



Santiago, 11 de mayo de 2018



Sr. Jorge Ossandón R.

Fiscal Instructor

Superintendencia del Medio Ambiente

Estimado Sr. Ossandón,

Sírvase recibir adjunto a esta carta conductora el siguiente documento:

1. Programa de Cumplimiento refundido presentado por QUINTA S.A. en conformidad con lo solicitado por la SMA en el documento RES. EX. N°3/ROL D-012-2018.

Sin otro particular, le saluda atentamente,

Tomás Muzzio Castelletto

Gerente Técnico

QUINTA S.A.



Superintendencia  
del Medio Ambiente  
Gobierno de Chile

# Guía

para la presentación de un  
Programa de Cumplimiento ✓

Infracciones a la norma de emisión de ruidos  
**Infractores de Menor Tamaño**





# Contenido

---

## Presentación

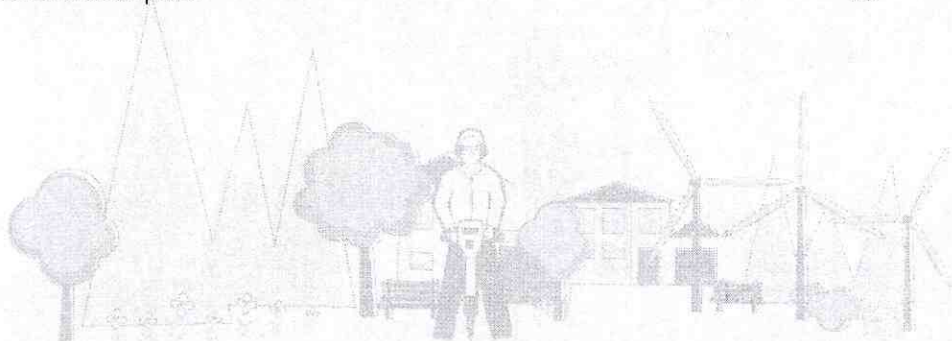
¿Cuál es el objetivo de esta guía?	3
¿Qué es la superintendencia del medio ambiente?	3
¿Qué es la norma de emisión de ruidos?	3
¿Qué actividades deben cumplir con esta norma?	5
¿Qué sanción puede tener infringir la norma?	5
¿Qué hacer si he infringido la norma de emisión de ruidos?	6
¿Cuales son las ventajas de presentar un programa de cumplimiento?	7
¿Qué hacer si ya he implementado medidas para reducir el ruido?	7
¿Que hacer si en el plazo de 10 días no alcanzo a presentar el programa?	8

## Guía para la presentación de un programa de cumplimiento

Paso 1. Contáctese con la superintendencia para solicitar asistencia	9
Paso 2. Identifique las fuentes de ruido y las medidas para disminuir el ruido	9
Paso 3. Elabore una propuesta de programa de cumplimiento	10
Paso 4. Presente informalmente su propuesta de programa a la superintendencia	13
Paso 5. Reciba los comentarios de la superintendencia y corrija su propuesta de programa	13
Paso 6. Presente formalmente su programa de cumplimiento a la superintendencia	14

## Anexos

Anexo 1: Formulario de solicitud de extensión de plazo	15
--	----

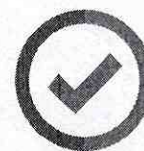


# Presentación

---

## ¿Cuál es el objetivo de esta guía?

El objetivo de esta guía es apoyarlo en la presentación de un Programa de Cumplimiento. Ponemos a su disposición esta guía dado que, además de las ventajas que tiene para usted presentar un Programa de Cumplimiento, el interés de la Superintendencia es que Ud. cumpla con la normativa ambiental.



**PROGRAMA DE  
CUMPLIMIENTO**

## ¿Qué es la superintendencia del medio ambiente?

La Superintendencia del Medio Ambiente (SMA) es el servicio público encargado de proteger el medio ambiente y la salud de las personas, a través de la fiscalización y la sanción del incumplimiento de la normativa ambiental en nuestro país.



## ¿Qué es la norma de emisión de ruidos?

Dentro de la normativa ambiental que fiscaliza la SMA, se encuentra la norma de emisión de ruidos<sup>1</sup>. Esta norma tiene por objetivo proteger la salud de la comunidad, prohibiendo emitir determinados niveles de ruido<sup>2</sup>, según la zona en que se encuentre localizado quien recibe el ruido. Además, esta norma pone límites a los niveles de ruido según el horario: durante las noches el nivel de ruido debe ser menor que durante el día, respetando así las horas de descanso de las personas.



En la siguiente tabla se resumen los límites que establece la norma para los niveles de ruido, medidos en el lugar en que se encuentra quien recibe el ruido (receptor).

---

1 Fijada por el Decreto Supremo N°38 del 2011 del Ministerio del Medio Ambiente.

2 Los cuales se miden como niveles de Presión Sonora Corregidos en Decibeles.



Tabla 1: Niveles máximos permitidos de Presión Sonora Corregidos

Nombre Zona <sup>3</sup>	Localización de la zona	Usos o actividades permitidas en la zona	Límite de presión sonora según horario (en Decibeles A)	
			De 7 a 21 horas	De 21 a 7 horas
<b>Zona I</b>	Dentro del límite urbano.	Sólo uso residencial, espacio público y/o área verde.	55	45
<b>Zona II</b>	Dentro del límite urbano.	Sólo uso residencial, espacio público y/o área verde, y se permite equipamiento de cualquier escala.	60	45
<b>Zona III</b>	Dentro del límite urbano.	Sólo uso residencial, espacio público y/o área verde, se permite equipamiento de cualquier escala y actividades productivas y/o de infraestructura.	65	50
<b>Zona IV</b>	Dentro del límite urbano.	Sólo actividades productivas y/o de infraestructura.	70	70
<b>Zona Rural</b>	Fuera del límite urbano.		El menor valor entre valor para Zona III o ruido de fondo más 10.	

<sup>3</sup> Esta clasificación depende del Instrumento de Planificación Territorial del sector en el cual se ubica el receptor del ruido.



## ¿Qué actividades deben cumplir con esta norma?

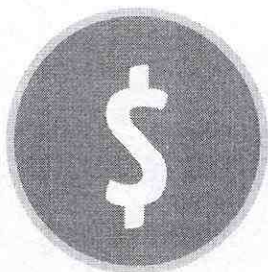
Deben cumplir con esta norma todas las actividades productivas, comerciales, de esparcimiento y de servicios, faenas constructivas y elementos de infraestructura que generen emisiones de ruido hacia la comunidad<sup>4</sup>.

Si usted como titular de una actividad que debe cumplir con la norma de ruidos, ha infringido esta norma, la Superintendencia del Medio Ambiente está facultada para iniciar un proceso sancionatorio por este hecho.

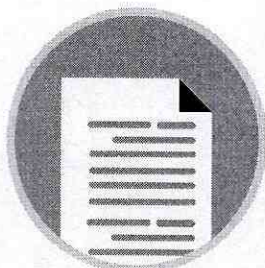


## ¿Qué sanción puede tener infringir la norma?

Las sanciones que puede imponer esta Superintendencia por infracciones a esta norma, según su gravedad, son:



Multas desde 1 Unidad Tributaria Anual (UTA), aproximadamente \$ 530 mil pesos, hasta 10.000 UTA, aproximadamente \$ 5.300 millones de pesos



Amonestación por escrito



Clausura temporal o definitiva

4 Las únicas actividades a las cuales no se aplica esta norma son las siguientes:

- La circulación a través de las redes de infraestructura de transporte, como, por ejemplo, el tránsito vehicular, ferroviario y marítimo. ejemplo, el tránsito vehicular, ferroviario y marítimo.
- El tránsito aéreo.
- La actividad propia del uso de viviendas y edificaciones habitacionales, tales como voces, circulación y reunión de personas, mascotas, electrodomésticos, arreglos, reparaciones domésticas y similares realizadas en este tipo de viviendas.
- El uso del espacio público, como la circulación vehicular y peatonal, eventos, actos, manifestaciones, propaganda, ferias libres, comercio ambulante, u otros similares.



# ¿Qué hacer si he infringido la norma de emisión de ruidos?

Si la Superintendencia ha formulado cargos por una infracción de su responsabilidad, le recomendamos presentar un Programa de Cumplimiento.

El Programa de Cumplimiento es un plan de acciones y metas, que usted mismo debe elaborar, para dar cumplimiento a la norma que ha sido incumplida (en este caso, la norma de emisión de ruido). Este plan de acciones debe ejecutarse dentro de un plazo fijado por la Superintendencia para el caso específico.

## Esta posibilidad se recomienda si, por ejemplo:

Usted ya ha implementado medidas para reducir o mitigar el ruido. ✓

Usted ha tenido problemas con sus vecinos por el ruido que emite. ✓

Usted quiere dar una solución al problema de emisión de ruidos. ✓

El plazo para presentar una propuesta de Programa de Cumplimiento es de 10 días hábiles (se cuentan los días de lunes a viernes, sin considerar los días feriados), contados desde que usted fue notificado de la formulación de cargos.

Sin embargo, si usted no presenta un Programa de Cumplimiento, también tiene la posibilidad de presentar descargos, entregando a la Superintendencia los argumentos y los documentos que acrediten que usted no ha cometido una infracción a la norma. Para esto usted debe acreditar lo siguiente:

Usted debe acreditar que ha habido un error en la asignación de la Zona que le corresponde a la localización del receptor del ruido y en base a la cual se establece el nivel de ruido que se puede emitir (ver Tabla N° 1).



Usted debe acreditar que la medición de ruido fue efectuada de forma incorrecta de acuerdo a la norma.





## ¿Cuales son las ventajas de presentar un programa de cumplimiento?

Si usted presenta un Programa de Cumplimiento y la SMA lo aprueba, el proceso sancionatorio se suspende.



PROCESO  
SUSPENDIDO

Si usted cumple con este Programa dentro de los plazos establecidos, el proceso sancionatorio se termina.



PROCESO  
TERMINADO

### Esto significa que:

No será sancionado ya que el proceso sancionatorio se termina. ✓

Dará cumplimiento a la norma (si usted es sancionado ahora, igualmente puede ser sancionado en el futuro si vuelve a incumplir). ✓

Mejorará la relación con la comunidad que lo rodea. ✓

Debe tener en cuenta, sin embargo, que si usted incumple el Programa de Cumplimiento, el proceso sancionatorio se reinicia y arriesga una multa de hasta el doble de la multa original.

## ¿Qué hacer si ya he implementado medidas para reducir el ruido?

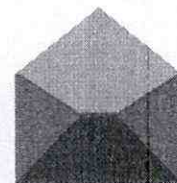
Si ya ha implementado medidas, entonces le recomendamos presentar un Programa de Cumplimiento que incluya las medidas que ya implementó.



PROGRAMA DE  
CUMPLIMIENTO



# ¿Que hacer si en el plazo de 10 días no alcanzo a presentar el programa?



asistenciaruido@sma.gob.cl

Si considera que el plazo de 10 días hábiles no será suficiente para presentar su Programa, puede presentar una Solicitud de Extensión de Plazo, la que debe ser ingresada dentro del plazo de los 10 días. Si desea comunicarse con la Superintendencia para obtener información sobre esta solicitud, puede comunicarse por correo electrónico a **asistenciaruido@sma.gob.cl**, o puede directamente efectuarla presentando en la Superintendencia el formulario que se adjunta a esta guía (ver Anexo 1).

## Guía para la presentación de un programa de cumplimiento por infracción a la norma de emisión de ruido

Para presentar un Programa de Cumplimiento por una infracción a la norma de emisión de ruidos, le recomendamos seguir los siguientes pasos:

### Esquema 1: Pasos recomendados para presentar un Programa de Cumplimiento

#### PASO 1

Contáctese con la Superintendencia para solicitar asistencia.

- Por correo electrónico a [asistenciaruido@sma.gob.cl](mailto:asistenciaruido@sma.gob.cl)
- De forma presencial en sus oficinas en Teatinos 280, piso 9, Santiago Centro.
- Por teléfono al número (2) 26171892

#### PASO 2

Identifique las fuentes de ruido y las medidas para disminuir el ruido.

- Para esto Superintendencia puede asistirlo a través de los medios indicados en el PASO 1.

#### PASO 3

Elabore una propuesta de **Programa de Cumplimiento**.

- Para esto Superintendencia puede asistirlo a través de los medios indicados en el PASO 1.

#### PASO 4 (Opcional)

Presente **informalmente** su propuesta de Programa a la Superintendencia.

- Por correo electrónico a [asistenciaruido@sma.gob.cl](mailto:asistenciaruido@sma.gob.cl)
- De forma presencial en sus oficinas en Teatinos 280, piso 9, Santiago Centro. **NO ingresarlo por oficina de partes.**

#### PASO 5 (Opcional)

Reciba los comentarios de la Superintendencia y corrija su propuesta de Programa.

- Puede recibir los comentarios por correo electrónico o de forma presencial.
- Para corregir su Programa la Superintendencia puede asistirlo a través de los medios indicados en el PASO 1.

#### PASO 6

Presente **formalmente** su propuesta de programa a la Superintendencia.

- Por correo postal a Teatinos 280, piso 8, Santiago Centro.
- De forma presencial, **ingresándolo por oficina de partes**, en Teatinos 280, piso 8, Santiago Centro.



Paso  
**1**

## Contáctese con la Superintendencia para solicitar asistencia

Contáctese con la Superintendencia para obtener información de cómo presentar un Programa de Cumplimiento, cómo utilizar esta guía, y para resolver cualquier duda o consulta que tenga respecto de la infracción o el proceso sancionatorio.

Además de resolver sus consultas, podemos asistirlo en la presentación de un Programa de Cumplimiento, ya sea por vía telefónica o en forma presencial. Para esto, usted tiene la posibilidad de solicitar una reunión de asistencia con profesionales de la Superintendencia.

### Para contactarse con la Superintendencia, puede hacerlo de las siguientes formas:

Por vía telefónica al número (2) 26171892 de lunes a viernes de 10:00 a 13:00 y de 15:00 a 17:00. ✓

A través del correo electrónico [asistenciaruido@sma.gob.cl](mailto:asistenciaruido@sma.gob.cl). ✓

Directamente a nuestras oficinas, en Teatinos 280, Piso 9, Santiago Centro. El horario de atención es de lunes a viernes de 10:00 a 13:00 y de 15:00 a 17:00 (excepto feriados). ✓

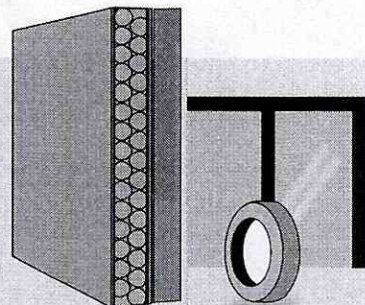
Paso  
**2**

## Identifique las fuentes de ruido y las medidas para disminuir el ruido

Haga un listado de las fuentes que emiten el ruido y de las acciones concretas que debe tomar para disminuir los niveles de ruido de las fuentes identificadas.

Estas acciones pueden ser, por ejemplo:

- Aislamiento de ventanas mediante termopanel. ✓
- Sellado de juntas de pared/techo mediante espuma aislante. ✓
- Inclusión de material de absorción acústica en techos y muros. ✓
- Elevación de muro perimetral. ✓





**Si ya ha implementado medidas, debe incluir estas medidas en la lista.**

**NO debe incluir** en el programa de cumplimiento acciones de preparación para la implementación de una medida, como por ejemplo, las cotizaciones de material o de instalaciones.

**Si tiene dudas de cómo identificar a las fuentes que emiten el ruido o las medidas para reducir el ruido, contáctese con la Superintendencia para solicitar asistencia, por las vías indicadas en el PASO 1.**

### Paso 3

## Elabore una propuesta de programa de cumplimiento

Para elaborar una propuesta de Programa de Cumplimiento, debe completar la tabla que se encuentra más abajo, con las acciones que haya identificado en el **PASO 2**.

Debe incluir acá los plazos en que ejecutará estas acciones y su costo. Además tiene la posibilidad de agregar algún comentario que sea importante, como algún aspecto que pudiese retrasar la implementación de una medida.

Recuerde que **si ya ha implementado medidas para disminuir el ruido debe incluir estas medidas en esta tabla**. Para estas medidas no necesita indicar el plazo de ejecución. En lugar del plazo de ejecución, debe indicar "ya implementada".

**Si tiene dudas de cómo llenar la tabla, contáctese con la Superintendencia para solicitar asistencia, por las vías indicadas en el PASO 1.**



# PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO por infracción a la norma de emisión de ruidos



Superintendencia  
del Medio Ambiente  
Gobierno de Chile

## 1. IDENTIFICACIÓN

Nombre empresa o persona natural:

RUT empresa o persona natural:

Nombre representante legal:

Domicilio representante legal:

## 2. HECHO QUE CONSTITUYE LA INFRACCIÓN

**INCUMPLIMIENTO DE LA NORMA DE EMISIÓN DE RUIDOS DS N°38 DEL 2011 DEL MINISTERIO DEL MEDIO AMBIENTE.**

ACCIÓN	PLAZO DE EJECUCIÓN	COSTO (\$)	COMENTARIOS
Medidas a implementar para reducir el ruido.	Tiempo necesario para implementar la medida, desde que se aprueba el programa.	Costo de implementación de la acción.	Puede poner aquí cualquier aspecto que sea importante de considerar o que retrase la ejecución.
<b>Ejemplo:</b> instalación de barrera acústica.	<b>Ejemplo:</b> 3 días corridos desde la fecha en que se aprueba el programa.	<b>Ejemplo:</b> el costo de instalación de la barrera acústica es de \$300.000.	<b>Ejemplo:</b> esta acción no podrá realizarse en un día de lluvia.

ACCIÓN	PLAZO DE EJECUCIÓN	COSTO (\$)	COMENTARIOS
N°1 Diagnóstico y evaluación de las diferentes fuentes de ruido existentes dentro de la industria.	El plazo de ejecución será de 10 días hábiles desde la aprobación del programa de cumplimiento por parte de la SMA.	\$700.000	Se desarrollará diagnóstico y evaluación de las diferentes fuentes dentro de la industria. Esto lo llevará a cabo la empresa Inmobiliaria y Proyectos Acústicos Ltda. Esta empresa cuenta con Ingenieros Civiles en Sonido y equipamiento certificado para la realización de los informes respectivos. El procedimiento que se llevará a cabo será el siguiente: - Campaña de mediciones perimetrales y de fuentes generadoras de ruido, dentro de la empresa. - Evaluación y determinación de fuentes de ruido que estén generando molestias a los receptores sensibles. - Medidas de mitigación necesarias, para poder dar cumplimiento al D.S. N°38/11 MMA, a las fuentes de ruido que estén influenciando en los puntos receptores sensibles. - Dentro de informe se entregarán fotografías fechadas y georreferenciadas de las fuentes medidas.



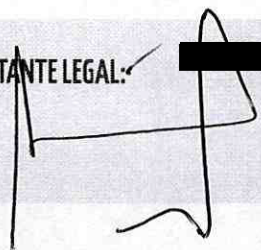
	ACCIÓN	PLAZO DE EJECUCIÓN	COSTO (\$)	COMENTARIOS
N°2	Instalación de barreras acústicas para elementos emisores de ruido, tanto en altura como a nivel de piso.	40 días hábiles desde la notificación de la aprobación del programa de cumplimiento	\$500.000 por unidad isonorizada	El costo real se desprenderá de las conclusiones del diagnóstico y de las soluciones que se elijan. El costo indicado tiene un carácter testimonial del compromiso de la compañía con el cumplimiento de la normativa vigente. Para equipos en altura se deberá considerar la instalación de barreras acústicas. Estas aportarán el aislamiento acústico necesario para disminuir el nivel de presión sonora en los puntos de inmisión. Estas barreras instaladas en altura se conforman de la siguiente materialidad: - Una placa de acero galvanizado. - Una placa de Lana de Vidrio con velo negro. - Una placa de Fibrocemento. - Metal desplegado o malla acma. El largo de las barreras será de 4 metros lineales y su altura será de 1.5 metros. En el muro del galpón más cercano a las casas se deberá instalar un sobre tabique acústico compuesto de la siguiente materialidad: - Placas de yeso cartón instalada sobre el panel PV-4 existente y hacia interior. - Una placa de Lana de Vidrio. - Montantes estructurales, con banda elastomérica. Se deberá cubrir el muro completo, por lo que la cantidad necesaria es de 180 m2 de sobre tabique acústico.
N°2	No se requerirán cabinas como medidas de mitigación, solamente barreras y tabiquería acústica como se menciona en punto anterior. Después de realizar visita a terreno se descartó esta opción ya que el equipamiento que tiene la empresa Pastelería Quinta S.A., no necesita de ser confinados mediante cabinas.			
N°3	Descripción de los efectos negativos producidos por la infracción			A la fecha no se han constatado efectos negativos producto de la infracción
Acción Final Obligatoria	Medir el nivel de ruido después de haber implementado todas las acciones comprometidas. El objetivo es medir la efectividad de las medidas implementadas (*).	El plazo de ejecución será de 55 días hábiles desde la notificación de la aprobación de programa de cumplimiento	10 UF neto	
Acción Final Obligatoria	Enviar a la Superintendencia un reporte con: a) Una prueba para acreditar que todas las medidas han sido implementadas. Esto puede ser una fotografía de las medidas implementadas. b) El resultado de la medición de ruido realizada luego de haber implementado las medidas (**).	El plazo de ejecución será de 60 días hábiles desde la notificación de la aprobación del programa de cumplimiento	5 UF neto	

(\*) La medición debe ser realizada a través de una empresa especialista en mediciones de ruido, en el mismo horario en que ocurrió la infracción, en al menos el mismo punto donde se detectó el incumplimiento (el receptor del ruido), o en un punto similar.

(\*\*) El informe deberá cumplir con los requisitos que establece la propia norma de emisión.

RUT REPRESENTANTE LEGAL: [REDACTED]

FIRMA:







## Presente informalmente su propuesta de programa a la Superintendencia (Opcional)

Para asegurar que la propuesta de Programa de Cumplimiento que usted elaboró en el **PASO 3** cumple con los requisitos que exige la Superintendencia, puede hacerla llegar informalmente a la Superintendencia para que sea revisada. Para esto tiene dos alternativas:

Enviarla (una copia escaneada) a través del correo electrónico [asistenciaruido@sma.gob.cl](mailto:asistenciaruido@sma.gob.cl) ✓

Presentarla en una reunión de asistencia con profesionales de la Superintendencia, en Teatinos 280, Piso 9, Santiago Centro. **Para tener una reunión de asistencia, Ud. debe solicitarla con anticipación, por teléfono, correo electrónico o en forma presencial.** ✓



## Reciba los comentarios de la superintendencia y corrija su propuesta de programa (Opcional)

Luego de presentar informalmente su propuesta de Programa usted recibirá, dentro del plazo más breve posible, los comentarios de la Superintendencia para corregir su propuesta de Programa de Cumplimiento.

Luego de que usted reciba los comentarios de la Superintendencia, en base a ellos debe elaborar una versión corregida de la Tabla de Presentación del Programa. **Esta tabla corregida será su Programa de Cumplimiento a presentar formalmente ante la Superintendencia.**

Si Ud. decide presentar informalmente su propuesta de Programa para recibir los comentarios de la Superintendencia, debe igualmente cumplir con los plazos establecidos para la presentación formal del Programa. Es por este motivo que los pasos 4 y 5 son opcionales, y no le eximen del cumplimiento de los plazos establecidos.



Paso  
**6**

## **Presente formalmente su programa de cumplimiento a la Superintendencia**

Ud. debe presentar formalmente su Programa de Cumplimiento ante la Superintendencia, el cual corresponde a la tabla que usted ha elaborado y revisado en conjunto con la Superintendencia. Para esto, Ud. tiene las siguientes alternativas:

**Ingresarlo en Oficina de Partes de la Superintendencia en Teatinos 280, Piso 8, Santiago Centro.**

El horario de atención de la Oficina de Partes es de lunes a viernes de **9:00 a 13:00 hrs.** (excepto feriados). Es importante indicar que debe cumplir con el horario estipulado. ✓

**Enviarlo por correo postal a Teatinos 280, piso 8, Santiago Centro. Debe ser por correo postal certificado y enviado dentro del plazo establecido.** ✓



# Anexos

## Anexo 1: Formulario de solicitud de extensión de plazo

Santiago, \_\_\_\_\_

**REFERENCIA:** (Nombre del titular) \_\_\_\_\_

**MATERIA:** Solicitud de ampliación de plazos para presentación de programa de cumplimiento.

**PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO:** Rol \_\_\_\_\_

**FISCAL INSTRUCTOR (A):** \_\_\_\_\_

Señores (as)

**Superintendencia del Medio Ambiente**

Presente

Por medio de esta presentación, y estando dentro de plazo, solicito a la Superintendencia del Medio Ambiente, se me conceda una ampliación del plazo establecido para la presentación de un Programa de Cumplimiento en el Procedimiento Sancionatorio Rol \_\_\_\_\_ Se fundamenta esta solicitud en lo siguiente (exponer aquí sus razones, ejemplo: consiguiendo información técnica y recopilando antecedentes de hecho, para la presentación de un Programa de Cumplimiento; encontrándose en proceso de contratación de servicios, destinados a evaluar la ejecución de un Programa de Cumplimiento) \_\_\_\_\_

Por tanto, en virtud de lo establecido en el artículo 26 de la Ley 19.880, que Establece las Bases de lo Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado, solicito acoger la presente solicitud de ampliación de plazo.

**Nombre Representante Legal** \_\_\_\_\_

**RUT Representante Legal** \_\_\_\_\_

**Firma** \_\_\_\_\_