|  |  |
| --- | --- |
| **http://www.crcid.org/Icons/Information%20Icon.png** | **Descripción del Servicio**  |

* Información general relacionada a la Información Oficina de Radicación e Investigación de Querellas.
* La Oficina de Querella es responsable de orientar a los querellantes y querellados sobre las disposiciones reglamentarias vigente, medidas de prevención y control de los problemas ambientales.
* **Del ciudadano desear radicar, notificar o saber estatus de su querella, este deberá ser referido a través del Sistema de Manejo de Caso del Sistema del 3-1-1 para su debido procedimiento.**
* El ciudadano debe comunicarse con la agencia si necesita más información.

|  |  |
| --- | --- |
|  http://a0.twimg.com/profile_images/80777987/ASI_Icon_White_SMALL_normal.png | **Audiencia y Propósito** |

* Comunidad en general.
* Sector empresarial y privado.
* Instituciones académicas.
* Su propósito es investigar todas las querellas presentadas por la ciudadanía relacionado a funcionarios de la Junta de Calidad Ambiental (JCA).

|  |  |
| --- | --- |
| http://www.utresponsibleserving.com/web/site_38_files/images/1276618269_questionMarkIcon.jpg | **Consideraciones** |

* Esta información fue revisada y aprobada por la agencia. Es responsabilidad del ciudadano orientarse sobre toda documentación adicional, y de ser necesario, solicitar asesoría de un especialista. Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1 no está autorizada a ofrecer ningún tipo de asesoría además de la información contenida en este documento.
* Se brindará **exclusivamente seguimiento a casos creados a través el Sistema del Servicio 3-1-1**, de lo contrario se le notificará al participante o ciudadano que deberá visitar o comunicarse a la Oficina Local donde haya sometido la querella.
* Si el querellante desea que su querella sea anónima, se le orientará que en el futuro no podrá solicitar estatus de su querella:
	+ Dirección del querellado
	+ Tipo de querella
	+ Dirección o localización exacta del problema (lo más detallado posible).
* **Para información relacionada a la Oficina de Inspecciones de Querellas el ciudadano o entidad debe comunicarse directamente a la agencia para su debido proceso informativo.**
* **Para información relacionada a casos referidos a la Oficina de Asuntos Legales, el ciudadano o entidad debe comunicarse directamente a la agencia para su debido proceso informativo.**

|  |  |
| --- | --- |
| http://www.7gsf.info/images/schedule-icon.jpg | **Lugar y Horario de Servicio** |

**Lugar:** Oficina Central de la Junta de Calidad Ambiental (JCA)

 [Directorio General de la Junta de Calidad Ambiental](https://spnavigation.respondcrm.com/AppViewer.html?q=https://311prkb.respondcrm.com/respondweb/Directorio%20de%20Agencia%20(JCA)/JCA-000-Directorio%20de%20Agencia.pdf)

<http://www.jca.gobierno.pr/>

**Teléfono:** (787) 767-8181 ext. 3128, 3127

(787) 767-8181 ext. 3101 – División de Querellas, Inspección y Vigilancia

(787) 767-8181 ext. 3116 – División de Planificación y Estudios

(787) 767-8181 ext. 3134, 3141 – Área Secretaría General

(787) 767-8181 ext. 3143, 3144, 3145 – Radicaciones

**Fax:** (787) 756-5831

**Horario:** lunes a viernes de 8:00 a.m. – 4:30 p.m.

|  |  |
| --- | --- |
| http://www.goroster.com/images/dollar_currency_sign.png | **Costo del Servicio y Métodos de Pago** |

Podría conllevar costo de acuerdo a la situación y servicio ofrecido por la Junta de Calidad Ambiental (JCA).

| http://www.doorsmade.com/dmadesys/files/img/icon_clipboard.jpg | **Requisitos para Obtener Servicio** |
| --- | --- |

**Información necesaria para radicar una querella:**Del solicitante desear radicar algún tipo de querella se le podrá ofrecer las siguientes dos (2) alternativas:

* Informarle al ciudadano que llame directamente a la agencia.
	+ 1. Las querellas podrán ser informadas personalmente, mediante comunicaciones telefónicas, cartas o mediante el siguiente correo electrónico, querellaambiental@jca.gobierno.pr.
		2. Si el ciudadano desea hacer la querella personalmente por teléfono puede comunicarse al número 787-767-8181. Se deberá proveer al personal secretarial toda la información pertinente sobre el alegado problema ambiental y las partes involucradas.
* Radicación a través del Sistema de Manejo de Caso del Servicio 3-1-1.

Al momento de notificar una querella se deberá recopilar toda la información pertinente sobre el alegado problema entre las partes involucradas:

1. Nombre del querellante (podría ser anónimo).
2. Número de teléfono contacto.
3. Número de teléfono alterno.
4. Correo electrónico.
5. Dirección postal y física de cada una de las partes.
6. Nombre del causante del problema y la ubicación detallada de la localización del asunto.
7. Una descripción, lo más detallada posible, del problema o los problemas que motivaron la querella, incluyendo el día y hora de ocurrencia.
8. Día y hora de ocurrencia.
9. Otros requisitos pueden aplicar de acuerdo a la situación en gestión.

**Si el ciudadano llama solicitando el estatus de una querella se le pedirá la siguiente información:**

1. Número asignado por el Sistema de Manejo de Casos del 3-1-1

|  |  |
| --- | --- |
| http://super-trainer.com/wp-content/uploads/2009/11/frequently-asked-questions.jpg  | **Preguntas Frecuentes** |

* **¿Cómo usted sabrá el estatus de la querella? -** Usted podrá solicitar estatus de su querella utilizando como referencia el número de querella asignado por la Junta de Calidad Ambiental (JCA); de su querella haberse inicializado a través del servicio 3-1-1 se utilizará el número de caso asignado por el 3-1-1.
* **¿Qué es un incidente ambiental?** – Un incidente ambiental es aquel evento o situación donde un contaminante gana acceso al medio ambiente de manera accidental, intencional o por negligencia, alterando y perjudicando la calidad de algún recurso natural o la calidad de vida de la ciudadanía en violación a los reglamentos de la Junta de Calidad Ambiental (JCA).
* **¿Cuándo es considerado una Emergencia Ambiental? -** Cuando la situación ambiental representa peligro inminente y de alto riesgo para el ambiente y la ciudadanía la Junta de Calidad Ambiental (JCA) responderá al mismo como una Emergencia Ambiental, ejemplo de estas son las siguientes:
	+ Derrame de sustancias químicas y derivadas del petróleo, tales como, aceite crudo usado, diesel o gasolina.
	+ Incendio y explosiones de sustancias químicas.
	+ Situaciones sospechosas de ser un acto terrorista y donde envuelven agentes biológicos, químicos, nucleares, radioactivos y explosivos.
	+ Emisiones o fugas de sustancias tóxicas (cloro, amonia y gases)

|  |  |
| --- | --- |
| http://www.innateskillgaming.eu/wp-content/uploads/2011/08/Links_icon.png  | **Enlaces Relacionados** |

[Página Web Junta de Calidad Ambiental](http://www.jca.gobierno.pr/) - <http://www.jca.gobierno.pr/>

[Funciones de la Junta de Calidad Ambiental](https://spnavigation.respondcrm.com/AppViewer.html?q=https://311prkb.respondcrm.com/respondweb/Funciones%20de%20la%20Junta%20de%20Calidad%20Ambiental/Funciones%20de%20la%20Junta%20de%20Calidad%20Ambiental.pdf)

[JCA - Área de Control de Ruidos y Oficina de Querellas](http://www2.pr.gov/agencias/jca/areasprogramaticas/Pages/Contaminaci%C3%B3ndeTerrenos.aspx)