

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 el Tribunal de Justicia que corresponda según sea la naturaleza de la vulneración de derechos que Ud. perciba.



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
Link CONTACTENOS.
-  Teléfonos de información y contacto.
2405600
-  Oficinas de Partes Nivel Central y SEREMIS

¿Cuál es nuestro compromiso con Ud?

Brindarle una atención de alta calidad, que es amable, sin discriminación, oportuna, clara y ajustada a los plazos establecidos por la normativa vigente. (10 días hábiles para las consultas OIRS, y de 20 días hábiles, prorrogables en 10 días adicionales, en el caso de las Solicitudes de Acceso a la Información Pública amparadas en la Ley de Transparencia).



Lo plazos se cuentan desde el primer día hábil siguiente al ingreso de la solicitud.

Para obtener las direcciones y horarios de funcionamiento de las OIRS y oficinas de Partes del Ministerio, ingrese a www.mma.gob.cl o llame al fono 2405600

 No botes este folleto, compártelo y recíclalo



CARTA DE COMPROMISO
MINISTERIO DEL MEDIO AMBIENTE



¿Quiénes somos y Qué hacemos?

El Ministerio del Medio Ambiente tiene por misión liderar el desarrollo sustentable de nuestro país, a través de la generación de políticas públicas y regulaciones ambientales eficientes, promoviendo buenas prácticas y mejorando la educación ambiental ciudadana.

Productos y Servicios del Ministerio del Medio Ambiente a la ciudadanía

- Responder las consultas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, peticiones y solicitudes de acceso a la información pública 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
- Orientar acerca 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.
- Promover la Participación Ciudadana en los procesos de generación de Normas Ambientales, de Planes de Prevención y Descontaminación Ambientales, en el Sistema de Clasificación de Especies Silvestres y en los Planes de Acción en Mitigación y Adaptación al Cambio Climático.

- 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.

- Otorgar certificación ambiental de los establecimientos educacionales y a los Municipios que lo ameriten, a través del Sistema Nacional de Certificación Ambiental de Establecimientos Educacionales y del Sistema de Certificación Ambiental de Municipalidades.

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

- Tratar respetuosamente al funcionario o funcionaria le atiende.
- Respetar los procedimientos y plazos establecidos para cada trámite.

Mecanismos para la presentación de solicitudes ciudadanas.

Modo 1

Oficina de Informaciones, reclamos y Sugerencias

Secretarías Regionales Ministeriales del Medio Ambiente



en forma presencial

Modo 2

En el sitio web del Ministerio del Medio Ambiente www.mma.gob.cl, llenando el formulario que se encuentra en el link "Contáctenos".



en forma remota

Modo 3

Enviando una carta a la máxima autoridad de Ministerio del Medio Ambiente.



correo postal

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 presentar un reclamo, a través de los canales de atención del Ministerio.

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 el error u omisión haya impedido el acceso del afectado a algún beneficio entregado por programas dependientes de este Ministerio, se establecerán condiciones especiales para que pueda acceder a ellos, de manera preferencial, en el siguiente proceso de otorgamiento, si lo hay y si sus bases legales lo permiten.