

Carta de Compromisos del Ministerio de Agricultura

Derechos y Deberes ciudadanos

Es nuestro compromiso institucional, apostar por una Administración más ágil y cercana a la ciudadanía basada en el respeto de los derechos ciudadanos, así como de exigencia de los deberes que usuarias y usuarios deben asumir con funcionarias y funcionarios en cuanto a sus mismos derechos, configurando un modelo organizativo que conjugue los principios de eficacia, eficiencia, igualdad de trato entre hombres y mujeres, modernización del aparato administrativo con la mejora continuada de la calidad de los servicios y la adopción de las nuevas tecnologías en orden a simplificar la gestión administrativa.

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley N°19.628 sobre Protección de la Vida Privada, y considerando los principios orientadores y las normas de protección de datos contenidos en las Recomendaciones sobre protección de datos personales por parte de los órganos de la Administración del Estado, esta Cartera informa a usted que los datos que le son solicitados serán utilizados, únicamente para efectuar consultas o encuestas atinentes a las mismas. Conforme al artículo 20 de la Ley N°19.628, se le comunica, asimismo, que el tratamiento de los datos solicitados se efectúa en ejercicio de las competencias.

Principios:

1. Eficacia.
2. Descentralización funcional.
3. Desconcentración funcional y territorial.
4. Transparencia.
5. Eficiencia en las actuación y control de los resultados.
6. Racionalidad de recursos proporcionados a sus fines.
7. Imparcialidad.
8. Igualdad de oportunidades y de trato entre hombres, mujeres y grupos minoritarios
9. No discriminación se tendrá especialmente en cuenta las necesidades de las personas con discapacidad.
10. Proximidad a la ciudadanía, esto es, que los asuntos sean resueltos en un plazo razonable, establecidos en la normativa legal vigente.
11. Buena administración y calidad de los servicios.

DERECHOS Y DEBERES CIUDADANOS

DERECHOS

1. Recibir un buen trato, con igualdad e imparcialidad.
2. Confidencialidad de la información y de sus datos personales, según corresponda.
3. Conocer los mecanismos de consultas, reclamos, quejas y respuesta institucional.
4. Exigir claridad en los procedimientos y recibir información sobre el estado de su caso.
5. Respuesta a las solicitudes en el plazo de 10 días hábiles contado desde su presentación o de 20 días hábiles contado desde que, a petición del interesado, se certifique que el acto se encuentra en estado de resolverse, salvo que se trate de presentaciones sobre consultas o reclamos relativas a aquellas materias que requieran el ejercicio por la comisión de sus facultades de fiscalización.
6. Acceder a la información pública de la Subsecretaría de Agricultura ingresando a www.transparenciaactaviva.cl en el enlace de Gobierno Transparente.
7. Es obligación de la Subsecretaría de Agricultura y de los Servicios del Agro, entregar información pública que solicite en un plazo de 20 días hábiles, prorrogables por 10 días hábiles (Ley 20.285, acceso a la información pública), excepto que afecte: el debido cumplimiento de las funciones del servicio, los derechos de las personas, la seguridad y/o el interés de la Nación.

DEBERES:

1. Efectuar sus peticiones en términos respetuosos a quien lo atiende.
2. Conocer y respetar los procedimientos de atención establecidos por el Ministerio de Agricultura y sus Servicios, que se encuentran disponibles en cada institución.
3. Señalar su nombre, apellido y dirección para dar una adecuada respuesta.
4. Realizar peticiones concretas, fundadas y fidedignas.
5. Aportar la documentación necesaria para la gestión de su solicitud o reclamo.
6. Respetar los horarios de atención y plazos de tramitación, según la vía de ingreso que se utilice.

Modos en que se agotan los mecanismos de reclamos:

1. Si usted no está conforme tiene derecho a una respuesta directa del responsable institucional del proceso respectivo, usted puede:
 - a.- Dirigirse a la plataforma de atención a la ciudadanía correspondiente a la institución en que realizó el trámite o petición correspondiente
 - b.- Presentar su reclamo por correo dirigido al domicilio de la institución a la cual está dirigido su reclamo, y a través del sitio web habilitado para ingresar reclamos, con el siguiente código QR :



2. Nos comprometemos a entregar explicaciones de las quejas formales en contra del servicio. En caso de no recibir respuesta o mantener su disconformidad podrá dirigirse, por escrito, a la autoridad ministerial.