



MUNICIPALIDAD DE TENO  
DIRECCIÓN DE OBRAS

## PROTOCOLO DE ORGANIZACIÓN PROCEDIMIENTOS DOM

A continuación, se detallan los principales trámites de la Dirección de Obras de Teno y el procedimiento que se implementará a contar del día lunes 6 de abril:

### CANALES DE ATENCION:

**A. DIGITAL:** Hemos intensificado en estas semanas nuestros esfuerzos en mejorar e implementar procedimientos digitales, por ende, cualquier duda, consulta y solicitud de certificados, seguimiento de expedientes, actas de observaciones y cálculos, se puede realizar al mail [obras@teno.cl](mailto:obras@teno.cl).

**B. PRESENCIAL:** Horario de atención de forma presencial los días lunes de 09:00 a 14:00 horas, donde se podrán hacer ingreso y entrega de expedientes de forma física.

**C. VISITAS A TERRENO:** En caso de ser estrictamente necesarias y con el fin de dar continuidad a los tramites críticos que tiene a cargo esta DOM, se autorizan, las visitas de profesionales a obras con el fin de realizar recepciones finales y de los ITOS a sus correspondientes inspecciones técnicas, tomando todas las medidas de resguardo, sin perjuicio de lo anterior, previa evaluación del profesional responsable, se podrá trabajar por video llamada, registro fotográfico, etc., cualquier canal digital que ayude a la inspección y así evitar al máximo el contacto.

**D. ATENCION TELEFONICA:** Hemos intensificado en estas semanas nuestros esfuerzos en mejorar e implementar procedimientos digitales, por ende, cualquier duda, consulta y solicitud de certificados, seguimiento de expedientes, actas de observaciones y cálculos, se puede realizar al mail [obras@teno.cl](mailto:obras@teno.cl) y se mantendrá atención telefónica durante todos los días de lunes a viernes de 09:00 a 14:00 hrs, respecto de consultas al estado de trámites, y ante requerimientos de la comunidad.



<b>INGRESO DE EXPEDIENTES (Permiso de edificación, Obra menor, Ampliación Obra menor, ampliación vivienda social, regularizaciones) / (Fusión, subdivisión, loteos, etc)</b>		
TRAMITE	CANAL DE ATENCION	PROCEDIMIENTO
Ingreso de Expedientes	A y B	A. Se recibirán ingreso de expedientes digitales al mail: obras@teno.cl, deben individualizar bien el trámite que solicitan y contener toda la documentación escaneada que se requiere al momento de ingreso, de lo contrario serán rechazados. B. Horario de atención día lunes de 09:00 a 14:00.-
Ingreso de respuestas a observaciones.	A Y B	A. Cada arquitecto podrá recibir directamente en su mail las respuestas a observaciones, estas también se pueden ingresar al mail: obras@teno.cl, deben individualizar: número de folio, y contener toda la documentación que se requiere al momento de ingreso. B. Horario de atención día Lunes de 09:00 a 14:00
Consulta a los arquitectos.	A	A. Enviar mail a obras@teno.cl con la consulta y/o directamente al profesional competente.
Pago de derechos	A Y B	A. Enviando la solicitud y documentación al correo obras@teno.cl donde se le responderá como proceder. B. Horario de atención día Lunes de 09:00 a 14:00
Solicitud de Resolución y cambio de profesional.	A	A. Enviar mail a obras@teno.cl con la consulta y/o directamente al profesional competente.
Retiro de permisos aprobados	A Y B	A. Enviando la solicitud al correo obras@teno.cl, se le enviara documento formato PDF. B. Horario de atención día lunes de 09:00 a 14:00.-
Retiro de expedientes fuera de plazo.	B	C. debe solicitar el expediente al correo obras@teno.cl, acreditando ser propietario, luego retirarlo en horario atención día lunes de 09:00 a 14:00.-



SOLICITUD DE CERTIFICADOS VARIOS		
TRAMITE	CANAL DE ATENCION	PROCEDIMIENTO
Solicitud de certificados varios	A	A. Solicitud a través de mail a obras@teno.cl con la solicitud, se debe individualizar bien el trámite que requiere, con los datos y solicitante, en caso de requerir información adicional.
Pago de certificados	A	A. Enviando la solicitud y documentación de transferencia al correo <u>obras@teno.cl.</u> , solo a través de medios electrónicos.
Retiro de certificados	A	A. se puede requerir el envío del certificado al correo <u>obras@teno.cl</u> , se le reemitiera el documento escaneado.

INGRESO DE EXPEDIENTES RECEPCIONES		
TRAMITE	CANAL DE ATENCION	PROCEDIMIENTO
Ingreso de Expedientes (Recepción de obra nueva, Obra menor, otros)	A y B	A. Se recibirán ingreso de expedientes digitales al mail: obras@teno.cl, deben individualizar bien el trámite que solicitan y contener toda la documentación escaneada que se requiere al momento de ingreso, de lo contrario serán rechazados. B. Horario de atención día lunes de 09:00 a 14:00.-
Ingreso de respuestas a observaciones.	A Y B	A. Cada arquitecto podrá recibir directamente en su mail las respuestas a observaciones, estas también se pueden ingresar al mail: obras@teno.cl, deben individualizar: número de folio, y contener toda la documentación que se requiere al momento de ingreso. B. Horario de atención día Lunes de 09:00 a 14:00
Consulta a los arquitectos.	A	A. Enviar mail a obras@teno.cl con la consulta y/o directamente al profesional competente.
Visitas a terreno	C	C. Se acogen a la letra C, reiterando que se realizaran cuando sean estrictamente necesarias.
Pago de derechos	A Y B	A. Enviando la solicitud y documentación al correo obras@teno.cl donde se le responderá como proceder. B. Horario de atención día Lunes de 09:00 a 14:00
Retiro de certificados de recepción.	A Y B	A. Enviando la solicitud al correo obras@teno.cl, se le enviara documento formato PDF. B. Horario de atención día lunes de 09:00 a 14:00.-
Retiro de expedientes fuera de plazo.	B	A. Debe solicitar el expediente al correo obras@teno.cl, acreditando ser propietario. B. Luego retirarlo en horario atención día lunes de 09:00 a 14:00.-



INSPECCION TÉCNICA DE OBRAS		
TRAMITE	CANAL DE ATENCION	PROCEDIMIENTO
Solicitud de certificados varios	A	A. Solicitud a través de mail a obras@teno.cl con la solicitud, se debe individualizar bien el trámite que requiere, con los datos y solicitante, en caso de requerir información adicional.
Ingreso de Estado de Pago.	A y B	A. Se debe enviar digitalmente al ITO asignado quien recibirá la documentación y dará V°B° por mail para su ingreso. B. una vez obtenido el V° B° por parte del ITO deberá ingresar toda la documentación con las correspondientes copias para su distribución, en horario de atención día lunes de 09:00 a 14:00.-
Inspección Técnica.	A Y C	A. Cada ITO podrá llevar seguimiento y control de obras de la forma digital acordada previamente con el contratista, informando vía correo obras@teno.cl. C. Se acogen a la letra C, reiterando que se realizaran solo en lo estrictamente necesario.

OFICINA MEDIO AMBIENTE		
TRAMITE	CANAL DE ATENCION	PROCEDIMIENTO
Denuncias de la comunidad	A	A. A. Solicitud de denuncias a través de mail a medioambiente@teno.cl de lunes a viernes entre 09:00 a 14:00 hrs, indicando nombre, rut, dirección, contacto, y una descripción breve de los hechos denunciados. La respuesta se enviara mediante este mismo medio.
Consultas por temas ambientales	A	B. Se canalizaran las consultas a través de mail medioambiente@teno.cl, de lunes a viernes de 09: a 14:00, indicando contacto y la descripción de lo consultado. La respuesta se enviara mediante este mismo medio.

