

1. Oficina de Atención al Usuario

1.1 Solicitudes

1.1.1 ¿Dónde debo ingresar mi solicitud?

Una vez que el usuario ha completado debidamente los formularios correspondientes a la actividad que pretende desarrollar, debe obtener su número para ser atendido en los módulos del n° 1 al n° 10.

1.1.2 ¿A quién debo consultar temas técnicos?

Si mantiene alguna duda podrá ser atendido por el profesional del módulo correspondiente al tipo de actividad presentada, para lo cual deberá obtener el número de atención correspondiente en el dispensador de los módulos profesionales.

1.1.3 ¿Qué es una Autorización Sanitaria y quién me la pide?

La Autorización Sanitaria permite establecer si una actividad comercial relacionada con la producción, elaboración, preservación, conservación, envasado, almacenamiento, distribución, expedición y/o consumo de alimentos o aditivos alimentarios reúne todas las condiciones técnicas para controlar los riesgos asociados a esa actividad. Es la Municipalidad quien solicita este documento al interesado para otorgarle la patente definitiva para la instalación, ampliación o traslados de industrias o talleres.

1.1.4 ¿Cuándo entrega esta autorización la SEREMI?

Esta Autorización la entrega la SEREMI de Salud, luego de una inspección en terreno de la empresa ya instalada, previo a su funcionamiento. La Autoridad Sanitaria informará favorablemente una determinada actividad industrial o comercial, siempre que determine el cumplimiento de las condiciones ya señaladas.

1.1.5 ¿En cuántos días me entregan el documento?

El tiempo de entrega del documento es de 20 a 30 días hábiles. La inspección puede realizarse dentro de los primeros 15 días hábiles, una vez ingresada la solicitud.

1.1.6 ¿Qué es un Informe Sanitario y quién me lo pide?

El Informe Sanitario permite establecer si una determinada actividad industrial o comercial reúne todas las condiciones técnicas para controlar los riesgos asociados a esa actividad. Es la Municipalidad quien solicita este documento al interesado para otorgarle la patente definitiva para la instalación, ampliación o traslados de industrias.

1.1.7 ¿En cuántos días me entregan el documento?

Luego de una inspección en terreno de la empresa ya instalada, previo a su funcionamiento. La Autoridad Sanitaria informará favorablemente una determinada actividad industrial o comercial, siempre que determine el cumplimiento de las condiciones ya señaladas.

1.1.8 ¿Cuál es el tiempo de entrega del documento?

El tiempo de entrega del documento es de 20 a 30 días hábiles. La inspección puede realizarse dentro de los primeros 15 días hábiles, una vez ingresada la solicitud.

1.1.9 ¿Qué es una Calificación, dónde se solicita y qué valor tiene?

Es un certificado que le permite a esta Autoridad Sanitaria determinar, en base a los antecedentes presentados, si una actividad es peligrosa, insalubre, contaminante, molesta o inofensiva.

Se solicita en el Departamento de Obras Municipales, previo al permiso de edificación. La empresa debe pedir formalmente la Calificación Técnica de su actividad a la SEREMI de Salud de la RM, documento que debe ser presentado junto al proyecto, al momento de demandar su permiso de edificación. El valor del arancel a pagar por este concepto es de \$ 50.453.

1.1.10 ¿Cuánto tardan en entregar el documento?

De 45 a 60 días hábiles y la inspección puede realizarse dentro de los primeros 30 días hábiles, una vez ingresada la solicitud.

1.1.11 ¿Qué es una zonificación?

Es la indicación del uso de suelo que establecen el Plan Regulador Intercomunal de Santiago (PRMS) y el Plan Regulador Comunal.

1.1.12 ¿Dónde obtenerla?

El interesado debe consultar en el Departamento de Obras Municipales si el emplazamiento propuesto para desarrollar su actividad está acorde a los usos de suelos que establece el PRMS.

1.1.13 ¿En qué tipo de suelo no puedo desarrollar una actividad comercial?

No puede localizarse en zonas residenciales exclusivas o en zonas de protección ecológica o de áreas verdes.

1.2 Cambio de Razón Social

1.2.1 ¿Cómo cambio la Razón Social de mi negocio, cuánto cuesta el trámite y cuánto se demoran en entregarme el documento?

Deberá llenar la "Solicitud de Cambio de Razón Social" y adjuntarle los documentos respectivos de acuerdo al rubro al que se adscriba su actividad. Una vez, con los antecedentes completos, deberá obtener su número de atención a fin de ser atendido en los módulos del n° 1 al n° 8 e ingresar su solicitud. El valor del arancel es de \$13.194 y el documento se entrega a los 5 días hábiles de haber presentado correctamente la documentación.

1.3 Trámite Cero

1.3.1 ¿Qué es un Trámite Cero?

Es un procedimiento para autorizar actividades productivas de bajo riesgo sanitario y ambiental. Consiste en la entrega, en una hora promedio, de la autorización sanitaria, informe sanitario o certificado de destinación aduanera para alimentos.

1.4 Rectificación

1.4.1 ¿Qué es una Rectificación y de qué sirve ?

Es un trámite, sin costo, que el usuario puede solicitar al constatar error, de parte de esta SEREMI de Salud, en el procesamiento de los antecedentes para cualquier trámite que haya

realizado. La rectificación le permite al usuario optar a la modificación de los datos entregados al momento de ingresar su solicitud y, sobre cuya base, esta Autoridad Sanitaria ha emitido una Resolución.

1.4.2 ¿Qué sucede si el error es mío?

Si el error cometido es imputable al usuario deberá realizar una nueva tramitación, pero con el correspondiente pago del arancel respectivo.

1.4.3 ¿En cuántos días me entregan la rectificación?

En 12 días hábiles.

1.5 Denuncias

1.5.1 ¿Cómo realizo una Solicitud de Fiscalización?

Para este trámite existen dos alternativas:

1. Virtualmente: Ingresar a www.asrm.cl, hacer clic en el link OIRS, luego en el link Formulario de Contacto, posteriormente en el link Formulario Contáctenos, e ingresar su Solicitud de Fiscalización.
2. Acercarse personalmente a nuestra Oficina de Atención al Usuario e ingresar su Solicitud de Fiscalización en los módulos de atención, del nº 1 al nº 8.

1.5.2 ¿Qué debo hacer para pedir que se fiscalice la venta de alimentos en mal estado?

Se recomienda acercarse personalmente a nuestra Oficina de Atención al Usuario, en horario de 09:00 a 13:30 horas, específicamente a los módulos del nº 1 al nº 8. Ingresar su denuncia y, en el módulo nº 9 junto con el profesional de Calidad de los Alimentos, depositar la muestra del producto.

1.5.3 ¿Qué hacen con la muestra?

La muestra será recibida y enviada al Laboratorio de Salud Ambiental para su posterior análisis.

1.5.4 ¿Fiscalizan el lugar donde compré el alimento en mal estado?

Una vez que el programa Calidad de los Alimentos reciba el informe del análisis de la muestra de parte del Laboratorio, visitará el lugar que vendió el producto.

1.5.5 ¿Cuánto demora la inspección al lugar y la respuesta al usuario?

La inspección puede realizarse dentro de los primeros 15 días hábiles de ingresada la solicitud. La respuesta se le hace llegar al usuario 15 días hábiles después de efectuada la visita inspectiva.

1.6 Trámite en Línea

¿Qué es Trámite en Línea y qué trámites se pueden realizar en la plataforma electrónica?

El Sistema de Trámites en Línea "Ventanilla Empresa", es una plataforma que permitirá a todo tipo de empresarios, y a los usuarios en general, acceder a través de Internet a distintas prestaciones de esta SEREMI de Salud.



Los trámites que se pueden realizar en línea son: Autorización de Alimentos, Calificación Industrial, Disposición de Residuos, Informe Sanitario, Declaración de Emisiones, Uso y Disposición de Productos Importados y Certificado de Destinación Aduanera, entre otros.

¿Están todos los trámites disponibles?

Actualmente, la plataforma se encuentra disponible para el procesamiento virtual de Consultas, Sugerencias, Reclamos, Solicitudes de Información y Denuncias, a través de Contacto con Usuarios; y para la emisión de Certificados de Desratización.

Asimismo, se encuentra en marcha blanca la emisión virtual de la Autorización Sanitaria para establecimientos de alimento.

¿Cómo puedo registrarme?

Para registrarse, debe acceder a nuestro sitio web www.asrm.cl y hacer clic en el link "Trámite en Línea". Se desplegará una pantalla en la que encontrará todas las instrucciones para registrarse como nuevo usuario.

1.7 Certificado

1.7.1 ¿Qué es un Certificado de Desratización, cómo puedo obtenerlo, cuál es el valor del arancel y cuánto tardan en entregarme el documento?

Es un certificado que tiene por objeto autorizar la aplicación de pesticidas para la posterior demolición de las edificaciones. Una vez que ha contratado los servicios de una empresa desratizadora, debidamente autorizada y registrada por la SEREMI, el interesado debe comunicar en el plazo de 72 horas la ejecución de dicha operación.

El valor del arancel es de \$17.835 y la obtención del certificado se concreta a los 21 días calendario.

1.7.2 ¿Qué es un Certificado de Destinación Aduanera (CDA)?

Es un certificado que autoriza al interesado a utilizar un lugar específico donde depositar mercaderías importadas.

1.7.3 ¿Qué tipo de importaciones certifica?

Certifica importaciones de alimentos y sustancias químicas de cualquier tipo, siendo de especial interés las tóxicas o peligrosas para la salud.

1.7.4 ¿Necesito un transporte especial para el traslado?

Sí. Además de contar con un transporte dotado de las condiciones necesarias y autorizado por esta SEREMI, deberá señalar la ruta a seguir para realizar su traslado desde los recintos aduaneros hasta el lugar de depósito indicado, cuyas condiciones también deberán ser autorizadas por esta Autoridad Sanitaria.

1.7.5 ¿Cuáles son los aranceles?

El valor del arancel dependerá del peso de la mercancía, varía entre \$3.581 y \$78.766. Este último como valor tope. Los rangos de cobro son los siguientes:

Rangos	Totales
01 a 500Kg	\$15.753.-
501 a1.000Kg	\$17.185.-
1.001 a 2.000 Kg	\$21.481.-
2.001 a 4.000 Kg.	\$25.062.-



GOBIERNO DE
CHILE
MINISTERIO DE SALUD

4.001 a 6.000 Kg.	\$28.643.-
-------------------	------------

Por cada 2 toneladas adicionales \$3.581, con un tope máximo de \$78.766.

1.7.6 ¿Cuánto tardan en entregar el documento?

El tiempo de entrega del documento es de 1 hora (Trámite Cero), a excepción del CDA de químicos, cuyo tiempo de espera es de 24 hrs.