

Conformación de las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias.

Decreto Supremo N° 680, de 1990, del Ministerio del Interior, que aprueba instrucciones para el establecimiento de oficinas de información para el público usuario en la Administración del Estado.



Ley N° 19.880, establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado.

Principios

**Plazos de
respuesta**

Procedimiento

Inclusión de personas con discapacidad



Comisión de
Integridad Pública
y Transparencia

Se basa en los principios de vida independiente, accesibilidad universal, diseño universal, intersectorialidad, participación y diálogo social. Además, establece nuevos organismos para abordar los desafíos que genera la plena inclusión social de las personas con discapacidad: Comité de Ministros, Servicio Nacional de la Discapacidad y Consejo Consultivo.



Ley N° 20.422, sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad



Atención sin discriminación



Comisión de
Integridad Pública
y Transparencia

Los órganos de la Administración del Estado, dentro del ámbito de su competencia, deben elaborar e implementar las políticas destinadas a garantizar a toda persona, sin discriminación arbitraria, el goce y ejercicio de sus derechos y libertades.



***Ley N° 20.609, establece medidas
contra la discriminación.***



Buenas Prácticas



¿Qué son las buenas prácticas?



Comisión de
Integridad Pública
y Transparencia

Apoyar los esfuerzos dirigidos desde la autoridad central para el mejoramiento de la gestión de las instituciones públicas.

Apoyar las soluciones de problemas de mayor complejidad.

Fomentar la colaboración para enfrentar las distintas problemáticas, en apoyo con otras instituciones.

Apoyar los procesos tanto de políticas públicas como de la propia gestión.



Plazos establecidos en el la Ley N° 19.880 y N° 20.500.

Como buena práctica se recomienda disminuir los plazos de respuestas.



Elaborar o actualizar

La Carta de Derechos y Deberes de la Ciudadanía



Comisión de
Integridad Pública
y Transparencia

¿Por qué tener una carta de deberes y derechos?

Publicación y difusión.

¿Qué debe contener?

Carta de deberes y derechos



Comisión de
Integridad Pública
y Transparencia



Chile
en marcha

Carta de Derechos y Deberes de la Ciudadanía

Información General del Servicio.

El Ministerio Secretaría General de la Presidencia es la entidad asesora gubernamental al más alto nivel encargada de facilitar y coordinar el desarrollo y cumplimiento de la agenda programática y legislativa del gobierno.



Información general del servicio.

Horarios de atención: Lunes a viernes de 09:00 a 14:00 hrs.



Página Web: <https://www.minsepres.gob.cl>



Teléfono: +562 2694 5888



Dirección Central: Moneda 1160, Entrepiso.



Correo: contactenos@minsepres.gob.cl



Redes Sociales:

@Segpres

Seg pres

Segpres

--



Espacios y canales de atención ciudadana.



Nuestro compromiso de calidad será responder en un mínimo de 5 días hábiles y máximo 20 días hábiles.

En caso que la solicitud esté incompleta se contactarán con usted para solicitar aclaración o antecedentes.



Compromisos de calidad y tiempos asociados a dicho cometido.

(Plazo máximo establecidos por la Ley N° 19.880, bases de procedimientos administrativos).



Información complementaria (este punto es opcional en el caso que el servicio considere necesario añadir un punto no contenido en las anteriores indicaciones).



(Este punto es opcional, en el caso que el Servicio considere necesario añadir un punto no contenido en las anteriores indicaciones).



Carta de deberes y derechos



Comisión de
Integridad Pública
y Transparencia

Carta de Derechos y Deberes de la Ciudadanía

Tienes derecho a:



Recibir respuestas en lenguaje claro, coherentes y concretas.



Conocer el estado de tramitación de sus reclamos o peticiones en forma clara y comprensible.



Recibir un trato digno, sin discriminación y respetando la privacidad de los datos de cada persona.



Derechos y deberes de la ciudadanía.



Frente al incumplimiento del plazo establecido, respuesta insuficientes, poco claras o incompletas usted puede realizar su reclamo a este Servicio mediante carta en las oficinas de atención ciudadana o a través de página web de la institución.



Los términos de exigibilidad de los derechos de parte de la ciudadanía, los mecanismos de reclamo y alegaciones en caso de incumplimiento.

Tienes el deber de:



Entregar información veraz, respecto de sus reclamos y/o peticiones al Servicio.



Informarse respecto de las vías de contacto y los horarios de atención del Servicio.



Entregar un trato respetuoso a los funcionarios de atención ciudadana.

Esta carta fue diseñada de manera colaborativa con Sociedad Civil, funcionarios del Servicio, Jefaturas y Autoridad.

Firma Jefe de Servicio



Firma jefe de servicio.



¿Qué son los ambientes de atención ciudadana digital?

*Decreto Supremo N° 1, de 2015,
del Ministerio Secretaría General de la
Presidencia, aprueba norma técnica sobre
sistemas y sitios web de los órganos de la
administración del estado.*



Lenguaje claro en las respuestas que se entregan a la ciudadanía



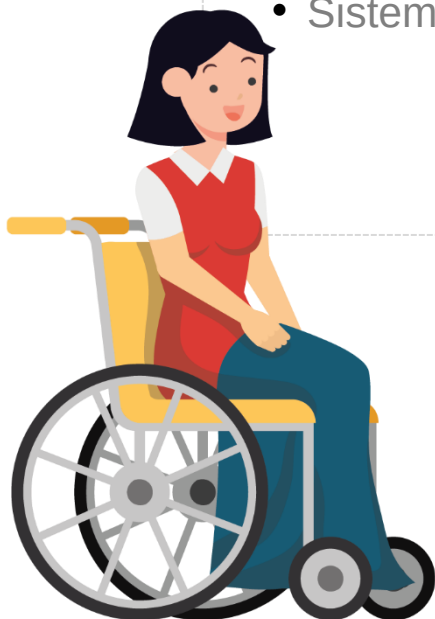
Comisión de
Integridad Pública
y Transparencia

Examinadas y admitidas las pruebas pertinentes y útiles, y habiendo solo prueba documental en los autos, en aplicación del **Art. 318 del Código de Procedimiento Civil**, quedaron las actuaciones pendientes de sentencia.



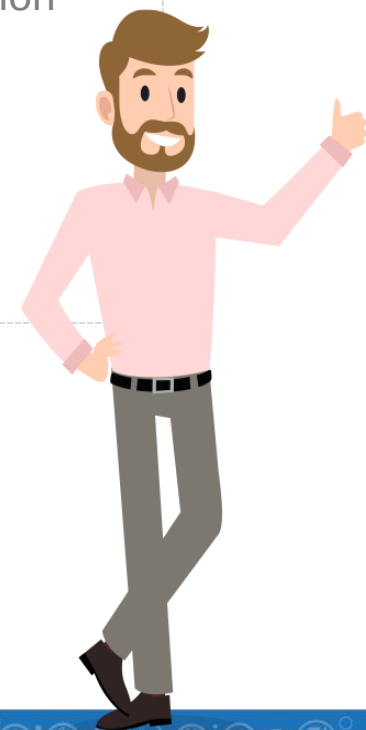
Generar una Ruta Accesible

- Espacios libres de obstáculos.
- Mesón de Atención.
- Sistema de llamado de atención.



Comunicación Accesible

- Fuente
- Estructura y párrafo
- Justificación y enumeración
- Contraste
- Dibujos o imágenes
- Uso de los documentos digitales.



Inducción, capacitación, formación y calidad de vida laboral para funcionarios



Comisión de
Integridad Pública
y Transparencia

Inducción

Capacitación

Calidad de vida



Plataformas de capacitación gratuitas





CAMPUS
SERVICIO CIVIL

Servicio Civil

GobDigital

Ingresar

Registrarse

Campus Servicio Civil

Regístrate Ahora



Centros de Estudio de la Administración del Estado



Comisión de
Integridad Pública
y Transparencia

cea Centro de Estudios de la Administración del Estado
Contraloría General de la República de Chile

INICIO CONTACTO

CEA PUBLICATIONES REVISTA CEA BIBLIOTECA CEA RECURSOS EDUCATIVOS POSTULACIONES AULA VIRTUAL

Nuevos Recursos Educativos

ACCEDE A LAS CÁPSULAS EDUCACIÓN CÍVICA

- > La Persona
- > La Sociedad Civil
- > El Estado
- > La Democracia
- > La Constitución

The banner features an illustration of a person at a laptop on the left, a list of five topics in the center, and a group of diverse people on the right. A hand is shown dropping a yellow envelope into a brown ballot box above the group. White lines connect the list items to the group of people.



CURSOS BIBLIOREDES 2020

Nueva Ejecución
Junio 2020

[Ver los Cursos](#)

Capacitaciones Digitales



Comisión de
Integridad Pública
y Transparencia



Educa
Transparencia

EducaTransparencia

Inscribirse o Ingresar

INICIO

QUIÉNES SOMOS

CURSOS

PLANES DE FORMACIÓN

VIDEOS

DOCUMENTOS

AYUDA

Inscríbete, aprende como ejercer **tu derecho** a solicitar información

Cursos Abiertos

Cursos Funcionarios

Cursos Expertos

Planes de Formación



Formación Ciudadana
Estudiantes



Formación Ciudadana



Obligaciones en materia de
Prohibición de Transparencia



Ley de Transparencia y
Derecho de Acceso a la



Herramientas para
Dirigentes Asociados



