

EL PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DE LA REPÚBLICA

CONSIDERANDO: Que la Constitución de la República consagra como un derecho individual que toda persona o asociación de personas tiene el derecho de presentar peticiones a las autoridades ya sea por motivos de interés particular o general, y de obtener pronta respuesta en el plazo legal.

CONSIDERANDO: Que en el Tratado de Libre Comercio entre República Dominicana, Centroamérica, y Estados Unidos de América (DR-CAFTA) el Estado hondureño se apropia el compromiso de favorecer el intercambio de información y las consultas acerca de las actividades ambientales bajo su jurisdicción y control, y a hacer consultas como parte de estos tratados o a recibirlas de otras Partes co-firmantes, así como establecer la forma de transmitir esta información y realizar estas consultas.

CONSIDERANDO: Que el Congreso Nacional emitió el Decreto 104-93 del 27 de mayo de 1993 que contiene la Ley General del Ambiente, en el cual se asumen los derechos y principios que en materia de ambiente se derivan de la Constitución de la República y de los convenios internacionales, entre los cuales destacan el derecho de información y a la denuncia pública, para lograr la utilización racional y el manejo sostenido de los recursos naturales y del ambiente en general.

CONSIDERANDO: Que en el ordenamiento jurídico ambiental hondureño se consagra como un derecho y un deber de los ciudadanos, en su respectivo municipio, la participación directa en las acciones de defensa, preservación del ambiente y uso racional de los recursos naturales, pudiendo los particulares en el ejercicio de este derecho, accionar administrativa o judicialmente para que se sancione toda acción u omisión que consideren delito o infracción administrativa.

POR TANTO: En uso de las facultades que le confieren los Artículos 1, 245, numeral 11, y en aplicación de los Artículos 172 y 340 de la Constitución de la República; 1, párrafos primero y tercero; 80, 85 y 90 de la Ley General del Ambiente y 88, 89 y 90 del Reglamento General de la Ley del Ambiente.

ACUERDA

PRIMERO: Aprobar el Reglamento del Sistema de Consultas, Denuncias y Quejas Ambientales que literalmente dice:

REGLAMENTO DEL SISTEMA DE CONSULTAS, DENUNCIAS Y QUEJAS AMBIENTALES

CAPITULO I
DISPOSICIONES GENERALES

SECCIÓN PRIMERA
OBJETIVOS Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Artículo 1.- El presente Reglamento tiene como objetivo general propiciar un mejor servicio y funcionamiento del dispositivo administrativo de atención a la ciudadanía que desea hacer consultas, presentar denuncias o quejas relacionadas con el universo de las actividades ambientales.

Artículo 2.- Como objetivos específicos el Estado, a través de las autoridades competentes, deberá:

- a) Sistematizar y automatizar el manejo de la información pública relacionada con las consultas, denuncias y quejas ambientales para asegurar el acceso constante y actualizado de la misma, por parte de la ciudadanía.
- b) Hacer más expedito el trámite de consultas ambientales presentadas por los ciudadanos y preparar un procedimiento para que estos puedan presentar denuncias o sus quejas por infracciones contra la legislación ambiental, de parte de los funcionarios públicos y de la ciudadanía en general.
- c) Institucionalizar un sistema y un órgano especializado para atender a la ciudadanía en el proceso de recepción y atención a las Consultas, Denuncias y Quejas en materia ambiental.
- d) Resolver a satisfacción, y de conformidad con la ley, las consultas, denuncias y quejas ambientales presentadas al Sistema.

SECCIÓN SEGUNDA
PRINCIPIOS Y DERECHOS

Artículo 3.- Las actividades vinculadas al Sistema de Consultas, Denuncias y Quejas Ambientales estarán rectoradas por los principios y derechos generales siguientes:

- a) El principio de legalidad a que están sujetos todos los actos de la Administración Pública.
- b) El principio de precaución
- c) El principio al debido proceso que tienen todos los ciudadanos.
- d) El derecho de petición que garantiza la Constitución de la República.
- e) El derecho a denunciar o demandar ante autoridad judicial o administrativa competente, las obras o actividades que atenten contra el ambiente.
- f) El derecho a procedimientos justos, equitativos y transparentes.
- g) El derecho a la información accesible y confiable.

SECCIÓN TERCERA CONCEPTOS Y DEFINICIONES

Artículo 4.- Cuando en este Reglamento se utilicen los conceptos o definiciones siguientes se entenderá:

- a) **Administrado.** Es el sujeto pasivo de las potestades administrativas sea éste persona natural o jurídica, privada o pública, con potestades y derechos frente a la administración.
- b) **Centros de Conciliación.** Cualquier entidad que surgida de una cámara, gremio, asociación, universidad u otra institución legalmente constituida, se organiza cumpliendo los requisitos y competencias previstos en la Ley de Conciliación y Arbitraje para atender funciones de entendimiento entre partes, en materia de ambiente y de los recursos naturales.
- c) **Consulta.** Solicitud de aclaración, información o estado de cosas, presentado por cualquier persona, natural o jurídica, ante los órganos competentes de la Secretaría de Recursos Naturales y Ambiente (SERNA) o cualquier otra institución dentro del Sistema de Consultas, Denuncias y Quejas, en relación a actuaciones o actividades relacionadas con el ambiente o los recursos naturales.
- d) **Consultante.** Persona natural o jurídica que hace una consulta ambiental a la autoridad pública competente.
- e) **Denuncia.** Acción de informar a la autoridad competente, por medio verbal o escrito, por parte de cualquier persona, natural o jurídica, que observe la ejecución de acciones, obras o actividades contaminantes o degradantes.
- f) **Denunciado.** Persona natural, jurídica o institución sobre quien recae una denuncia por una presunta infracción a la legislación ambiental.
- g) **Denunciante.** Persona natural, jurídica o institución que presenta una denuncia por una presunta infracción a la legislación ambiental, ante la autoridad pública competente.
- h) **Oficial Jurídico.** Profesional del Derecho contratado por SERNA para realizar las investigaciones y diligencias necesarias para cumplir con el debido proceso de las denuncias y quejas que se presenten ante dicha Secretaría de Estado, observando los controles y normas administrativas, técnicas y jurídicas y respetando los plazos legales previstos, sin dejar ningún trámite pendiente de una solución o respuesta final que sea conocida por todas las partes involucradas.
- i) **Órgano.** Cada uno de los elementos que conforman la estructura interna de la SERNA y demás instituciones que integran el Sistema de Consultas, Denuncias y Quejas Ambientales.
- j) **Portal.** Es un sitio Web cuyo objetivo es ofrecer al usuario, de forma fácil e integrada, el acceso a una serie de recursos y de servicios, entre los que suelen encontrarse buscadores, foros, documentos, aplicaciones, etc. Están dirigidos principalmente a resolver necesidades específicas de un grupo de personas, o bien de acceso a la información y servicios de una institución pública o privada.

- k) **Queja.** Reclamo o descontento contra las actuaciones de un servidor público relacionado con la gestión ambiental o de los recursos naturales, que presenta cualquier persona natural o jurídica, ante los superiores inmediatos de las instituciones pertenecientes al Sistema de Consultas, Denuncias y Quejas, o ante las instancias superiores si se tratare del titular de dichas instituciones.
- l) **Quejoso.** Persona natural o jurídica que presenta una queja ante la autoridad competente, por una presunta infracción administrativa de los servidores públicos de la Secretaría de Recursos Naturales y Ambiente, en sus funciones laborales.

CAPITULO II

EL SISTEMA DE CONSULTAS, DENUNCIAS Y QUEJAS AMBIENTALES

SECCIÓN PRIMERA

CONCEPTO DEL SISTEMA

Artículo 5.- El Sistema de Consultas, Denuncias y Quejas Ambientales es el mecanismo interno de la Secretaría de Recursos Naturales y Ambiente conformado por los distintos órganos que dentro de dicha Secretaría tienen funciones relacionadas con la atención a la ciudadanía.

En lo que tenga carácter vinculante, el Sistema de Consultas, Denuncias y Quejas Ambientales involucrará a otros órganos de la Administración Pública que tengan competencias en materia de ambiente y, por solicitud respetuosa, con otros poderes del Estado que tengan relación con los tópicos del Sistema.

Artículo 6.- En relación con el Sistema de Consultas, Denuncias y Quejas Ambientales, a la Secretaría de Recursos Naturales y Ambiente le competen las atribuciones generales siguientes:

- a) Recibir de parte de la ciudadanía, solicitudes de consulta sobre asuntos varios relacionados con las actividades ambientales en el país.
- b) Recibir de parte de los ciudadanos, las denuncias por presuntas infracciones constitutivas de faltas administrativas, en aplicación a la legislación ambiental vigente o quejas por presunta violación a las normas de conducta de los Servidores públicos de la Secretaría de Recursos Naturales y Ambiente.
- c) Evacuar de forma expedita las consultas que le sean presentadas, atendiendo a lo establecido en las normas y procedimientos aplicables.
- d) Conocer y resolver sobre las denuncias por infracciones ambientales que constituyan faltas administrativas, que queden bajo la jurisdicción de la Secretaría de Recursos Naturales y Ambiente y sobre las quejas presentadas en contra de funcionarios de esa Secretaría.
- e) Canalizar las denuncias cuyo conocimiento no sea del ámbito de las competencias de la Secretaría de Recursos Naturales y Ambiente hacia las instituciones competentes de conocerlas y resolverlas.
- f) Mantener informados a los interesados sobre el estado de las denuncias y quejas presentadas y las resoluciones adoptadas.

En cada caso, las demás instituciones públicas, incluidas las municipalidades, serán involucradas de conformidad a lo dispuesto en su respectiva Ley Orgánica, en la Ley General del Ambiente y demás leyes vigentes.

SECCIÓN SEGUNDA

UNIDAD DE CONSULTAS, DENUNCIAS Y QUEJAS

Artículo 7.- Se crea la Unidad de Consultas, Denuncias y Quejas Ambientales (UCDQA) dentro de la estructura organizativa de la Secretaría de Estado en los Despachos de Recursos Naturales y Ambiente, la cual tendrá como objetivo principal coordinar el Sistema de Consultas, Denuncias y Quejas Ambientales.

Todos los órganos de la SERNA, y de las demás instituciones públicas con competencias ambientales, están en la obligación de colaborar con la Unidad de Consultas, Denuncias y Quejas Ambientales para la buena marcha del Sistema.

Artículo 8.- La Unidad Administrativa de Consultas, Denuncias y Quejas Ambientales está adscrita a la Secretaría General de la SERNA y será el punto de contacto oficial de la Secretaría de Recursos Naturales y Ambiente en lo relacionado a las consultas, denuncias y quejas ambientales.

Artículo 9.- La Unidad de Consultas, Denuncias y Quejas Ambientales estará bajo la dirección de un Jefe de Unidad que será apoyado por oficiales jurídicos y tramitadores de consultas y por un operador de planta telefónica. Además, en la Oficina de Atención al Público de la SERNA se instruirá al personal para que reciba las consultas, denuncias y quejas ambientales y las canalice a la UCDQA.

A solicitud del Jefe de la Unidad de Consultas, Denuncias y Quejas Ambientales, el órgano competente de la SERNA asignará los técnicos que trabajarán en la elaboración de dictámenes facultativos en el proceso de investigación de las denuncias ambientales.

Artículo 10.- El Jefe de la Unidad de Consultas, Denuncias y Quejas Ambientales deberá ser Abogado, debidamente colegiado, solvente y con conocimiento y experiencia en el campo del derecho ambiental.

Artículo 11.- A la Unidad de Consultas, Denuncias y Quejas Ambientales le corresponden las atribuciones siguientes:

- a) Revisar las consultas, denuncias o quejas que se presenten a la Secretaría de Recursos Naturales y Ambiente y llevar el registro correspondiente para el control y custodia de los expedientes respectivos.
- b) Recibir y responder a las consultas de las autoridades de comercio sobre temas ambientales, como ser las relacionadas con el Consejo de Asuntos Ambientales.

- c) Remitir a la Unidad de Comercio y Ambiente cuando las consultas, denuncias o quejas estén vinculadas a los tratados internacionales sobre comercio.
- d) Evacuar las consultas que le sean presentadas ante la Secretaría, dentro del plazo establecido, en consulta con los demás órganos internos de la misma.
- e) Organizar los expedientes por denuncias o quejas que sean presentados ante la Secretaría de Recursos Naturales y Ambiente y preparar las comunicaciones para que esta Secretaría las remita a la institución competente de conocerlas.
- f) Realizar las investigaciones sobre las denuncias que caen dentro de la esfera competencial de la Secretaría de Recursos Naturales y Ambiente y proceder de conformidad a las situaciones siguientes:
 - Resolver, dentro de los plazos establecidos en el reglamento General de la Ley del Ambiente, Ley de Procedimiento Administrativo y este reglamento, sobre las denuncias competencia de la Secretaría de Recursos Naturales y Ambiente que no impliquen sanciones.
 - Preparar la propuesta de resolución, con base en los respectivos dictámenes técnico-legales, para la revisión de la Secretaría General y la resolución definitiva de la SERNA cuando las denuncias presentadas conlleven la aplicación de sanciones administrativas.
 - Otras que le sean asignadas por la persona titular de la Secretaría General de la SERNA.

Artículo 12.- Bajo la supervisión de la Secretaría General de la SERNA, en la Unidad de Consultas, Denuncias y Quejas Ambientales, se llevará un libro de control para cada uno de los tres tópicos que están bajo la responsabilidad de la Unidad. Los libros mencionados son instrumentos de apoyo, salvo los casos donde la Ley disponga otros efectos.

Artículo 13.- Los libros de Consultas, Denuncias y Quejas Ambientales serán públicos y cualquier persona, natural o jurídica, podrá hacer sus consultas o presentar sus quejas o denuncias sin más formalidad que la de hacer acto de presencia o presentar escrito por cualquier medio válido donde se expresen los argumentos respectivos.

Los datos personales serán protegidos, reconociendo las garantías legales señaladas en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Artículo 14.- Para el seguimiento a las consultas, denuncias y quejas se diseñará un mecanismo donde se complemente la forma convencional de información pública con las nuevas tecnologías de informática, con el fin de facilitar la consulta y seguimiento por parte de los ciudadanos, y el seguimiento y control por parte de la autoridad administrativa.

CAPITULO III
PROCEDIMIENTOS PARA APLICAR A LAS CONSULTAS
O PRESENTAR QUEJAS Y DENUNCIAS

SECCIÓN PRIMERA
DEL PROCEDIMIENTO EN PRIMERA INSTANCIA

Artículo 15.- Cualquier persona dentro del territorio nacional, y los ciudadanos hondureños en cualquier lugar donde se encuentren, podrá hacer consultas o presentar denuncias o quejas, en forma individual o colectiva. Igual derecho tienen los nacionales de otros países que son partes signatarias de convenios internacionales que contienen este requisito en forma recíproca.

Artículo 16.- Las consultas, denuncias y quejas podrán ser presentadas en forma verbal o escrita, ante la Secretaría de Recursos Naturales y Ambiente o la respectiva autoridad sectorial administrativa.

Las denuncias también podrán ser presentadas ante la Procuraduría de Ambiente y Recursos Naturales o a la Fiscalía Especial del Medio Ambiente. Cuando una denuncia constituya presunto delito, las autoridades administrativas la reenviarán a los cuerpos responsables de ejercer la acción penal; estos a su vez, la reenviarán a las autoridades administrativas cuando la denuncia sea constitutiva de una falta administrativa.

De las consultas

Artículo 17.- Las consultas serán evacuadas en la misma forma en que sean presentadas. Cuando la consulta sea verbal podrá ser contestada de inmediato o a más tardar dentro de los tres días hábiles siguientes a su presentación, de preferencia por el mismo funcionario o empleado que recibió la consulta. Si se trata de una consulta escrita, el funcionario o empleado tendrá hasta diez días hábiles para contestar, también en forma escrita. Tal plazo, podrá prolongarse por diez días más cuando las consultas requieran de sustentación técnico-legal.

De las denuncias o quejas

Artículo 18.- Cuando la denuncia o queja sea en forma verbal o por medios electrónicos, él o los interesados se comunicarán con la autoridad competente y ésta deberá elaborar un Acta, con base en las declaraciones y afirmaciones del denunciante o quejoso, sin exigir que estos se atengan a un formato determinado.

Cuando la denuncia o queja sea hecha en forma escrita, el denunciante o quejoso podrá acompañar o solicitar una copia firmada, sellada y fechada por una persona de la institución que la recibe. En ningún caso esta persona podrá negarse a cumplir con esta solicitud.

Artículo 19.- En cualquiera de sus formas, a la presentación de una denuncia o queja se acompañará la información básica siguiente:

- a) Lugar, hora y fecha de la denuncia o queja.
- b) Nombre de la autoridad u oficina que recibe la denuncia.
- c) Descripción del daño o hecho que se está denunciando o que es objeto de queja.
- d) Lugar donde se cometió o se está cometiendo el supuesto ilícito o conducta administrativa incorrecta.
- e) Las pruebas que se tengan como documentos, fotografías, testigos u otros, o indicar el lugar donde estos se encuentran.
- f) Dentro de lo posible, nombre y descripción que permita ubicar a las personas que presuntamente causan el daño ambiental o son objeto de queja por conducta administrativa incorrecta.
- g) Nombre y firma del denunciante o quejoso.

La denuncia podrá ser tratada como confidencial, pero el denunciante deberá facilitar además de la información anterior su número de cédula de identidad o pasaporte y la forma de contactarlo.

La persona ante quien se presenta la denuncia o queja tiene la obligación de asesorar y ayudar al denunciante o quejoso, para que formule los hechos que denuncia, proporcionando la mayor cantidad de información para realizar una investigación efectiva.

Artículo 20.- Dentro de los tres días hábiles de recibida una denuncia o queja, el Jefe de la Unidad de Consultas, Denuncias y Quejas Ambientales deberá organizar un expediente, para ser firmada la providencia o auto de admisión por el Secretario de Estado o, en caso de delegación, por el Secretario General, quien resolverá lo que corresponda de acuerdo a las consideraciones siguientes:

- a) Si se trata de una denuncia por infracción a una ley ambiental que pueda constituir un presunto delito, dentro de los tres días hábiles después de haber organizado el expediente se remitirán los autos al Ministerio Público o la Procuraduría del Ambiente y Recursos Naturales, según corresponda, para que estos ejerciten la acción legal pertinente.
- b) Si se trata de una denuncia que constituye una presunta infracción ambiental administrativa, la misma Unidad de Consultas, Denuncias y Quejas Ambientales será responsable de iniciar y coordinar las investigaciones hasta la respectiva resolución, para lo cual podrá requerir del apoyo de otros órganos de la misma Secretaría de Recursos Naturales y Ambiente o de otras instituciones públicas que tengan responsabilidad en la cuestión planteada.
- c) Las infracciones serán calificadas conforme a lo establecido en el Título VI del Reglamento General del Ambiente.
- d) Si se trata de una queja contra un funcionario o empleado de la Secretaría de Recursos Naturales y Ambiente el expediente será turnado de inmediato al

órgano interno de la Secretaría que por Ley tiene competencia para resolver este tipo de conflictos.

- e) Si se trata de una denuncia que constituye una presunta infracción administrativa a la legislación sectorial de recursos naturales o de otros valores ambientales que no son de la jurisdicción o competencia directa de la Secretaría de Recursos Naturales y Ambiente o de una queja presentada contra funcionarios o empleados de estas instituciones, se turnará de inmediato a la institución que corresponda, por medio de un Auto de la Secretaría de Recursos Naturales y Ambiente preparado por la Unidad de Consultas, Denuncias y Quejas Ambientales.

Artículo 21.- El periodo de investigación de las denuncias que se presenten, cumpliendo con los requisitos mínimos previstos en este Reglamento y la Ley de Procedimiento Administrativo, no deberá exceder de treinta días hábiles. Tal plazo, sin embargo, podrá prolongarse previa decisión motivada, cuando deban evacuarse pruebas que exijan de mayor tiempo por razones de requerimientos técnicos y científicos fuera del control de dicha Secretaría.

Artículo 22.- Cuando se reunieren suficientes datos y hubiere mérito para ello, se citará al supuesto infractor para que se persone en el procedimiento y alegue cuanto estime pertinente y, si lo pidiere, se abrirá el procedimiento a prueba. El periodo de prueba no podrá exceder de veinte días hábiles.

Artículo 23.- Finalizando el periodo de prueba y el de audiencia previstos en el Artículo 75 de la Ley de Procedimiento Administrativo, la autoridad competente dictará resolución dentro de los cinco días siguientes.

Artículo 24.- La resolución debe motivarse mediante la indicación de los factores cuya evaluación determine el sentido de la misma.

Si la autoridad competente estima que no se ha cometido ninguna infracción administrativa, lo declarará así en la resolución y expondrá cada uno de los motivos, analizándolos, en los que base su decisión.

Cuando la autoridad competente estimare que se ha cometido una infracción administrativa, determinará la sanción o sanciones correspondientes, analizando cada uno de los factores que determinaron su convicción.

Artículo 25.- La resolución que declare que no se ha cometido ninguna infracción, podrá ser impugnada por la Procuraduría del Ambiente y Recursos Naturales o por cualquier ciudadano mediante los recursos o acciones previstas en el ordenamiento jurídico. La resolución que decretare la sanción o sanciones contra el infractor, podrá ser impugnada por éste.

Artículo 26.- Contra las resoluciones que se impongan sanciones, procederá el recurso de reposición. La resolución del recurso de reposición pondrá fin a la vía administrativa y, transcurrido el termino de diez días sin haberse interpuesto dicho recurso contados

a partir del día siguiente de la notificación, la resolución adquiere el carácter de firme debiéndose ejecutar la misma en la forma prevista por la Ley de Procedimiento Administrativo.

Artículo 27.- Todos los actores del proceso que contraigan el compromiso de cumplimiento de cualquier acción, deberán registrar dichas acciones y plazos. Este registro se realizará por el responsable dentro del Sistema y su propósito será permitir la identificación y visualización de todas las etapas por las que pasa una consulta, denuncia o queja, para informar a los interesados sobre el estado de la misma, en cualquier momento del trámite.

A efectos de cumplir con lo estipulado en el párrafo anterior, la Secretaría de Recursos Naturales y Ambiente diseñará, y pondrá a disposición de la ciudadanía, un dispositivo informático que permita una clara esquematización de las normas, procedimientos y procesos que tendrá el Sistema, procurando hacer una sistematización con elementos de simplificación y optimización de acciones, que hagan más expeditos y confiables estos trámites. Este dispositivo será complementario y no sustitutivo del modelo convencional que se lleva en dicha Secretaría de Estado para las consultas, denuncias o quejas.

SECCIÓN SEGUNDA OTRAS INSTANCIAS Y RECURSOS

Artículo 28.- En la medida de sus capacidades, la Secretaría de Recursos Naturales y Ambiente, y demás instituciones del sector público con responsabilidades ambientales, podrán estimular la creación y funcionamiento de centros de conciliación y de tribunales de arbitraje en materia ambiental.

Artículo 29.- Cuando los asuntos a tratar se puedan ventilar en centros de conciliación o en tribunales de arbitraje, la Unidad de de Consultas, Denuncias y Quejas Ambientales proveerá la información necesaria para que las partes recurran a este mecanismo, buscando siempre que con su utilización se garantice la compensación del daño ambiental causado.

Artículo 30.- La Secretaría de Recursos Naturales y Ambiente dará apoyo a las autoridades judiciales y Ministerio Público cuando este aplique mecanismos alternativos al proceso penal en la solución de casos ambientales, proporcionando información sobre actividades prioritarias a realizar para compensar el daño causado, de acuerdo a la naturaleza del recurso o valor ambiental lesionado.

Artículo 31.- Cuando de las quejas ambientales presentadas resultare necesario algún control en el ámbito del Tribunal Superior de Cuentas, Ministerio Público, Procuraduría del Ambiente y Recursos Naturales, la Secretaría de Recursos Naturales y Ambiente remitirá el expediente administrativo a estas instituciones, a efecto de que incoen el respectivo procedimiento o proceso, según les corresponda.

CAPÍTULO IV

ACCESO, PUBLICIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

Artículo 32.- Para la presentación de consultas, denuncias y quejas el ciudadano tiene las siguientes opciones:

- a) Por comparecencia personal en las oficinas de la Secretaría de Recursos Naturales y Ambiente y demás instituciones administrativas, policiales y judiciales involucradas en el Sistema.
- b) A través del portal institucional de la Secretaría de Recursos Naturales y Ambiente: www.serna.gob.hn
- c) Buzón de consultas, denuncias y sugerencias que será habilitado en las instituciones del Sistema de Consultas, Denuncias y Quejas y en las Unidades Municipales Ambientales que reúnan las condiciones para incorporarse al Sistema.
- d) En el número telefónico gratuito que funcionará asignado a la Unidad de Consultas, Denuncias y Quejas Ambientales.

Artículo 33.- El acceso a las consultas, denuncias y quejas que lleguen al portal institucional de la SERNA será responsabilidad del Jefe de la Unidad de Consultas, Denuncias y Quejas Ambientales, del funcionario acreditado ante el Sistema en las demás instituciones y de los Jefes de las Unidades Municipales Ambientales, quienes deben asegurar que las mismas siguen el procedimiento dentro de los plazos señalados en la Sección Primera del Capítulo III de este Reglamento.

Artículo 34.- Dentro del Sistema de Consultas, Denuncias y Quejas Ambientales se promoverá el intercambio de información. A tal efecto, en la Unidad de Consultas, Denuncias y Quejas Ambientales se organizarán y mantendrán los archivos impresos y/o electrónicos donde se manejará lo concerniente a los tópicos objeto de este reglamento cuyo contenido no sea reservado por razones de confidencialidad o mandato de ley.

Artículo 35.- En la Unidad de Consultas, Denuncias y Quejas Ambientales se deberá organizar una base de datos que permita suministrar información oportuna, fiable y precisa, acerca del estado de las solicitudes en los tres tópicos presentados ante el Sistema de Consultas, Denuncias y Quejas Ambientales. Dicha base de datos será pública y estará integrada a los respectivos centros de Información similares, impresos o electrónicos, que operen en otras instituciones.

En todo caso, se diseñará un servicio de portal exclusivo para el sistema, que deberá formar parte del portal institucional de la Secretaría de Recursos Naturales y Ambiente, suficientemente amigable para la consulta directa o el enlace con otros portales similares en otras instituciones dentro del Sistema.

Artículo 36.- Cuando una consulta, denuncia o queja no reúna los requisitos necesarios para ingresarla al Sistema, podrá la autoridad competente hacer la investigación respectiva para verificar si la misma tiene fundamento y, en tal caso, ingresarla como actuación de oficio, de la autoridad que haya realizado la investigación.

CAPÍTULO V DISPOSICIONES FINALES Y TRANSITORIAS

Artículo 37.- El procedimiento establecido para evacuar consultas, denuncias y quejas no inhibe a la Secretaría de Recursos Naturales y Ambiente, y demás instituciones relacionadas con la gestión ambiental, a proceder de oficio cuando conozcan *per se* de conductas presuntamente indebidas, tanto por posibles violaciones a la legislación ambiental o a la correcta actuación de los funcionarios responsables de su aplicación.

Artículo 38.- La Secretaría de Recursos Naturales y Ambiente deberá establecer los mecanismos necesarios para regularizar un cruce de información de empresas o proyectos denunciados por infracciones ambientales con las solicitudes de licenciamiento ambiental para evitar que se emita una licencia cuando esté en proceso de investigación la denuncia.

Artículo 39.- Lo concerniente a las comunicaciones para atender consultas ambientales colaborativas previstas en el tratado entre República Dominicana, Centroamérica y Estados Unidos de América (DR-CAFTA) u otro tratado comercial del cual se deriven obligaciones ambientales para el país, será atendido por la Unidad de Comercio y Ambiente, adscrita a la Secretaría de Recursos Naturales y Ambiente.

Artículo 40.- Para desarrollar los procedimientos de presentación y resolución de consultas, denuncias y quejas ambientales la Secretaría de Recursos Naturales y Ambiente preparará un Manual Operativo orientado a mejorar los procedimientos y procesos tradicionales así como a la incorporación de los soportes tecnológicos que faciliten los mismos y que sean legalmente compatibles, sin perjuicio de otros que sean necesarios para el logro de los objetivos del reglamento.

Artículo 41.- En lo no previsto en este Reglamento se estará a lo dispuesto en la Ley General del Ambiente y la Ley de Procedimiento Administrativo.

SEGUNDO: El presente Reglamento entrará en vigencia a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial "La Gaceta".