



## CARTA DE COMPROMISOS

### MINISTERIO DE AGRICULTURA Y SERVICIOS DEL AGRO

#### Misión institucional:

Contribuir a mejorar la competitividad, sustentabilidad y equidad del sector silvoagropecuario a nivel nacional y regional, a través de un adecuado funcionamiento del Ministerio de Agricultura y de sus Servicios, y de una articulación, seguimiento y coordinación eficiente de las políticas, programas y proyectos que se ejecutan directamente, como de aquellos implementados por medio de convenios con otras instituciones.

A través de esta Carta de Compromisos, el Ministerio de Agricultura y sus Servicios ponen en conocimiento los derechos y deberes que le corresponden a la ciudadanía y la forma en que pueden ejercerse.

#### Usted tiene derecho a:

- Recibir un trato en el que prime el respeto, la cordialidad y la deferencia, tanto por las autoridades del Servicio, así como de su personal, sin discriminación de edad, tipo social, económico, moral o ideológico, origen étnico, fundado en la dignidad de todas las personas y en el deber de servicio del Sector Público.
- Recibir asistencia por parte de los funcionarios, de manera correcta, pertinente y calificada.
- En el marco de la Ley N°20.285 de Transparencia y Acceso a la Información Pública, obtener acceso a dicha información a través de tres instancias:
  - Completar el formulario de Solicitud de Acceso en las oficinas de atención de público del Ministerio de Agricultura y sus Servicios.
  - Completar vía WEB el formulario de solicitudes de acceso a través del Enlace "Sistema de Gestión de Solicitudes de Acceso" en el banner de Gobierno Transparente alojado en los sitios web del Ministerio de Agricultura y de sus Servicios; o
  - Enviar una carta dirigida al Subsecretario de Agricultura, Seremis de Agricultura o Jefes de Servicio, a la dirección postal del Ministerio de Agricultura, Seremis o sus Servicios.
- Exigir que se cumplan los horarios establecidos para la atención ciudadana.
- Conocer la identidad de las autoridades y personal bajo cuya responsabilidad se tramitan los procedimientos ligados a su solicitud.
- Presentar sus requerimientos (consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones) en los espacios de atención habilitados:
  - Atención Virtual.
  - Atención Telefónica.
  - Atención Presencial.
- Sugerir mejoras en los procedimientos de atención al público vigentes en el Ministerio de Agricultura y sus Servicios, y dar a conocer las falencias que detectare, en forma fundada y escrita, al momento de contestar la encuesta de satisfacción.

- Que los datos personales registrados por los encargados de las oficinas de atención de público no sean utilizados en forma inconveniente, ni con fines distintos a los que persigue el Ministerio de Agricultura y sus Servicios.
- Recibir un tratamiento adecuado a la discapacidad física u otra limitante que presente el ciudadano.
- Acceder de manera gratuita a la información y prestaciones disponibles, salvo en aquellos casos en la que la normativa vigente establece expresamente el cobro de una tarifa.

**Usted tiene el deber de:**

- Tratar a los funcionarios que lo atiendan con respeto, cortesía y deferencia, de la misma forma que ellos lo hacen con usted.
- Respetar los horarios de atención establecidos en el Ministerio de Agricultura y sus Servicios.
- Conocer y respetar los procedimientos de atención establecidos por el Ministerio de Agricultura y sus Servicios, y que se encuentran disponibles en cada institución.
- Solicitar en forma oportuna y cortés la información y/o servicios requeridos.
- Mantener un comportamiento respetuoso dentro de las oficinas de atención de público.
- En el marco de la Ley N°20.285 de Transparencia y Acceso a la Información Pública, completar debidamente los requisitos estipulados por la normativa para dar curso a su solicitud, tales como:
  - Nombre, apellidos y dirección y de su apoderado, en su caso;
  - Identificación clara de la información que requiere;
  - Firma estampada por cualquier medio habilitado; y
  - Especificar el órgano administrativo al que se dirige, en este caso, el Ministerio de Agricultura.
- En el marco de la Ley N°20.285 de Transparencia y Acceso a la Información Pública, subsanar en el plazo contemplado por la normativa, esto es- en cinco días hábiles desde la fecha de la notificación- las faltas a los requisitos estipulados por la ley para dar curso a su solicitud de acceso a la información, tales como los descritos en el punto anterior.
- En el marco de la Ley N°20.285 de Acceso a la Información Pública, retirar personalmente la documentación por usted requerida en las oficinas de atención de público, en caso de que así lo haya manifestado en su solicitud de acceso a la información.

**El Ministerio de Agricultura y sus Servicios establecen los siguientes compromisos de la Calidad con la ciudadanía:**

- Satisfacer los requerimientos de sus ciudadanos mediante la entrega de una respuesta clara y oportuna, de acuerdo a lo solicitado.
- En el 100% de los casos se entregará una respuesta clara y oportuna, de acuerdo a lo solicitado.
- Responder los requerimientos ciudadanos en un plazo menor a 10 días hábiles y de 20 días hábiles con prórroga de 10 días hábiles, las solicitudes de acceso a la información pública.



### **Mecanismos de queja**

- De considerar que han sido vulnerados sus derechos, toda persona puede presentar su reclamo por escrito en los espacios de atención habilitados para ello.
- El Ministerio de Agricultura y sus Servicios se comprometen a investigar los hechos que desencadenaron tal perjuicio y entregar una respuesta por escrito, mediante carta o correo electrónico según corresponda.
- De no recibir respuesta oportuna o satisfactoria, puede reiterar su queja al Jefe de Servicio.
- Si la respuesta obtenida no le satisface, puede presentar su reclamo a la Comisión Defensora Ciudadana ([www.comisiondefensoraciudadana.cl](http://www.comisiondefensoraciudadana.cl)).
- En el caso de las solicitudes de acceso a la información pública, cuando el Ministerio de Agricultura o sus Servicios no hayan entregado la información en el plazo legal, o haya sido denegada, el requirente tiene derecho a recurrir de amparo ante el Consejo para la Transparencia en el plazo de quince días hábiles contados desde la notificación de la denegación de acceso a la información, o bien, desde que haya sido vencido el plazo señalado para que la información sea entregada (art. 24° Ley N°20.285).
- En caso de incumplimiento de las normas de Transparencia Activa, cualquier persona podrá presentar un reclamo ante el Consejo para la Transparencia ([www.consejotransparencia.cl](http://www.consejotransparencia.cl)).
- Los ciudadanos que tengan su domicilio fuera de la ciudad asiento del Consejo podrán presentar su reclamo ante la gobernación respectiva. La Instrucción General N°1 del Consejo para la Transparencia sobre "Presentación de reclamos ante Gobernaciones" del 8 de mayo de 2009, señala que las personas podrán presentar su reclamo mediante medios escritos que preparen para este efecto o a través de los formularios que ha elaborado el Consejo para la Transparencia, que se encuentran disponibles en su sitio web <http://www.consejotransparencia.cl>
- En caso de no satisfacerle la resolución del Consejo para la Transparencia, el ciudadano podrá recurrir a la Corte de Apelaciones de su domicilio.

### **Mecanismos de compensación:**

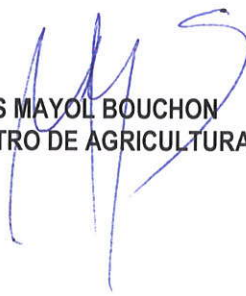
- El Ministerio de Agricultura y sus Servicios se comprometen a investigar los hechos que desencadenaron tal perjuicio, a entregar una solución concreta, y en aquellos hechos que lo amerite, por su gravedad, una disculpa por escrito por parte del Jefe de Servicio.
- En el caso de las solicitudes de acceso a la información pública, se comprometen a acatar las resoluciones emitidas por el Consejo para la Transparencia.



### **Sitio electrónico (web)**

Para información sobre direcciones, horarios de atención y teléfonos del Ministerio de Agricultura y sus Servicios, visite los sitios electrónicos, que están disponibles las 24 horas del día, todos los días del año:

Portal web (Banner SIAC): [www.minagri.gob.cl](http://www.minagri.gob.cl)  
[www.indap.gob.cl](http://www.indap.gob.cl)  
[www.conaf.cl](http://www.conaf.cl)  
[www.sag.cl](http://www.sag.cl)  
[www.cnr.cl](http://www.cnr.cl)  
[www.odepa.cl](http://www.odepa.cl)  
[www.ciren.cl](http://www.ciren.cl)  
[www.fia.cl](http://www.fia.cl)  
[www.fucoa.cl](http://www.fucoa.cl)  
[www.inia.cl](http://www.inia.cl)  
[www.infor.cl](http://www.infor.cl)

  
**LUIS MAYOL BOUCHON**  
**MINISTRO DE AGRICULTURA**