



Estado Plurinacional de
Bolivia

FOTOCOPIA LEGALIZADA



MMAyA
Ministerio de Medio Ambiente y Agua



RESOLUCIÓN MINISTERIAL N°

N° 3 14

La Paz, 28 DIC 2009

VISTO Y CONSIDERANDO:

Que en fecha 22 de diciembre de 2009, mediante Nota MMAyA/UTRA N° 123/2009, la Lic. Martha Elsa Copa Morejón Jefa de la Unidad de Transparencia a.i. del Ministerio de Medio Ambiente y Agua, remite el Reglamento para la Atención de Denuncias, Reclamos y Sugerencias y solicita la elaboración de la Resolución Ministerial Correspondiente.

Que el Art. 14 del Decreto Supremo 29894 de fecha 7 de febrero de 2009- Estructura Organizativa del Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional señala las Atribuciones y Obligaciones que tienen los Ministros de Estado en el marco de sus competencias asignadas señalando en su Inc. 4) Dictar normas administrativas en el ámbito de sus competencias.

Que el Art. 125 del Decreto Supremo 29894 de fecha 7 de febrero de 2009 establece la creación de la Unidad de Transparencia en cada Ministerio, a cargo de un Jefe de Unidad bajo la dependencia directa del Ministro. La misma se encargará de transparentar la gestión pública del Ministerio, así también tiene el objetivo de asegurar el acceso a la información pública, promover la ética de los servidores públicos, desarrollar mecanismos para la implementación del control social y velar por que sus autoridades cumplan con la obligación de rendir cuentas, incluyendo la emisión de estados financieros, informes de gestión, memorias anuales y otros.

Que es necesario aprobar el Reglamento para la Atención de Denuncias, Reclamos y Sugerencias, a objeto de que la Unidad de Transparencia pueda desempeñar sus funciones de forma eficiente.

POR TANTO,

El Ministro de Medio Ambiente y Agua, en ejercicio las atribuciones y con las facultades conferidas por Ley.

RESUELVE:

PRIMERO.- Aprobar el "Reglamento para la Atención de Denuncias, Reclamos y Sugerencias" de la Unidad de Transparencia del Ministerio de Medio Ambiente y Agua en sus 6 (Seis) Capítulos, 46 (Cuarenta y seis) Artículos y sus Anexos.

[Handwritten signature]





Estado Plurinacional de Bolivia

FOTOCOPIA LEGALIZADA



MMAA
Ministerio de Medio Ambiente y Agua



SEGUNDO.- La Unidad de Transparencia del Ministerio de Medio Ambiente y Agua, queda encargada de la difusión y comunicación del "Reglamento para la Atención de Denuncias, Reclamos y Sugerencias" a todos los servidores públicos del Ministerio de Medio Ambiente y Agua, mismo que será de cumplimiento obligatorio.

X

Regístrese, comuníquese, cúmplase y archívese.



[Signature]
Dr. Carlos F. Gómez García Dolenz
DIRECCION GENERAL DE ASUNTOS JURIDICOS
MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y AGUA

[Signature]
Dr. René Oyellana Halkyer
MINISTRO DE MEDIO AMBIENTE Y AGUA

MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y AGUA
DIRECCION GENERAL DE ASUNTOS JURIDICOS
El original de este documento cursa en archivos de la Dirección General de Asuntos Jurídicos del Ministerio de Medio Ambiente y Agua. La presente, es copia fiel de su original, la que legalizo de conformidad a lo dispuesto en el Artículo 1311 del Código Civil.
La Paz, 14 de 01 de 2010

**MINISTERIO DE MEDIO
AMBIENTE Y AGUA**

**UNIDAD DE
TRANSPARENCIA**

**REGLAMENTO
PARA LA ATENCION
DE
DENUNCIAS, RECLAMOS
Y SUGERENCIAS**

REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

CAPÍTULO I OBJETO, ÁMBITO DE APLICACIÓN, MARCO LEGAL, PRINCIPIOS Y FUNCIONES

ARTÍCULO 1° (OBJETO)

El presente reglamento tiene por objeto regular las instancias y procedimientos para la recepción y procesamiento de denuncias, reclamos y sugerencias recibidas o remitidas a la Unidad de Transparencia del MMAyA efectuadas por toda persona natural o jurídica, organizaciones sociales, servidores públicos y otros para:

- a) Determinar la existencia de actos de corrupción, contravenciones, incumplimiento u omisiones a los deberes, obligaciones y prohibiciones establecidos para los servidores públicos.
- b) Derivar antecedentes a la instancia que corresponda del MMAyA cuando existan indicios sobre actos de corrupción o incumplimiento en sus deberes
- c) Coadyuvar en la investigación, seguimiento y monitoreo de hechos y procesos judiciales contra la corrupción.
- d) Identificar acciones que comprometan la eficiencia y transparencia en las actividades del MMAyA, coordinando la adopción de medidas para su corrección.

ARTÍCULO 2° (ÁMBITO Y RESPONSABILIDAD DE LA APLICACIÓN)

La Unidad de Transparencia del MMAyA es responsable de aplicar el presente Reglamento en todos los casos de denuncias, reclamos y sugerencias que sean de su conocimiento y cuya causa se haya originado en el Ministerio de Medio Ambiente y Agua, entidades bajo su tuición, programas y/o proyectos.

ARTÍCULO 3° (MARCO LEGAL)

La Unidad de Transparencia del Ministerio de Medio Ambiente y Agua fue creada en el marco de lo dispuesto por el Art. 3 del D.S. 0214 y a los Arts. 118 y 125 del D.S. N° 29894 de 7 de febrero de 2009, Estructura Organizativa del Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional en concordancia con los Arts. 8 par. II, 21 inc. 6), 24, 108 inc. 8), 232, 235 inc. 4 y 241 de la Constitución Política del Estado.

ARTÍCULO 4° (PRINCIPIOS)

Los principios que guiarán el procesamiento de las denuncias, reclamos y sugerencias son:

- a) **LEGALIDAD Y LEGITIMIDAD.**- Las actuaciones de la Unidad de Transparencia por estar sometidas plenamente a la Constitución y las leyes, se presumen legítimas salvo declaración judicial en contrario.
- b) **IMPARCIALIDAD E INDEPENDENCIA.**- La Unidad de Transparencia actuará en todos los casos de forma imparcial e independiente. Sus actuaciones estarán sometidas únicamente a la Constitución y las Leyes. Por ningún motivo las autoridades y/o servidores públicos en general del MMAyA o de cualquier otro órgano del Estado interferirán en la sustanciación de un proceso.
- c) **GRATUIDAD.**- La atención y procesamiento de las denuncias son gratuitas y no significan bajo ningún concepto algún tipo de carga económica para el denunciante.
- d) **IMPULSO DE OFICIO.**- La Unidad de Transparencia impulsará de oficio los procesos que sean de su competencia hasta finalizar en un pronunciamiento expreso de la misma.
- e) **PRESUNCIÓN DE INOCENCIA.**- Se presume la inocencia de los denunciados mientras no se establezca su culpabilidad por autoridad competente.
- f) **TRANSPARENCIA.**- Es un diálogo auténtico y responsable entre gobierno y sociedad, que se desarrolla en un ambiente ético y de confianza, para

establecer compromisos orientados al logro del bienestar común y como proceso demanda cambios políticos, sociales e institucionales.

- g) CONFIDENCIALIDAD.- Las acciones de comprobación de denuncias, la identidad de los denunciantes, denunciados y testigos, así como de otros datos que puedan dar lugar a su identificación podrán ser mantenidos en confidencialidad y reserva a efectos de salvaguardar su integridad.
- h) OBJETIVIDAD.- La Unidad de Transparencia en base a la documentación presentada y recabada, fomentará la objetividad en todas sus actuaciones.

ARTÍCULO 5° (FUNCIONES)

La Unidad de Transparencia en el marco del presente Reglamento cumple las siguientes funciones:

- a) Recibir denuncias sobre supuestos hechos de corrupción, incumplimiento u omisiones y/o contravenciones al ordenamiento jurídico administrativo, cometidos por servidores y/o ex servidores públicos del MMAyA, o por personas naturales o jurídicas vinculadas al MMAyA.
- b) Recibir reclamos y sugerencias relacionadas al trabajo desarrollado por servidores públicos en las diferentes reparticiones del MMAyA.
- c) Recabar todos los elementos conducentes al esclarecimiento de los hechos, a través de los medios legales establecidos.
- d) Informar a la MAE sobre el curso legal que deben seguir los procesos que han sido objeto de denuncias a fin que la autoridad competente, determine en el caso de que corresponda el procesamiento administrativo, civil y/o penal de servidores y ex servidores públicos del MMAyA, por hechos de corrupción y/o contravenciones, incumplimiento u omisiones al ordenamiento administrativo u otras acciones pertinentes.
- e) Elaborar y mantener una base de datos sobre denuncias presentadas, denuncias en investigación, investigaciones concluidas así como de sus resultados.
- f) Cumplir otras funciones en el marco de sus competencias a instrucción de la MAE.

- g) Sugerir y/o recomendar a la MAE y/u otras autoridades del MMAyA o reparticiones bajo su tuición, acciones conducentes a la prevención y lucha contra hechos de corrupción.

CAPÍTULO II DEFINICIONES

ARTÍCULO 6º (CORRUPCIÓN)

Conforme a lo establecido en la Política Nacional de Transparencia y Lucha contra la Corrupción se entiende por corrupción al requerimiento o la aceptación , el ofrecimiento u otorgamiento, directo o indirecto, de un servidor público, una persona natural o jurídica, nacional o extranjera, de cualquier objeto de valor pecuniario u otros beneficios como dádivas, favores, promesas o ventajas para si mismo o para otra persona o entidad, a cambio de la acción u omisión de cualquier acto que afecte a los intereses del Estado.

ARTÍCULO 7º (DENUNCIA)

Para fines del presente Reglamento se entiende por Denuncia, al acto por el que toda persona de forma individual u organizada, natural o jurídica de forma verbal o escrita pone en conocimiento de la Unidad de Transparencia o cualquier dependencia del MMAyA sobre un presunto acto de corrupción.

ARTÍCULO 8º (DENUNCIA ANÓNIMA)

Se entiende por Denuncia Anónima a aquella que es presentada sin la identificación del denunciante, en la que se adjunte todos los medios probatorios que puedan establecer la veracidad de la denuncia y deban ser valorados por la Unidad de Transparencia del MMAyA para su investigación.

ARTÍCULO 9º (RECLAMO)

Para efectos del presente Reglamento se considera Reclamo a la protesta escrita efectuada por toda persona de forma individual u organizada, natural o jurídica que considere vulnerados sus derechos relativos a la calidad y/u oportunidad de

los servicios prestados por los funcionarios del MMAyA en cualquiera de sus dependencias, así como en reparticiones que se encuentren bajo su dependencia o tuición.

ARTICULO 10º (SUGERENCIA)

Se entiende como Sugerencia a aquella recomendación u opinión escrita de toda persona de forma individual u organizada, natural o jurídica sobre aspectos técnicos, administrativos u operativos, que a criterio de quien la realiza puede mejorar la calidad de atención o servicios que presta el MMAyA. Presentada a la Unidad de Transparencia del Ministerio de forma física o digital vía correo electrónico.

ARTÍCULO 11º (RESERVA DE IDENTIDAD)

La reserva de identidad es entendida como la protección de la integridad del o los denunciante(s) o denunciado(s).

ARTICULO 12º (ELEMENTOS CONSTITUTIVOS DE LA CORRUPCIÓN PÚBLICA)

En concordancia con el Artículo 6º del presente Reglamento, los elementos constitutivos para establecer la existencia de un probable hecho de corrupción son:

- 1) Un beneficio: El fenómeno de la corrupción se desarrolla debido a la búsqueda de un beneficio ilegítimo para sí o para terceros.
- 2) Transgresión normativa: Todo acto de corrupción supone siempre la transgresión a una norma. Además, sirve para cubrir transgresiones normativas que se estén operando en un momento determinado, por lo que debe entenderse, que no toda transgresión normativa implica un acto de corrupción.
- 3) La interacción: Todo acto de corrupción es interaccional ya que involucra al menos dos actores, cada uno de ellos con una cuota y fuente de poder y responsabilidad determinada.

- 4) Aprovechamiento de un cargo: La posesión de un cargo o rol en la organización de la entidad, asigna ciertas facultades y/o poder de decisión que al ponerlo en juego y aprovecharse de él, permiten a ciertos individuos o grupos promover o ser parte de procesos de corrupción.
- 5) Encubrimiento de la acción: Es la transgresión normativa que mueve la necesidad de mantener oculta la actividad corrupta procurando su invisibilidad.

ARTICULO 13º (SERVIDOR O FUNCIONARIO PÚBLICO)

Para efectos del presente Reglamento se entenderá como Servidor o Funcionario Público a aquella persona individual que independientemente de su jerarquía y calidad, presta servicios en relación de dependencia con el MMAyA, cualquiera sea su fuente de remuneración.

ARTICULO 14º (UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN)

La Unidad de Transparencia y lucha contra la Corrupción (UTRA) se encarga de transparentar la gestión pública del MMAyA, y se sustenta en la rendición pública de cuentas, Control Social de la Gestión Pública, acceso a la información y ética en la gestión pública.

CAPÍTULO III DENUNCIAS

ARTÍCULO 15º (LEGITIMACIÓN)

Cualquier persona de forma individual u organizada, natural o jurídica que se viera afectada o tuviere conocimiento de actos de corrupción vinculados al MMAyA, está legitimada para presentar una denuncia, con documentación de respaldo que brinde certidumbre acerca de su contenido, o indicando el lugar y/o la persona que tuviera la documentación pertinente.

ARTÍCULO 16° (CONTENIDO DE LA DENUNCIA) La denuncia presentada ante la Unidad de Transparencia del MMAyA debe contener:

- 1) IDENTIFICACIÓN DEL DENUNCIANTE, indicando nombre completo del o los denunciante(s); número de documento de identificación (acompañando fotocopia del mismo); dirección de su domicilio principal y número de teléfono de contacto. Con excepción de lo dispuesto en los Arts. 8 y 11 del presente reglamento.
- 2) IDENTIFICACIÓN DE LOS DENUNCIADOS, indicando nombre y apellido; cargo que ocupa u ocupaba.
- 3) RELACIÓN DE HECHOS, conteniendo la descripción de lo sucedido y en lo posible atendiendo las siguientes preguntas: ¿QUÉ ocurrió?, ¿CÓMO ocurrió?, ¿CUÁNDO ocurrió?, ¿DÓNDE ocurrió?, ¿QUIÉN lo hizo?, ¿CON QUIÉN?, ¿DENUNCIO ANTERIORMENTE EL HECHO?, enumerando cada uno de los hechos y describiendo claramente en qué consiste el hecho de corrupción.
- 4) PRUEBAS, enumerando los documentos que adjunta a la denuncia, si son fotocopias u originales, ó indicando que documentos pueden constituir indicios probatorios y donde pueden ser encontrados.
- 5) Firma y aclaración de firma del denunciante.

ARTICULO 17° (FORMULARIOS)

La Unidad de Transparencia pondrá a disposición de los servidores o funcionarios públicos y ciudadanía en general, formularios de denuncia que guíen y faciliten su presentación. Estos formularios además deberán estar publicados en el portal Web del MMAyA una vez aprobado el presente reglamento.

ARTICULO 18° (TIPOS Y FORMA DE LA DENUNCIA)

I. La denuncia podrá ser presentada:

- 1) En forma **escrita**, conforme al Artículo 17° del presente Reglamento.

- 2) En forma **verbal** ante la Unidad de Transparencia del MMAyA, cuyo personal atenderá y orientará en el llenado del formulario de denuncias, mismo que debe ser firmado por el denunciante.
- 3) En forma excepcional se admitirá la denuncia anónima cuando contenga elementos suficientes para demostrar la comisión de un hecho de corrupción, adjuntando la documentación probatoria y/o señalando donde encontrarla.

II. En la presentación:

- 1) Una vez firmada la denuncia, a solicitud expresa del denunciante, podrá guardarse la reserva de su identidad.
- 2) No se requiere patrocinio de abogado, ni el uso de timbres, valores u otros similares.

ARTICULO 19º (PRECISIÓN)

No constituyen denuncias de hechos de corrupción: los reclamos, las notas difamatorias, los rumores y los anónimos, salvo cuando este último contemple lo señalado en el Par. I num. 3 del Artículo precedente.

ARTICULO 20º (GARANTÍAS PARA EL DENUNCIANTE EN RESERVA)

En los casos que el denunciante solicite de forma expresa la reserva de su identidad, la Unidad de Transparencia del MMAyA proporcionará todos los medios y recaudos necesarios para mantenerla de forma anónima.

ARTICULO 21º (ACTUACIÓN DE OFICIO)

La Unidad de Transparencia del MMAyA podrá asumir acciones de oficio cuando conozca de algún hecho irregular que con probabilidad conlleve alguno de los elementos descritos en el Artículo 12º del presente Reglamento.

ARTICULO 22º (TÉRMINOS Y PLAZOS)

Para toda actuación relativa al trámite de denuncias, los términos y plazos se computarán en días y horas hábiles administrativos.

ARTICULO 23° (SOLICITUD DE COPIA DE LAS DENUNCIAS)

- I. Conforme al principio de derecho a la defensa, la UTRA proporcionará fotocopias de la denuncia a la persona o entidad denunciada previa solicitud escrita del interesado, documento de identificación y firma de constancia de entrega.
- II. En el caso de tratarse de una denuncia anónima y a requerimiento del denunciado la UTRA procederá a la entrega de un informe puntual sobre los alcances de la denuncia, preservando la reserva del nombre del denunciante.
- III. La UTRA solamente podrá legalizar fotocopias de los documentos que esta Unidad haya faccionado.

CAPÍTULO IV TRAMITACIÓN DE LAS DENUNCIAS

ARTÍCULO 24° (DE SU RECEPCIÓN)

La recepción de la denuncia se hará efectiva en dependencias de la Unidad de Transparencia del MMAyA, siendo registrada en un formulario electrónico que consignará los datos enunciados en el Artículo 17° del presente Reglamento.

Introducidos los datos precisados en el formulario electrónico, deberá imprimirse y adjuntarse como carátula de la carpeta de denuncia que se creará para el efecto.

ARTICULO 25° (EVALUACIÓN PRELIMINAR DE LA DENUNCIA)

- I. La denuncia presentada será evaluada de manera preliminar en un plazo máximo de 5 días, verificando que ésta cumpla con los requisitos establecidos en el Artículo 16° del presente Reglamento y mediante proveído expreso se determinará su admisión o se la declarará defectuosa.
- II. De declararse defectuosa, la Unidad de Transparencia de oficio dispondrá que se subsanen los defectos en un plazo máximo de 5 días a partir de la notificación al interesado.

- III. De no subsanarse los defectos en el plazo establecido se la tendrá como no presentada.

ARTICULO 26° (APERTURA DE CARPETA)

Declarada la admisión de la denuncia, la Unidad de Transparencia procederá a la apertura de la carpeta del caso, identificándola con el número asignado en su recepción y que deberá llevar hasta su conclusión.

ARTÍCULO 27° (INFORME PRELIMINAR)

La Unidad de Transparencia del MMAyA, en el plazo máximo de 5 días computables a partir de la admisión de la denuncia efectuará una valoración técnico-legal de la misma y emitirá un informe preliminar que dará inicio en caso que corresponda a la investigación de la denuncia, notificando para tal efecto al (la) denunciado(a)

ARTICULO 28° (INICIO DE LA INVESTIGACIÓN)

De no ser suficiente la documentación probatoria adjunta a la denuncia, la Unidad de Transparencia iniciará la investigación del hecho requiriendo información de manera expresa a cualquier persona natural o jurídica, servidor o funcionario público y/o dependencia del MMAyA.

ARTICULO 29° (PLAZOS PARA RESPONDER)

Se establece un plazo máximo de 72 hrs para que cualquier servidor o funcionario público del MMAyA y/o el(la) denunciado(a) a solicitud de la UTRA remita la documentación necesaria que permita coadyuvar en el esclarecimiento de la denuncia bajo apercibimiento de comunicar el incumplimiento ante la MAE.

En caso de no responder y al existir silencio administrativo se continuará con la investigación.

ARTICULO 30° (DE LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN REMITIDA)

- I. La solicitud de información efectuada por la Unidad de Transparencia deberá ser atendida en los plazos señalados en el artículo anterior a sólo requerimiento de su Jefatura.

- II. La documentación deberá ser remitida en copia legalizada y la Unidad de Transparencia podrá acceder a los originales para verificar la autenticidad de los mismos en cualquier momento y a sólo requerimiento verbal de la Jefatura de Unidad.
- III. Cuando la información que se brinde sea manifiestamente evasiva, ésta se pondrá a consideración de la MAE, quién impondrá las sanciones correspondientes por impedir el acceso a la información.

ARTÍCULO 31° (MEDIOS DE PRUEBA)

La Unidad de Transparencia podrá aplicar todos los medios de prueba legalmente admitidos para la averiguación de las denuncias de hechos de corrupción.

ARTÍCULO 32° (ASISTENCIA Y COLABORACIÓN)

En el marco de sus competencias los Viceministerios, Direcciones, Unidades y cualquier otra instancia o servidor público dependiente del MMAyA o entidad sobre la que se ejerce tuición, están obligadas a prestar la asistencia técnica que sea solicitada por la Unidad de Transparencia del MMAyA.

ARTICULO 33° (VERIFICACIONES EN EL LUGAR)

Cuando la Unidad de Transparencia considere necesario realizar verificaciones en el lugar de los hechos o donde pudiere hallar elementos que esclarezcan las denuncias, podrá efectuar los desplazamientos pertinentes informando de los resultados a la MAE del MMAyA.

CAPÍTULO V

CONCLUSIÓN DE LA DENUNCIA

ARTICULO 34° (INFORME EN CONCLUSIONES)

Concluida la investigación, la Unidad de Transparencia emitirá un Informe en Conclusiones conteniendo los resultados obtenidos y sugiriendo las acciones a seguir, acompañando además la documentación y pruebas obtenidas.

De acuerdo a los resultados obtenidos el Informe en conclusiones podrá declarar:

- a) Denuncia Improcedente
- b) Improbada la denuncia
- c) Probada la denuncia

En todos los casos los informes se remitirán ante la MAE del MMAyA.

ARTÍCULO 35° (IMPROCEDENCIA DE LA DENUNCIA)

Una denuncia será declarada improcedente cuando se halle alguna de las siguientes causales:

- a) No cumpla los requisitos mínimos que permitan su procesamiento señalados en el Art. 17 del presente Reglamento.
- b) Cuando los datos e información aportada sea insuficiente para su procesamiento.
- c) Cuando el hecho no contenga los elementos constitutivos de corrupción pública señalados en el Artículo 12 del presente Reglamento y/o contravenciones al ordenamiento jurídico administrativo.
- d) Cuando en el probable hecho de corrupción o contravención no hayan participado servidores o ex servidores públicos del MMAyA, y/o personas naturales o jurídicas vinculadas a las actividades del mismo.

ARTICULO 36° (DENUNCIA IMPROBADA)

Se declarará improbable una denuncia:

- a) Cuando no se haya logrado probar la comisión del hecho denunciado.
- b) Cuando se compruebe que el hecho denunciado no fue cometido.
- c) Cuando se compruebe que el hecho denunciado no se constituye en un hecho de corrupción, falta o contravención a los procedimientos administrativos

ARTICULO 37° (DENUNCIA PROBADA)

Se declarará probada una denuncia cuando se establezca que existen elementos suficientes que determinen la comprobación de un acto de corrupción que permita sugerir a la MAE iniciar las acciones que correspondan.

ARTICULO 38º (REQUISITOS DEL INFORME EN CONCLUSIONES)

El Informe en conclusiones deberá contener:

- 1) Nombre del (los) denunciante(s) en el caso que no se haya solicitado la reserva de identidad.
- 2) Nombre del o los servidor(es) o ex servidor(es) público(s) denunciado(s)
- 3) Descripción del hecho
- 4) Análisis y normas vulneradas
- 5) Listado de las pruebas aportadas por el denunciante y otras obtenidas durante el proceso de investigación
- 6) Conclusiones
- 7) Recomendaciones a la MAE.

ARTICULO 39º (DE LAS RECOMENDACIONES)

Habiéndose declarado probada una denuncia, la Unidad de Transparencia sugerirá a la MAE del Ministerio las siguientes acciones, según corresponda:

- a) Remisión de antecedentes al Sumariante del Ministerio de Medio Ambiente y Agua para el inicio del proceso administrativo correspondiente, en el marco de lo establecido en la Ley del Estatuto del Funcionario Público y los Decretos Supremos N° 23318-A de 3 de noviembre de 1992 y N° 23237 de 29 de junio de 2001.
- b) Remisión a la Dirección de Asuntos Jurídicos para que se inicien las acciones legales que correspondan.
- c) Remisión a la Unidad de Auditoría Interna cuando se cuente con elementos suficientes que hagan presumir daño económico al Estado.
- d) Remisión de copia legalizada del Informe en Conclusiones al Ministerio de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción.
- e) Remisión al Ministerio Público cuando se trate de la comisión de un delito.
- f) Y otras que se consideren necesarias.

CAPÍTULO VI

RECLAMOS Y SUGERENCIAS

ARTÍCULO 40° (LEGITIMACIÓN Y OPORTUNIDAD)

Cualquier persona natural o jurídica que se sienta afectada en sus derechos fundamentales relacionados a la labor administrativa de los servidores públicos del MMAyA o considere que se pueda mejorar o hacer más eficiente el trabajo desarrollado en este Ministerio, está legitimada para presentar su reclamo y/o sugerencia escrita ante la Unidad de Transparencia para que oportunamente:

- Se evite la transgresión de los derechos humanos o detener de inmediato la vulneración de los mismos.
- Se efectúe la reparación del daño y lograr a través de la instancia y autoridad llamada por ley la sanción correspondiente al servidor público responsable.
- Fomentar con el reclamo el respeto a los derechos humanos.
- Contribuir a la modificación de la conducta ética de los servidores públicos que vulneran los derechos de los demás.
- Fortalecer las labores de servicio de los servidores públicos y trabajar para la paz, el orden, la convivencia civilizada y las relaciones respetuosas entre los gobernantes y el pueblo, que les otorgó el mandato de servir de acuerdo con los principios de legalidad, honradez, lealtad, transparencia, imparcialidad y eficiencia.

ARTÍCULO 41° (CONTENIDO DEL RECLAMO Y/O SUGERENCIA)

El reclamo y/o sugerencia que se presente ante la Unidad de Transparencia del MMAyA deberá ser presentado de forma escrita y entregado de manera personal conteniendo:

- 1) Nombre completo de la persona que reclama y/o hace la sugerencia, número de documento de identificación y teléfono de contacto.

- 2) Identificación del servidor público y/o unidad del MMAyA o entidad que este vinculada con el Ministerio contra la que se efectúa el reclamo y/o va dirigida la sugerencia.
- 3) Relación detallada de los hechos que originan el reclamo y/o sugerencia describiendo clara y objetivamente el hecho, cómo se espera su reparación y/o cual la sugerencia de manera específica.
- 4) Firma de la persona que efectúa el reclamo.

ARTICULO 42º (FORMULARIOS DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS)

La Unidad de Transparencia diseñará y pondrá a disposición de los servidores públicos y ciudadanía en general, un formulario de reclamos y/o sugerencias que guíen y faciliten su llenado. Estos formularios además se publicarán en el portal Web del Ministerio de Medio Ambiente y Agua, facilitando de tal forma su obtención para posterior presentación en oficinas de la Unidad de Transparencia del MMAyA.

ARTICULO 43º (ATENCIÓN DE LOS RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS)

- 1) Sólo serán atendidos los Reclamos presentados de forma escrita que cumplan con lo establecido en el Artículo 45 del presente Reglamento.
- 2) La Unidad de Transparencia atenderá las Sugerencias presentadas de forma escrita o en los formularios previstos en el artículo anterior que también podrán ser llenados y enviados vía Internet a través del correo electrónico creado para tal efecto y socializado a través del portal Web del MMAyA y diferentes otros medios.

ARTICULO 44º (DE SU REGISTRO)

Todo Reclamo y/o Sugerencia recibido en la Unidad de Transparencia será registrado y numerado a efectos de control y seguimiento en las áreas donde corresponda su tratamiento.

ARTICULO 45° (TRATAMIENTO DE LOS RECLAMOS)

- a) Los reclamos serán analizados de forma oportuna y de considerarse su PROCEDENCIA, en el plazo máximo de 48 hrs. de recibido en la Unidad de Transparencia serán enviados de forma expresa por la Jefatura de la Unidad a la autoridad responsable del Viceministerio, Dirección, Unidad, área o repartición que generó el reclamo, para que en lo inmediato o en un plazo máximo de 72 hrs. se brinde una solución satisfactoria a la persona que hizo el reclamo, bajo apercibimiento de informar sobre el incumplimiento a la MAE para que instruya las acciones que correspondan.
- b) Si existiera imposibilidad probada de solucionar el reclamo en el plazo previsto, está deberá ser justificada debidamente e informada de manera escrita a la Unidad de Transparencia por la autoridad responsable del Viceministerio, Dirección, Unidad, área o repartición que generó el reclamo, haciendo conocer de manera imprescindible el plazo en que se dará solución al reclamo, mismo que no deberá exceder de 10 días hábiles.
- c) Con el resultado obtenido la Unidad de Transparencia emitirá un informe de conclusiones que contenga una relación de lo actuado.
- d) Si el Reclamo fuera considerado IMPROCEDENTE se comunicará dicha decisión al interesado explicándole los motivos jurídico- administrativos que motivaron la misma.

ARTICULO 46° (TRATAMIENTO DE LAS SUGERENCIAS)

Las sugerencias serán analizadas conjuntamente a la autoridad responsable del área a que vaya dirigida. Si se consideraren pertinentes se buscará su pronta aplicación mediante los mecanismos jurídico administrativos que correspondan conforme a la norma y reglamentación interna.