

## CARTA DE COMPROMISO MINISTERIO DEL MEDIO AMBIENTE

### 1. Información General

#### 1.1 ¿Quiénes somos y Qué hacemos?

El **Ministerio del Medio Ambiente** es el órgano del Estado encargado de colaborar con el Presidente de la República en el diseño y aplicación de políticas, planes y programas en materia ambiental, así como en la protección y conservación de la diversidad biológica y de los recursos naturales renovables e hídricos, promoviendo el desarrollo sustentable, la integridad de la política ambiental y su regulación normativa.

#### 1.2 ¿Cuál es nuestro compromiso?

Brindar una atención de alta calidad que es, amable, sin discriminación, oportuna, clara y ajustada a los plazos establecidos por la normativa vigente.

#### 1.3 Servicios que ofrece el Ministerio del Medio Ambiente a la ciudadanía

- Responder las consultas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y peticiones que las personas realicen al Ministerio, ya sea en forma presencial, a través de sus Oficinas de Información Reclamos y Sugerencias, o de manera virtual en su página [www.mma.gob.cl](http://www.mma.gob.cl)
- Entregar la información pública que se encuentre en poder del Ministerio del Medio Ambiente, en el contexto de la Ley de Acceso a la Información Pública.
- Informar sobre de las funciones, competencias y procedimientos del Ministerio del Medio Ambiente y de los Servicios Públicos vinculados a la Gestión Ambiental del Estado de Chile.
- Financiar Proyectos y Actividades destinados a la protección o reparación del medio ambiente, la preservación de la naturaleza y la conservación del patrimonio ambiental, a través del Fondo de Protección Ambiental.
- Facilitar la consulta en sala y el préstamo de documentos y textos que estén en el Centro de Documentación del Ministerio del Medio Ambiente
- Otorgar certificación ambiental de los establecimientos educacionales que lo ameriten, a través del Sistema Nacional de Certificación Ambiental de Establecimientos Educacionales.
- Otorgar certificación ambiental de los Municipios que lo ameriten, a través del Sistema de Certificación Ambiental de Municipalidades.
- Aprobación Nacional de proyectos bajo el Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL) establecido por la Convención Marco de Naciones Unidas sobre Cambio Climático (UNFCCC) para la reducción certificada de emisiones de gases de efecto invernadero.
- Desarrollar, acorde a las disponibilidades presupuestarias, programas que propicien el mejoramiento de nuestro medio ambiente, como por ejemplo, el Programa de Recambio de Calefactores.
- Emitir carta de aprobación de los proyectos que postulen al Fondo de Adaptación de la Convención Marco de Naciones Unidas sobre Cambio Climático.

#### 1.4 ¿Cuáles son sus derechos ante el Ministerio del Medio Ambiente?

- Recibir una atención de calidad, amable, oportuna y sin discriminación.
- Obtener información pública gratuita. Se exceptúa los costos de medios de reproducción. (Ley de Acceso a la Información Pública N° 20.285).
- Conocer el estado de sus requerimientos y persona responsable de responder a ellos.
- Contar con espacios presenciales y virtuales para formular sus consultas, peticiones, reclamos y sugerencias.
- Obtener confidencialidad en el uso de la información personal proporcionada, según legislación aplicable.
- Exigir transparencia en los procedimientos administrativos.
- Recibir las explicaciones y compensaciones pertinentes, en caso de que se vulneren sus derechos por error, acción u omisión de la institución.

#### 1.5 ¿Cuáles son sus deberes ante el Ministerio del Medio Ambiente?

- Tratar respetuosamente al funcionario o funcionaria que lo o la atiende.
- Presentar con claridad su requerimiento.
- Entregar información fidedigna y actualizada.
- Respetar los procedimientos y plazos establecidos para cada trámite.
- Conservar y mantener sin alteraciones, los documentos que le otorga la Institución.

#### 1.6 Transparencia Activa

La ciudadanía podrá acceder a información pública disponible y actualizada del **Ministerio del Medio Ambiente**, publicada a través de su página Web, en el banner “Gobierno Transparente”. <http://www.mma.gob.cl/transparencia/mma>

#### 1.7 Mecanismos para la presentación de solicitudes ciudadanas.

La ciudadanía puede presentar sus consultas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, peticiones y también acceder a la información pública que no está publicada en el sitio web del Ministerio y, que esté relacionada con sus competencias, presentando una Solicitud Ciudadana a través de los siguientes canales:

- En forma presencial, en cualquiera de nuestras Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS), ubicadas en las **Secretarías Regionales Ministeriales del Medio Ambiente**, donde podrá ingresar su requerimiento en el formulario dispuesto para tales fines.
- En el sitio web del Ministerio del Medio Ambiente [www.mma.gob.cl](http://www.mma.gob.cl), llenando el formulario que se encuentra en el link “Contáctenos”
- Enviando una carta la cual debe ser dirigida a la autoridad máxima del Ministerio del Medio Ambiente con la dirección Teatinos 254, comuna de Santiago, Región Metropolitana

## 1.8 Información de Carácter Reservado.

Será información de carácter reservado:

- Todo documento o información al que le sean aplicables las disposiciones sobre secreto o reserva de información establecidas en la Ley 20.285

## 1.9 Mecanismos de queja y compensación

Si estima que el **Ministerio del Medio Ambiente**, mediante alguna acción o inacción de sus funcionarios o funcionarias, ha vulnerado alguno de sus derechos, puede establecer un reclamo a través de los siguientes medios:

- En forma presencial, en cualquiera de nuestras Oficinas de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS) ubicadas en las Secretarías Regionales Ministeriales del Medio Ambiente y en la sede nacional (Teatinos 254 Santiago), donde podrá ingresar su requerimiento en formulario dispuesto para tales fines.
- En el sitio web del Ministerio del Medio Ambiente [www.mma.gob.cl](http://www.mma.gob.cl), llenando el formulario que se encuentra en el link “Contáctenos”
- Enviando una carta a Teatinos 254, comuna de Santiago, Región Metropolitana, dirigida a la autoridad máxima del Ministerio del Medio Ambiente.

Por cualquiera de estos medios, debe indicar el derecho que Ud. estima vulnerado y describir las circunstancias del hecho (lugar, fecha, funcionario/a involucrado/a) y sus datos personales: nombre completo, dirección y forma de contacto para recibir la respuesta. Dentro un plazo máximo de 10 días hábiles, el Ministerio de Medio Ambiente dará respuesta a su reclamo.

Los mecanismos de compensación, establecidos por el **Ministerio del Medio Ambiente** son:

- Emisión de una carta asumiendo el error, omisión o falta determinada, solicitando las excusas pertinentes.
- Rectificación del error, omisión o falta, designando un funcionario o funcionaria destinado solucionar de manera expedita y personalizada los inconvenientes causados al usuario/a.
- En caso que un error u omisión, reconocido formalmente por este Ministerio, haya impedido el acceso del afectado/a a algún beneficio entregado por programas dependientes de este Ministerio, se establecerán condiciones especiales para que pueda postular nuevamente a ellos, en el siguiente proceso de otorgamiento, si lo hay. Estas condiciones pueden ir desde la asesoría personalizada al nuevo proceso de postulación y hasta la adjudicación automática del beneficio, según lo permitan las Bases legales del Programa en cuestión.

## 1.10 Modo en que se agotan los mecanismos de reclamo

El **Ministerio del Medio Ambiente** no tardará más de 6 meses, en determinar las responsabilidades respecto del hecho, las sanciones involucradas y las modificaciones a los procedimientos que sean necesarias para evitar una nueva ocurrencia del hecho, en el caso que corresponda.

Si las medidas tomadas o las compensaciones obtenidas no lo satisfacen, puede recurrir ante la Comisión Defensora Ciudadana, la Contraloría General de la República o ante los Tribunales de Justicia, si corresponde, según sea la naturaleza de la vulneración de derechos que Ud. Perciba.

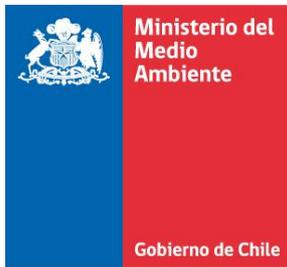
## 2. Compromisos de Calidad

### 2.1 Compromisos de Calidad y Tiempo

El **Ministerio del Medio Ambiente** se compromete a entregar información clara, oportuna, completa y en un marco de respeto por la privacidad de los usuarios/as, en los plazos establecidos por las normativas vigentes y a adoptar las medidas correspondientes para la mejora continua de los servicios entregados.

Nuestro compromiso permanente es el mejoramiento continuo de nuestros procesos para atender las Solicitudes Ciudadanas, lo que implica entre otras cosas:

- Mantener y mejorar el acceso a la información.
- Implementar y mantener en el tiempo mecanismos para evaluar la calidad del servicio, a través de la aplicación de encuestas que reflejen el grado de satisfacción de nuestros usuarios/as.
- Establecer control permanente sobre los plazos de respuestas a las solicitudes de información, a través del monitoreo de nuestros Sistemas de Registro de Atención Ciudadana, y Gestión de Solicitudes de Acceso a Información Pública.
- Atender los requerimientos presenciales en períodos de espera no superiores a 10 minutos.
- Atender de manera inmediata toda petición de aclaración o explicación de las repuestas emitidas a través de los espacios de atención.
- Mantener un promedio de tiempo de respuestas a Consultas y Sugerencias, inferior al exigido legalmente (10 días hábiles)
- Otorgar atención presencial preferente a las embarazadas, adultos mayores, y discapacitados/as .



## 2.2 Tiempos máximos de respuesta de las solicitudes

Para las Consultas, Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones, se establece un plazo máximo de 10 días hábiles.

Respecto a las Solicitudes de Acceso a Información Pública, se establece un plazo máximo de 20 días hábiles.

Existe una prórroga excepcional de 10 días hábiles cuando existan circunstancias que hagan difícil reunir la información solicitada. En estos casos comunicaremos al solicitante la prórroga y sus fundamentos

El plazo de respuesta se inicia a partir del día hábil siguiente al de ingreso del requerimiento en el sistema.

## 2.3 Accesibilidad

Las personas pueden acceder al Ministerio del Medio Ambiente a través de los siguientes Espacios de Atención: presenciales, virtuales y telefónicos, los cuales son:

- Oficinas de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS)
- Centros de Documentación (CDOC)
- Sitio Web [www.mma.gob.cl](http://www.mma.gob.cl) – Link: CONTACTENOS.
- Teléfonos de información y contacto.
- Oficinas de Partes

## 2.4 Mecanismos de Evaluación de la Calidad del Servicio

La calidad del servicio entregado se evalúa anualmente, a través de una encuesta de satisfacción ciudadana con alcance nacional, la cual es realizada por un organismo externo al Ministerio.

### 3. Información Complementaria

#### 3.1 Espacios de atención al público y horarios de atención

Cobertura	ESPACIO	Dirección	HORARIO Atención Pública
Nacional	Sitio WEB	<a href="http://www.mma.gob.cl">www.mma.gob.cl</a>	Permanente
Nacional	1.-OIRS Nacional 2.-CDOC	Teatinos 254 Teléfono: (56-2) 2411800 SANTIAGO	L a J : 9:00 a 13:00 y 15.00 a 17.00 V : 9.00 a 14.00
Nacional	Of. Partes	Teatinos 254 Teléfono: (56-2) 240 5600 SANTIAGO	L a V : 9.00 a 14.00
Región de Arica y Parinacota	OIRS CEDOC Of. Partes	7 de Junio N° 268, Of. 520, Teléfono: (56-58) 585212 ARICA	L a V : 9:00 a 14:00
Región de Tarapacá	OIRS CEDOC Of. Partes	Bolívar N° 335, Teléfono: (56-57) 377117 IQUIQUE	L a V : 9:00 a 14:00
Región de Antofagasta	OIRS CEDOC Of. Partes	Av. José Miguel Carrera N° 1709, Teléfono: (56-55) 268200 ANTOFAGASTA	L a V : 9:00 a 14:00
Región de Atacama	OIRS CEDOC Of. Partes	Vallejos 535 Depto. 501 Teléfono: (56-52) 237036 COPIAPO	L a V : 9:00 a 14:00
Región de Coquimbo	OIRS CEDOC Of. Partes	Almagro 329, Teléfono: (56-51) 219129 -220239 LA SERENA	L a V : 9:00 a 13:00
Región de Valparaíso	OIRS CEDOC Of. Partes	Avenida Argentina N° 1, Ofic. 201 Teléfono: (32) 2223662 VALPARAÍSO	L a V : 9:30 a 13:00
Región Metropolitana	OIRS Of. Partes	Teatinos 254 - Piso 1 Teléfono: (56-2) 240 5625 SANTIAGO	L a J : 9:00 a 13:00 y 15.00 a 17.00 V : 9.00 a 14.00
Región del Libertador B. OHiggins	OIRS CEDOC Of. Partes	Campos N° 241, Piso 7 - Teléfono: (56-72) 242066 - 245650 RANCAGUA	L a V : 9:00 a 14:00
Región del Maule	OIRS CEDOC Of. Partes	2 Poniente 1529, Teléfono: (56-71) 533102 TALCA	L a V : 9:00 a 14:00
Región del Biobío	OIRS CEDOC Of. Partes	Calle Rengo N° 81, Teléfono: (56-41) 2791769 CONCEPCION	L a V : 9:00 a 13:00 y 15.20 - 17.20
Región de La Araucanía	OIRS CEDOC Of. Partes	Lynch N° 550 Teléfono: (56-45) 970926 TEMUCO	L a V : 9:00 a 14:00
Región de Los Ríos	OIRS CEDOC Of. Partes	Av. Carlos Anwandter N° 466 - Teléfono: (56-63) 288162 VALDIVIA	L a V : 9:00 a 14:00

<b>Región de Los Lagos</b>	OIRS CEDOC Of. Partes	Calle Concepción N° 120 Of. N° 805, <b>Teléfono: (56-65) 201936</b>  <b>PUERTO MONTT</b>	lunes – jueves 08:30 hrs a 17:30 hrs., viernes 08:30 a 16:30 hrs
<b>Región de Aysén</b>	OIRS CEDOC Of. Partes	Baquedano 1212, <b>Teléfono: (56-67) 219477</b> <b>COYHAIQUE</b>	L a V : 9:00 a 14:00
<b>Región de Magallanes y Antártica Chilena</b>	OIRS CEDOC Of. Partes	Av. Manuel Bulnes 01040, <b>Teléfono: (56-61) 237495</b> <b>PUNTA ARENAS</b>	L a V : 9:00 a 14:00

### 3.2 Responsable del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC).

La persona encargada del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC) del Ministerio del Medio Ambiente, y responsable del funcionamiento de los distintos Espacios de Atención del Ministerio, es la Jefatura de la Oficina de Transparencia y Participación Ciudadana.