



CARTA DE COMPROMISO A LA CIUDADANÍA

Misión

El Servicio de Evaluación Ambiental (SEA) tiene como misión fundamental el contribuir al desarrollo sustentable en materia ambiental, a través de la administración del Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental (SEIA) y coordinación de los organismos del Estado con el propósito de calificar ambientalmente los proyectos o actividades sometidos al SEIA, velando por el cumplimiento de la normativa vigente con la finalidad de preservar el medio ambiente, los recursos naturales y la calidad de vida de los/as habitantes del país.

¿Quiénes somos?

Somos un organismo público funcionalmente descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propio y está encargado de conformidad a la Ley N°19.300, (Ley sobre Bases Generales del Medio Ambiente), entre otras cosas, de tecnificar y administrar el instrumento de gestión ambiental denominado SEIA. Este sistema es uno de los principales instrumentos para prevenir el impacto ambiental y permite introducir la dimensión ambiental en el diseño y la ejecución de los proyectos y actividades que se realizan en el país; a través de él se evalúa y certifica que las iniciativas, tanto del sector público como del sector privado, se encuentran en condiciones de cumplir con los requisitos ambientales que les son aplicables.

¿Qué hacemos?

Nuestra institución se encarga, principalmente, de la administración del SEIA, cuya gestión se basa en la evaluación ambiental de proyectos ajustada a lo establecido en las normas vigentes, fomentando y facilitando la participación ciudadana de estos mismos proyectos.

Las funciones del SEA son las siguientes:

- Administrar un sistema de información de líneas de base de los proyectos sometidos al SEIA, de acceso público y georreferenciado y un sistema de información de permisos y autorizaciones de contenido ambiental.
- Uniformar los criterios, requisitos, condiciones, antecedentes, certificados, trámites, exigencias técnicas y procedimientos de carácter ambiental que establezcan los Ministerios y demás organismos del Estado competentes.
- Proponer la simplificación de trámites para los procesos de evaluación o autorizaciones ambientales.

- Administrar un registro público de consultores/as certificados/as para la realización de EIA y DIA.
- Interpretar administrativamente las Resoluciones de Calificación Ambiental (RCA), previo informe del o los organismos con competencia ambiental en la materia específica que participaron de la evaluación.
- Fomentar y facilitar la participación ciudadana en la evaluación ambiental de proyectos.

¿Cuáles son nuestros servicios?

1. **Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental (SEIA)**: Es uno de los principales instrumentos para prevenir el deterioro ambiental, puesto que al someter un proyecto o actividad al SEIA permite acreditar el cumplimiento de la normativa ambiental vigente y obtener las autorizaciones ambientales respectivas. En el caso de los EIA, permite además determinar si el proyecto o actividad se hace cargo de los impactos ambientales significativos que genera, mediante la aplicación de medidas de mitigación, reparación y/o compensación adecuadas. Para facilitar este procedimiento, el SEA cuenta con un sistema electrónico -disponible en internet- que permite al titular de un proyecto ingresar en línea la DIA o EIA para su evaluación. Mayor información en <http://www.sea.gob.cl/contenido/busqueda-de-proyectos#cerrar> y <http://www.sea.gob.cl/contenido/preguntas-frecuentes-e-seia>

2. **Participación Ciudadana (PAC)**: Fomentar los mecanismos que aseguren la participación informada de la comunidad en el proceso de calificación de los EIA y DIA, según corresponda. Esto es, promover los derechos a acceder y conocer el expediente físico o electrónico de la evaluación, formular observaciones y obtener respuesta fundada de ellas, así como evaluar las alteraciones de los sistemas de vida y costumbres de grupos humanos en proyectos o actividades que ingresan al SEIA. La PAC permite que las personas se informen y opinen responsablemente acerca de un proyecto o actividad sometido al SEIA, como también, que obtengan respuesta fundada a sus observaciones. La ciudadanía aporta información relevante a la evaluación ambiental y da transparencia a la revisión de los EIA o DIA, otorgando solidez a la decisión de las autoridades. La nueva institucionalidad ambiental creada a partir de la Ley N° 20.417 incluye modificaciones respecto de la PAC. En este sentido, amplía los espacios de participación al incluir la posibilidad de procesos de PAC en DIA, cuando sea solicitado por la comunidad, en caso de proyectos con carga ambiental. Mayor información en <http://www.sea.gob.cl/contenido/que-entendemos-por-participacion-ciudadana-en-el-sistema-de-evaluacion-de-impacto-ambienta>

3. **Recepción y gestión de requerimientos ciudadanos**: las Oficinas de Información y Atención Ciudadana del SEA reciben y responden las solicitudes de información, reclamos, sugerencias y felicitaciones. Mayor información en <http://www.sea.gob.cl/contenido/contactenos>

¿Cuál es nuestro compromiso?

Nos comprometemos con la ciudadanía a cumplir con los siguientes compromisos de Calidad:

- Satisfacer los requerimientos de la ciudadanía mediante la entrega de una atención de calidad que permita alcanzar un alto nivel de satisfacción respecto de las respuestas entregadas.
- Satisfacer los requerimientos de la ciudadanía mediante la entrega de respuestas claras, oportunas y acorde a sus expectativas.
- Cumplir con los plazos de respuesta para las consultas, reclamos, felicitaciones y sugerencias, las que serán contestadas en un plazo máximo de diez (10) días hábiles (Ley 19.880).
- Cumplir con los plazos de respuesta para las Solicitudes de Acceso a la Información (Transparencia), las que serán contestadas en un plazo de veinte (20) días hábiles, más diez (10) días hábiles, en caso de solicitarse una prórroga para responder la solicitud (Ley 20.285).
- Capacitar a los funcionarios(as) que desarrollen labores de atención ciudadana de manera de que puedan realizar una atención acorde a las expectativas de los ciudadanos.

¿Cuáles son sus derechos como usuarios del SEA?

- Recibir un trato digno, respetuoso, igualitario y no discriminatorio por parte de las autoridades y funcionarios (as) del SEA.
- Obtener información del SEA como servicio público, su misión y funciones, así como de los servicios que presta a sus usuarios y usuarias.
- Recibir una atención oportuna, transparente y de calidad.
- Conocer la identidad del funcionario y/o de la funcionaria que lo atiende.
- Presentar sus requerimientos (consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones) en los espacios de atención habilitados (formulario presencial, carta en oficina de partes o formulario digital existente en <http://www.sea.gob.cl/contenido/contactenos>).
- Mantener la confidencialidad de la información de su requerimiento y proteger sus datos personales.
- Conocer el estado de su requerimiento.
- Evaluar la calidad del servicio, sugerir mejoras y dar a conocer cualquier irregularidad o falencia en el procedimiento de atención ciudadana del SEA.
- Exigir que se cumplan los horarios de atención establecidos por el SEA para la atención ciudadana.
- Exigir que sus requerimientos de información, sugerencias o reclamos sean contestados en un plazo de 10 días hábiles (según lo establecido en la Ley 19.880).
- Exigir que sus solicitudes de Información Pública (Transparencia) sean contestadas en un plazo máximo de 20 días hábiles (según lo establecido en la Ley 20.285).
- Conocer y que se encuentre a su disposición la Carta de Compromisos institucional.

¿Cuáles son sus deberes como usuario del SEA?

- Tratar con respeto y dignidad al funcionario (a) que lo (la) atiende.
- Solicitar en forma oportuna los documentos y/o servicios requeridos.
- Respetar los procedimientos y horarios de atención establecidos por el SEA para la atención ciudadana.
- Proporcionar la información o datos que le son requeridos para gestionar sus requerimientos y asegurarse que sean correctos.
- Mantener un comportamiento respetuoso al interior de las Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía del SEA.
- Respetar la propiedad intelectual de los trabajos o información proporcionada por el SEA.
- Informarse sobre los contenidos de la Carta de Compromisos institucional.

¿Cuáles son los mecanismos institucionales para hacer un reclamo?

Si usted no está conforme respecto a la atención recibida, tiene derecho a dejar un reclamo, el que será contestado en un plazo máximo de diez (10) días hábiles. Los mecanismos para establecer formalmente un reclamo son:

- Solicitar un formulario disponible en las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS).
- Ingresar a la página web institucional www.sea.gob.cl, y llenar el formulario correspondiente en el siguiente link: <http://www.sea.gob.cl/contenido/formulario-de-requerimientos-oirs-0>.

Si la respuesta a su reclamo no es entregada en los tiempos señalados o dicha respuesta no lo deja conforme, usted puede recurrir a la Comisión Defensora Ciudadana, la Contraloría General de la República o los Tribunales de Justicia, si corresponde, según sea la naturaleza de la correspondiente vulneración de derechos.

¿Cuáles son nuestros Espacios de Atención Ciudadana?


- 1) **Espacio de Atención Presencial:** Oficinas de Información y Atención a la Ciudadanía; Mac Iver 225, Piso 12. Lunes a jueves: 09:00-14:00 hrs./15:00-17:00 hrs.; y Viernes: 09:00-14:00 hrs. / 15:00-16:00 hrs.
- 2) **Espacio de Atención Telefónica:** 26164000 - 26164405
- 3) **Espacio de Atención Web (acceso internet):** www.sea.gob.cl, en el siguiente link puede hacernos llegar sus consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones: <http://www.sea.gob.cl/contenido/formulario-de-requerimientos-oirs-0>.

4) Atención presencial y telefónica en 15 Oficinas regionales

Oficina	Dirección	Teléfono	Horario de atención
Arica y Parinacota	Calle 7 de Junio N° 268, oficina 530, Arica	58-2585212	L a J: 08:30-14:00 y 15:00 -17.30 V: 08:30-14:00 y 15:00-16:30
Tarapacá	Calle Riquelme N° 1081, Iquique	57-2582001	L a V : 09.00-16.00
Antofagasta	Avda. República de Croacia N° 0336, Antofagasta	55-2467100	L a V: 08:30-14:00
Atacama	Calle Yervas Buenas N° 295, Copiapó	52-2211844	L a J: 08:45-17.45 V: 08:45-16.45.
Coquimbo	Calle Eduardo de la Barra N° 205, La Serena	51-2219534	L a V: 08:45-13:00
Valparaíso	Calle Prat N° 827, oficina 301, Valparaíso	32-22219928	L a J: 09:00-13:00 y 14:30-17:30 V: 09:00-13:00 y 14:30-16:30
Región Metropolitana	Calle Miraflores N° 178, piso 3, Santiago	02-29569100	L a J: 09:00-13:00 y 15:00-17:00 V: 09:00-13:00 y 15:00-16:00
O'Higgins	Calle Campos N° 241, piso 7, Rancagua	72-2229770	L a J: 08:30-13:00 y 15:00-17:00 V: 08:30-13:00 y 15:00-16:00
Maule	Calle 2 Oriente N° 946, Talca	71-2231191 71- 2229680	L a J: 08:30-17:30 V: 08:30-16:30
Biobío	Calle Lincoyán N° 145, Concepción	41-22791750	L a J: 08:30-13:30 y 14:30-17:30 V: 08:30-13:30 y 14:30-16:30
Araucanía	Calle Vicuña Mackenna N° 224, Temuco	45-2970900	L a J: 08:30-17:30 V: 08.30- 16:30
Los Ríos	Calle Carlos Andwanter N° 834, Valdivia	63-2239206	L a J: 09:30-12:30 y 15:00 -17:30 V: 09:30- 12:30 y15:00 a 16:30
Los Lagos	Avenida Diego Portales N°2000 Oficina 401, Puerto Montt	65-2562000	L a J: 08:30- 17:30 V: 08:30-16:30
Aysén	Avenida Ogana N° 759, Coyhaique	67-2219476	L a J: 08:30-17:30 V: 08:30-16:30

Magallanes	Calle Lautaro Navarro N° 363, Punta Arenas	61-2227036	L a V: 08:15-13:00
------------	---	------------	--------------------

La presente Carta de Compromiso es aprobada, para su difusión y publicación, por el Director Ejecutivo del Servicio de Evaluación Ambiental:



JORGE TRONCOSO CONTRERAS
Director Ejecutivo (PT)
Servicio de Evaluación Ambiental



MLGB/PMC/FCP