

CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER

La Carta de Derechos Ciudadanos es un instrumento que permite conocer, ejercer y reclamar los derechos de las personas frente a los Servicios del Estado. En esta carta se establecen los derechos de ciudadanos y ciudadanas frente al Servicio Nacional de la Mujer – SERNAM-, y los compromisos que como Servicio adquirimos con Ustedes.

El Servicio Nacional de la Mujer es el organismo creado por el Gobierno de Chile para promover la igualdad entre hombres y mujeres, y fue creado por la Ley N° 19.023 el 03 de enero de 1991. La misión de nuestro Servicio es “diseñar, proponer y coordinar políticas, planes, medidas y reformas legales conducentes a la igualdad de derechos y oportunidades entre hombres y mujeres, y a disminuir prácticas discriminatorias en el proceso de desarrollo político, social, económico y cultural del País”.

Para lograr lo anterior buscamos contribuir a la incorporación de las mujeres al proceso de desarrollo económico y productivo del país; promover la participación social y política de las mujeres a través de acciones tendientes a fomentar su acceso a cargos de decisión; contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de las mujeres y sus familias en los ámbitos de salud, educación, justicia, trabajo y vivienda.

Los derechos de usted como ciudadana o ciudadano que se acerca al SERNAM a solicitar información son los siguientes:

1. Presentar consultas, reclamos y sugerencias a nuestro Servicio, utilizando nuestra página web www.sernam.cl, concurriendo personalmente a nuestras Oficinas de Atención Ciudadana (oficinas OIRS) o llamando a éstas, las cuales se encuentran en las capitales provinciales de las quince regiones del país.
2. Obtener información sobre la misión del SERNAM y otros servicios públicos, sus objetivos y beneficios que entregan a la ciudadanía.
3. Obtener y exigir una atención oportuna y de calidad, vale decir, que dé respuesta a sus consultas de forma clara, fundada, correcta y útil, dentro de los plazos comprometidos por el Servicio, y sin demora injustificada.
4. Obtener una respuesta a consultas realizadas vía correo electrónico dentro de las 48 horas hábiles de ser realizadas.
5. Obtener una respuesta a reclamos realizados dentro de los 10 días hábiles siguientes al ingreso del reclamo. De parecerle insatisfactoria la respuesta, el o la ciudadano/a, tiene derecho a ser recibido por la Directora Regional a plantearle su parecer.
6. Tener igualdad de trato y acceso a los servicios que presta SERNAM, sin ser discriminado/a por razón alguna.
7. Ser atendido/a con cortesía, diligencia y confidencialidad.
8. Ser derivado/a a las instancias pertinentes, en los casos que nuestro Servicio no pueda resolver su consulta por estar fuera de nuestro ámbito de acción.

9. Sugerir mejoras a nuestros procedimientos de atención de público y dar a conocer posibles falencias, en forma fundada, dejando registro de ello en el Libro de Sugerencias, Reclamos y Felicidades disponibles en todas las oficinas OIRS del Servicio o a través de nuestra página web.

Asimismo, usted como ciudadano o ciudadana tiene derecho a acceder a la información pública de los servicios, en el marco de la Ley de Transparencia, Nº 20.285. Para ello debe llenar un formulario, disponible en todas las oficinas OIRS del Servicio o a través de nuestro sitio web: <http://www.sernam.cl/sgs102/index.php?accion=Home>

Dicha Ley de Transparencia define de modo específico qué tipo de información puede ser solicitada en este contexto, además de causales claras para no entregar cierto tipo de información. Solicite mayor orientación al respecto al encargado o la encargada de las Oficinas OIRS.

Para que su solicitud sea respondida adecuadamente, no olvide:

- Escribir su nombre, apellidos y dirección.
- Identificar claramente la información que requiere.
- Firmar por cualquier medio habilitado.
- Explicitar el órgano administrativo al que se dirige (sea ministerio, servicio, municipalidad o cualquier repartición pública).

La autoridad del Servicio, le dará respuesta a su solicitud de información pública, o no, dándole una razón fundada para ello, en un plazo máximo de 20 días hábiles.

Este plazo podrá ser prorrogado excepcionalmente por otros 10 días hábiles, cuando existan circunstancias que hagan difícil reunir la información solicitada. En este caso, el Servicio le comunicará dicha prórroga, junto a sus fundamentos, antes del vencimiento del plazo.

Si usted no queda conforme con la respuesta dada por nuestro Servicio, podrá recurrir al Consejo para la Transparencia, solicitando amparo a su derecho de acceso a la información.

Sin embargo, es importante considerar que

Nosotros/as como SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER nos comprometemos a:

- Entregar un trato digno y no discriminatorio.
- Entregar información jurídica y social que permita enfrentar situaciones de discriminación basadas en prejuicios o malas prácticas fundadas en una menor valoración de las mujeres y sus derechos, a través de cualquiera de nuestros espacios de atención, ya sea vía página web institucional, llamado telefónico a nuestras Oficinas OIRS de las Direcciones Regionales del SERNAM o atención presencial por nuestras/os encargadas/os.
- Entregar una atención oportuna, idónea, especializada y pertinente a la consulta realizada, en materias tales como derechos laborales de las mujeres, participación ciudadana y especialmente aquellos vinculados con violencia intrafamiliar. Además, y si es necesario, el Servicio se compromete a realizar una derivación adecuada hacia otra institución u organismo, de acuerdo a la temática consultada.

- Generar los mecanismos adecuados para que Usted pueda evaluar la orientación que le fue brindada en forma presencial, con el objeto de dar a conocer su opinión, y así, mejorar nuestra atención continuamente.
- Dar respuesta a sus consultas realizadas vía correo electrónico dentro de las 48 horas hábiles siguientes a la recepción de su correo.
- Al tratarse de un reclamo, usted recibirá un acuso del recibo de su reclamo dentro de los 2 días hábiles siguientes al envío de éste, y la Directora Regional, o quien ella estime conveniente, le dará respuesta dentro de los 10 días hábiles siguientes al ingreso de su reclamo.

En nuestras oficinas usted será atendida/o por funcionarias/os que cuentan con la formación y preparación idónea para ello. Todas las consultas son gratuitas y de carácter confidencial.

Será parte de sus obligaciones como ciudadana y ciudadano tratar respetuosamente a los y las funcionarios/as a cargo de atenderla/o.

Nuestras oficinas se encuentran en todas las Direcciones Regionales del SERNAM. Su horario de atención es continuado, de 9.00 a 18.00 hrs. de lunes a jueves, y los viernes de 9.00 a 17.00 hrs. El detalle de las personas responsables, direcciones y teléfonos de contacto, se encuentra disponible en nuestro sitio WEB www.sernam.cl

Con el compromiso de brindarle la mejor atención, les saluda afectuosamente,



CARMEN ANDRADE LARA
MINISTRA DIRECTORA
SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER