/ Rol D-288-2025, desde la notificación de la presente resolución al titular.

**III. TENER PRESENTE QUE CUENTA CON UN PLAZO DE 12 DÍAS HÁBILES PARA LA PRESENTACIÓN DE DESCARGOS**, desde la notificación de la presente resolución, correspondiente al saldo de plazo vigente al momento de la suspensión indicada en el resuelvo anterior.

**IV. TENER PRESENTE EL PODER DE REPRESENTACIÓN DE PABLO NICOLÁS DE RAMÓN CRUZ**, para actuar en nombre del titular en el presente procedimiento sancionatorio, de acuerdo con lo indicado en la parte considerativa de este acto.

**V. TENER POR ACOMPAÑADO** los documentos adjuntos en las presentaciones de fecha 24 de noviembre y 16 de diciembre de 2025.

**VI. RECURSOS QUE PROCEDEN EN CONTRA DE ESTA RESOLUCIÓN.** De conformidad a lo establecido en el Párrafo 4° del Título III de la LOSMA, en contra de la presente resolución procede reclamo de ilegalidad ante el Segundo Tribunal Ambiental, dentro del plazo de quince (15) días hábiles, contado desde la notificación de la presente resolución, así como los recursos establecidos en el Capítulo IV de la Ley N° 19.880 que resulten procedentes.

**VII. OTORGAR EL CARÁCTER DE INTERESADO** en el presente procedimiento, de acuerdo con el artículo 21 de la ley N°19.880, al nuevo denunciante.

**VIII. NOTIFICAR POR CARTA CERTIFICADA**, o por otro de los medios que establece la Ley N° 19.880, a Empresa Correos de Chile, domiciliado en Alcalde Eduardo Castillo Velasco N°3210, comuna de Ñuñoa, Región Metropolitana.

Asimismo, notificar por correo electrónico, o por otro de los medios que establece la Ley N° 19.880, a las interesadas en el presente procedimiento.



**DÁNISA ESTAY VEGA**  
**JEFATURA(S) - DIVISIÓN DE SANCIÓN Y CUMPLIMIENTO**  
**SUPERINTENDENCIA DEL MEDIO AMBIENTE**

**BOL / MEF / DBT / NTR**

**Correo Electrónico:**

- Interesado denunciante ID 900-XIII-2024, a la casilla electrónica indicada en su denuncia.
- Interesado denunciante ID 2193-XIII-2025, a la casilla electrónica indicada en su denuncia.

**Carta Certificada:**

- Representante legal, en representación de Empresa Correos de Chile, Alcalde Eduardo Castillo Velasco N°3210, comuna de Ñuñoa, Región Metropolitana.

**C.C.:**

- Oficina de la Región Metropolitana de Santiago, SMA.

