

CARTA DE DERECHOS Y DEBERES CIUDADANOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE QUIEBRAS

1. ¿QUÉ ES LA CARTA DE DERECHOS Y DEBERES CIUDADANOS?

La Carta de Derechos y Deberes Ciudadanos puede ser definida desde dos ámbitos:

Desde una perspectiva material es un instrumento de información, mediante el cual los organismos y servicios públicos informan a la ciudadanía, sobre las prestaciones o servicios que entregan y cuáles son sus compromisos de calidad, cómo se exigen y cuáles son los mecanismos de queja y compensación.

La otra mirada es definirlos como los **estándares de efectividad básicos para un trámite específico, que entrega al usuario la posibilidad de verificar y exigir su cumplimiento.**

La Carta es una herramienta de empoderamiento para el usuario y usuaria de un servicio público, cuyos contenidos son exigibles al servicio público que los presta.

La Carta de Derechos y Deberes Ciudadanos está compuesta por documentos que tienen como objetivo informar a la ciudadanía sobre las funciones que tienen encomendadas los órganos de la administración del Estado y los servicios públicos en particular. Informa, además, acerca de los compromisos de calidad en su prestación, así como de los derechos de los ciudadanos y usuarios con relación a estos mismos servicios. Adicionalmente, debe establecer los términos de exigibilidad de parte de los usuarios y los mecanismos de queja y de compensación por su no cumplimiento.

Además, debe estar escrita en un lenguaje sencillo y cercano a la ciudadanía, sin utilizar reiteradamente información compleja referente a leyes u otros, que sean desconocidos por el público en general.

2. DISPOSICIONES GENERALES DE LA CARTA DE DERECHOS Y DEBERES CIUDADANOS

- a. **Instructivo Presidencial N° 14** sobre simplificación de trámites y establecimiento de cartas de derechos de 1998.
- b. **Instructivo Presidencial N° 30**, sobre Participación Ciudadana, del año 2000.
- c. **Ley N° 19.880 del año 2003** que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de la Administración del Estado.
- d. **Instructivo Presidencial N° 08**, sobre participación ciudadana del año 2008.
- e. **Ley 20.285 del año 2008**, de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

3. CONTENIDOS QUE DEBE CONTEMPLAR LA CARTA DE DERECHOS Y DEBERES CIUDADANOS

1. Información General: datos descriptivos de la organización, considerando aquellos aspectos legales (vigentes) que son propios de la normativa que creó a dicha institución pública. Ej:

- 1. Motivo por el que fue creado el servicio:** en este punto se debe mencionar la misión y/u objetivos del Servicio.
- 2. Servicios que ofrece a la ciudadanía.**
- 3. Derechos y Deberes de las personas que asisten al servicio.**
- 4. Transparencia Activa:** información disponible en los espacios de atención.
- 5. Procedimiento para el Acceso a la Transparencia Pasiva:** definir los procedimientos mediante los cuales el ciudadano puede acceder a su derecho de acceso a la Información.
- 6. Excepciones legales de Información:** establecer aquel tipo de información que es de carácter reservado, de acuerdo a lo estipulado en la Ley 20.285 y a lo definido por el respectivo Servicio.
- 7. Formas en que la ciudadanía puede exigir sus derechos.**
- 8. Modos en que se agotan los mecanismos de reclamos:** se debe establecer cual es la última instancia de responsabilidad de la Institución, respecto a la atención ciudadana.
- 9. Mecanismos de queja y compensación:** es necesario definir las instancias y el procedimiento para las quejas, así como determinar

algún mecanismo que sirva para subsanar algún posible error cometido por el Servicio, dicho mecanismo, puede ser tangible o simbólico, eso lo define el propio Servicio de acuerdo a su realidad particular.

2. Compromisos de Calidad: se debe incluir la información sobre los niveles de calidad con que la institución brindará el servicio, además de las indicaciones que faciliten el acceso al mismo por parte de las personas.

Estos contenidos son:

a. Compromisos de calidad y tiempo: en ellos se debe especificar claramente aquellos compromisos que sean de carácter mensurable y que impliquen alguna mejora en el Servicio, esto significa que vayan más allá de los plazos legales, ya que estos últimos son una obligación para el Servicio y, por lo tanto, no representan un compromiso de calidad.

b. Accesibilidad: indicar los espacios de atención con que cuenta el Servicio.

c. Mecanismos con que cuenta la institución para evaluar la calidad del Servicio: identificar aquellos instrumentos de medición de satisfacción del Servicio.

3. Información Complementaria: la Información Complementaria se refiere a aquellos datos necesarios para la localización de oficinas, sus tiempos de atención y otros similares que se consideren de interés para el ciudadano:

1. Lugares de atención al público con que cuenta la Institución.
2. Horario de atención del servicio.
3. Responsable a cargo de la atención de las personas.

4. Firma del Responsable: firma del Jefe del Servicio.