



CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS
SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y
ATENCIÓN CIUDADANA
SUBSECRETARIA DE JUSTICIA



CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS
SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN
CIUDADANA
SUBSECRETARIA DE JUSTICIA

Versión : 5.0
Página : 2 de 10
Fecha : 30/04/2010

**CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS
SUBSECRETARIA DE JUSTICIA**

Estimado(a)s Usuario(a)s, para nosotros es muy importante que usted tenga conocimiento del quehacer de esta Secretaría de Estado así como de sus derechos, por ello queremos presentarles nuestra **Carta de Declaración de los Derechos Ciudadanos**

Misión

La Subsecretaría de Justicia ha definido como misión institucional: *“estudiar, formular y dar seguimiento a las políticas, planes y programas, coordinando las acciones de todos los estamentos del Sector, con el fin de dotar al país de una Justicia ágil, eficiente y confiable”*.

El Ministerio de Justicia, según su Ley Orgánica y Reglamento Orgánico, es la Secretaría de Estado encargada de coordinar las acciones del Poder Ejecutivo con el Poder Judicial y de realizar las gestiones que la Ley y la Presidenta de la República le encomienden.

La normativa vigente para esta cartera data del año 1980, y corresponde al Decreto Ley N° 3.346 – Ley Orgánica del Ministerio de Justicia – fue promulgado el 24 de abril de 1980 y publicado el 22 de mayo del mismo año y Decreto Supremo N° 1.597 - Reglamento Orgánico del Ministerio de Justicia – que fue promulgado el 27 de noviembre de 1980 y publicado el 23 de enero de 1981. Dichos cuerpos legales han sido modificados, en aspectos menores, de la siguiente forma:

- ✓ El Decreto Ley N° 3.346, del 24 de abril de 1980, fue modificado por la Ley N° 19.968 de 2004.
- ✓ El Decreto N° 1.597, del 27 de noviembre de 1980, fue modificado por el Decreto N° 615, del Ministerio de Justicia, de 1997.

En dichos textos se establece, que la razón de existencia del Ministerio de Justicia es, por un lado, la coordinación que se debe generar entre dos poderes del Estado: el Ejecutivo, representado por S.E. la Presidenta de la República y el Judicial, referido a la estructura de los Tribunales de Justicia del país; y por otro, llevar a cabo acciones que emanen de las leyes que le son aplicables o que sean iniciativas de la Primera Mandataria.



CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS
SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN
CIUDADANA
SUBSECRETARIA DE JUSTICIA

Versión : 5.0
Página : 3 de 10
Fecha : 30/04/2010

Derechos Ciudadanos

A fin de promover y garantizar los Derechos de nuestro(a)s usuario(a)s, hemos confeccionado la siguiente **Declaración de Derechos Ciudadanos**, los cuales, nos comprometemos a cumplir y respetar. Es por ello, que nuestro(a)s usuario(a)s en los espacios de atención identificados en esta carta, tienen derecho a:

- ✓ Ser atendido(a)s gratuitamente, sin discriminación de ningún tipo, recibiendo un trato igualitario, de forma imparcial y objetiva, en el marco de la transparencia y probidad de la función pública.
- ✓ Ser tratado(a) con respeto, amabilidad y cortesía, derecho fundado en la dignidad del ser humano y en el deber de servicio del sector público.
- ✓ Solicitar y recibir información sobre las prestaciones de este Ministerio, Servicios Dependientes y/o Relacionados, y de las Secretarías Regionales Ministeriales, formulando consultas, sugerencias o reclamos de acuerdo a su situación particular.
- ✓ Al presentar sus consultas, interponer reclamos y/o sugerencias por escrito, tiene derecho a obtener una respuesta formal a las solicitudes y/o reclamos presentados a través de las distintas vías de atención:
 - Al correo electrónico oirs@minjusticia.cl,
 - En la página Web del Ministerio www.minjusticia.cl,
 - Al teléfono (02) 674 3222,
 - Presencialmente: en nuestra Oficina de Informaciones Reclamos y Sugerencias ubicada en la calle Morandé 107, Primer Piso, Comuna de Santiago o en cualquiera de las OIRS de las Secretarías Regionales Ministeriales.¹
- ✓ Formular fundadamente su petición y/o reclamar sus derechos; y a entregar toda la documentación que sea necesaria mientras trascorra el periodo de tramitación de su solicitud y/o reclamo.
- ✓ Exigir el cumplimiento de los plazos relativos al trámite presentado ante esta Secretaría, los cuales, están incorporados en los compromisos de calidad respecto de los tiempos de respuesta establecidos en esta carta.
- ✓ Conocer el estado de avance de los trámites presentados ante esta Secretaría, solicitar una copia autorizada de los documentos que se adjuntan en él y/o devolución de los documentos originales que se hayan presentado.
- ✓ Eximirse de presentar documentos que no correspondan a la solicitud presentada o que ya se encuentren en poder de las Unidades o Departamentos del Ministerio.
- ✓ Acceder a los documentos que contienen las resoluciones y/o decisiones tomadas por las jefaturas relacionadas con el trámite presentado en el Ministerio y a sus documentos que le acompañan.
- ✓ Exigir responsabilidad administrativa y funcionaria, cuando sea pertinente y de acuerdo a lo establecido en las normativas legales vigentes para el Sector Público.

¹ Cuyas direcciones y números telefónicos se detallan más adelante



CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS
SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN
CIUDADANA
SUBSECRETARÍA DE JUSTICIA

Versión : 5.0
Página : 4 de 10
Fecha : 30/04/2010

- ✓ Acceder a las informaciones contenidas en actos, resoluciones, actas, expedientes, contratos y acuerdos, así como, a toda información elaborada con presupuesto público, cualquiera sea el soporte en que se contenga².
- ✓ Exigir que sus datos personales, registrados a través de la página Web Institucional y de las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS), no sean utilizados en forma inconveniente, ni con fines distintos a los requeridos por esta Institución.

Es preciso que usted haga exigible sus derechos y utilice las diferentes vías de atención diseñadas para satisfacer sus requerimientos, visitando nuestras dependencias en el Ministerio y/o Secretarías Regionales Ministeriales (SEREMIS), o si lo prefiere, nuestra página Web www.minjusticia.cl y así plasmar su solicitud en el *Formulario Único de Atención* o bien en el *Formulario de Solicitud de Acceso a la Información*, según corresponda. Lo que nos permitirá informar oportunamente a las autoridades pertinentes para su pronta respuesta y/o solución.

Ante el incumplimiento de alguno de los derechos y/o compromisos asumidos en esta carta, la autoridad correspondiente, asumirá dicho error a través de las disculpas pertinentes y las medidas establecidas por la normativa vigente en el caso de las Solicitudes de Acceso a la Información.

En los espacios de atención de usuario(a)s de nuestra institución usted puede realizar los siguientes **trámites**:

- ✓ Solicitud de Asistencia Jurídica Gratuita.
- ✓ Solicitud de Certificado de Vigencia de Personalidad Jurídica.
- ✓ Solicitud de Indulto Particular.
- ✓ Eliminación de Antecedentes Penales.
- ✓ Solicitud de Personalidad Jurídica para Iglesias y Organizaciones Religiosas.
- ✓ Aprobación de reforma de estatutos de las corporaciones y fundaciones.
- ✓ Solicitud de los beneficios legales o reglamentarios para una Corporación o Fundación sin fin de lucro.
- ✓ Legalización de documentos extendidos por el Ministerio de Justicia, por sus Servicios Dependientes, además de los instrumentos otorgados por funcionarios del Poder Judicial y Auxiliares de la Administración de Justicia.

Es importante también que usted conozca los **Servicios Públicos dependientes** del Ministerio de Justicia: *Gendarmería de Chile, el Servicio Médico Legal y el Servicio Nacional de Menores*. Y de igual manera, los **Servicios Públicos relacionados** con el Ministerio: como el *Registro Civil e Identificación, la Superintendencia de Quiebras, la Defensoría Penal Pública y las Corporaciones de Asistencia Judicial*.

Es importante destacar que todos los Servicios mencionados anteriormente componen lo que se denomina en este documento como **Sector Justicia**.

² Salvo las excepciones legales establecidas en el artículo N° 21 de la Ley 20.285 Sobre Acceso a la Información Pública.



CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS
SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN
CIUDADANA
SUBSECRETARIA DE JUSTICIA

Versión : 5.0
Página : 5 de 10
Fecha : 30/04/2010

Compromisos de Calidad Institucionales

Además de comprometernos a resguardar y respetar sus derechos y con el propósito de mejorar la calidad del servicio, hemos acordado como institución los siguientes **Compromisos de Calidad**:

- ✓ Atenderlo con respeto, amabilidad, cordialidad, tolerancia, dignidad y sin discriminación alguna. Con calidad profesional, claridad, rapidez, de manera oportuna y en los plazos establecidos en esta carta.
- ✓ A mantener y mejorar los mecanismos de comunicación implementados en nuestra institución, para incrementar la accesibilidad de nuestros usuario(a)s a la información de los servicios y trámites que se pueden realizar en nuestra institución.
- ✓ A realizar nuestra función pública con probidad, honestidad y transparencia, según lo exigido por la normativa legal, así también, a tomar las providencias adecuadas cuando esta situación se infrinja.
- ✓ A escuchar y atender sus necesidades y requerimientos, dentro de las competencias que posea nuestra institución.
- ✓ A orientarle si su solicitud corresponde a temas que no competen a esta institución, facilitando su acceso a las instancias adecuadas.
- ✓ A evitar cualquier instancia de discriminación posible, y a potenciar la integración de todos los usuario/as a nuestras dependencias.
- ✓ Identificar a las autoridades y al funcionario(a) del Ministerio que estén involucrados en la ejecución del trámite interpuesto en el Ministerio.

Compromiso de Calidad, respecto de tiempos de respuesta³

Solicitudes OIRS:

- ✓ Sus solicitudes serán despachadas en un plazo de 24 horas a la Oficina correspondiente, desde el momento de su recepción.
- ✓ Las decisiones de mero trámite, tendrán respuesta en 48 horas, desde el momento de su recepción.
- ✓ Existirán **10 días**, como plazo máximo, para informar, respecto del estado de su solicitud, en los casos que corresponda.
- ✓ Las decisiones definitivas deberán resolverse e informarse dentro de 20 días, desde que a petición del interesado, se certifique que el acto se encuentre en estado de resolverse.
- ✓ En casos excepcionales y de fuerza mayor el requerimiento no debe demorar más de 6 meses, desde su iniciación hasta la fecha en que se emita la decisión final.

³ Todos los plazos serán "de días hábiles", entendiéndose como "inhábiles" los días sábados, domingos y festivos.



CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS
SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN
CIUDADANA
SUBSECRETARIA DE JUSTICIA

Versión : 5.0
Página : 6 de 10
Fecha : 30/04/2010

Solicitudes Ley de Transparencia:

- ✓ En el caso que sus solicitudes sean ingresadas a través de correo certificado o a través del Buzón virtual, serán visualizadas por el(la) Encargado(a) de Transparencia para verificar que correspondan a la aplicación de Ley N° 20.285, esto durante el día de ingreso de la solicitud.
- ✓ El(la) Encargado(a) de transparencia recibe la Solicitud de Información y la deriva a la Unidad y/o Departamento que debe dar respuesta a esta solicitud ciudadana, dentro de 24 horas desde el ingreso de la Solicitud.
- ✓ Si la solicitud recibida no es clara o si requiriese mayor especificación, se informará al(la) usuario(a) dentro de los primeros 2 días desde la recepción de la solicitud. Instancia en que se congelará el plazo de 20 días totales de entrega de la información, dado que el usuario(a) cuenta con 3 días hábiles para responder esta aclaración. Si una vez transcurrido este plazo el(la) usuario(a) no presentase los datos solicitados, se entenderá por desistida la solicitud.
- ✓ Cuando la información solicitada esté permanentemente a disposición del público, o lo esté en medios impresos tales como libros, compendios, folletos, archivos públicos de la Administración, así como también en formatos electrónicos disponibles en el sitio Web o en cualquier otro medio, se comunicará al solicitante la fuente, el lugar y la forma en que puede tener acceso a dicha información, en un plazo de 48 horas.
- ✓ Si la información solicitada afecta los derechos de terceros, éstos tendrán derecho de oponerse a su entrega. En este caso, una vez recepcionado el documento que indica el derecho de oposición y el(la) Encargado OIRS notificará al ciudadano(a) y le dará a conocer el índice actualizado de los actos o documentos calificados como secretos o reservados por la institución. Al presentarse el derecho de oposición por el tercero involucrado, la institución se ve impedida de entregar la información solicitada.
- ✓ En el caso que no se presente esta oposición de terceros para la entrega de la información y ésta no corresponda a las materias determinadas como secretas por la normativa se hará llegar al solicitante la respuesta a su solicitud, en un plazo máximo de **20 días hábiles**.
- ✓ Si la información solicitada es compleja, se solicitará una prórroga excepcional por 10 días hábiles para otorgar la información requerida. Se notificará e informará al usuario(a) en un plazo de 5 días hábiles sobre estas modificaciones realizadas en el proceso de entrega de información.



CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS
SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN
CIUDADANA
SUBSECRETARIA DE JUSTICIA

Versión : 5.0
Página : 7 de 10
Fecha : 30/04/2010

Deberes del Ciudadano(a)

- ✓ Entregar los antecedentes necesarios para obtener una atención oportuna y adecuada sus requerimientos.
- ✓ Tener un trato respetuoso con el(la) funcionario(a) que le esté atendiendo.

Mecanismos de Evaluación

Usted nos puede evaluar, entregándonos su opinión por la atención recibida al completar el *Formulario Encuesta OIRS*, disponible en todos los espacios de atención institucional. Dicha información tiene un gran valor para nosotros ya que nos permite mejorar continuamente nuestro servicio.

Asimismo, si la respuesta dada a su solicitud no es del todo satisfactoria para usted podrá acercarse a nuestras oficinas y solicitar una audiencia con la autoridad que sea competente para la aclaración de su caso.

En aquellos casos que sus derechos no sean respetados, usted podrá efectuar el respectivo reclamo a través de las distintas vías de atención dispuestas para ello, a través del correo electrónico, Página Web del Ministerio www.minjusticia.cl, del teléfono de informaciones o presencialmente en nuestra Oficina de Informaciones Reclamos y Sugerencias. Dichas opiniones serán derivadas a la jefatura y/o autoridad involucrada, informándolo de las medidas correctivas que se aplicarán, en un plazo máximo de 10 días hábiles siguientes a la presentación de su requerimiento.

En el caso de las Solicitudes de Acceso a la Información, podrá presentar un reclamo ante el Consejo para Transparencia por incumplimiento por parte de algún servicio de las normas sobre transparencia activa. Asimismo, todos los(as) usuario(a)s tendrán la posibilidad de presentar un amparo por denegación de acceso a información pública ante el Consejo para la Transparencia en caso de no verse satisfechos con la respuesta obtenida, con un plazo de 15 días siguientes a la denegación de la información solicitada.



CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS
SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN
CIUDADANA
SUBSECRETARIA DE JUSTICIA

Versión : 5.0
Página : 8 de 10
Fecha : 30/04/2010

Mecanismos de Compensación ante retrasos en la resolución de solicitudes interpuestas en el Ministerio

Solicitudes OIRS

En aquellos casos que considere que existe un retraso o ha finalizado el plazo legal de su resolución, establecido por la ley 19.880, en la entrega del resultado y/o respuesta a su solicitud o reclamo, notifíquelo ante la jefatura que debía resolver su asunto o a la encargada de la Oficina OIRS, solicitándole una pronta decisión acerca de su requerimiento y exija un formulario único de atención. Si aún así no recibe respuesta dentro de los cinco días siguientes a su solicitud, considere su requerimiento como aceptado, y solicite que se certifique que esta no ha sido resuelta dentro del plazo legal. Pero tenga presente que existen situaciones en las cuales la negativa a responder su requerimiento no implica aceptación de su solicitud, sino que su requerimiento ha sido rechazado. Tales situaciones se relacionan con lo estipulado en el artículo 65 de la Ley Nº 19.880.

Solicitudes Ley de Transparencia

Vencido el plazo previsto para la entrega de la documentación requerida, o denegada la petición, el requirente tendrá derecho a recurrir ante el Consejo para la Transparencia ubicado en calle Morandé 115, Piso 7°, Santiago Centro, sitio web: www.consejotransparencia.cl, solicitando amparo a su derecho de acceso a la información.

La reclamación deberá señalar claramente la infracción cometida y los hechos que la configuran, y deberá acompañarse de los medios de prueba que los acrediten, en su caso. Esta reclamación deberá presentarse dentro del plazo de, contado desde la notificación de la denegación de acceso **15 días** a la información o desde que haya expirado el plazo previsto en el artículo 14 (20 días hábiles) para la entrega de información.

Cuando el requirente tenga su domicilio fuera de la ciudad asiento del Consejo, podrá presentar su reclamo en la respectiva gobernación, la que deberá transmitirla al Consejo de inmediato y por el medio más expedito de que disponga. En estos casos, el reclamo se entenderá presentado en la fecha de su recepción por la gobernación.

El Consejo pondrá formularios de reclamos a disposición de los interesados, los que también proporcionará a las gobernaciones.



CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS
SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN
CIUDADANA
SUBSECRETARIA DE JUSTICIA

Versión : 5.0
Página : 9 de 10
Fecha : 30/04/2010

Lugares de atención

Para facilitar el acceso a nuestras oficinas en las diferentes regiones del país y a sus diferentes espacios de atención, a continuación les entregamos la información relevante de cada uno de ellos:

Espacios de Atención Nivel Central

Espacios de Atención Región Metropolitana	
Buzón Virtual oirs@minjusticia Portal www.minjusticia.cl Responsable: Encargado(a) OIRS	Teléfono de informaciones (02) 674 3222 Horario de atención: 08:30 a 17:15 hrs. Responsable: Encargado(a) OIRS
Buzón presencial y OIRS Central Morandé 107, Primer Piso, Santiago de Chile Horario de Atención: 8.30 a 14.00 hrs. Responsable: Encargado(a) OIRS	

Espacios de atención a Nivel Nacional:

Oficinas de Informaciones, Reclamos y Sugerencias Secretarías Regionales Ministeriales de Justicia	
Región Arica y Parinacota Comandante San Martín N° 147, Edificio Alborada, 4° piso - Arica. Teléfono (58) 585668 – (58)585630 Responsable: Encargado(a) OIRS	Región del Maule 1 Poniente N° 1320 - Talca. Teléfono (71) 226979 Responsable: Encargado(a) OIRS
Región de Tarapacá Sotomayor s/n - Iquique Teléfono (57) 322470 Responsable: Encargado(a) OIRS	Región del Bío – Bío Ongolmo N° 358 – Concepción Teléfono (41) 227702 Responsable: Encargado(a) OIRS



CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS
SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN
CIUDADANA
SUBSECRETARIA DE JUSTICIA

Versión : 5.0
Página : 10 de 10
Fecha : 30/04/2010

**Oficinas de Informaciones, Reclamos y Sugerencias
Secretarías Regionales Ministeriales de Justicia**

<p>Región de Antofagasta Av. Grecia Nº 2030, Piso 5° - Antofagasta Teléfono (55) 493710 Responsable: Encargado(a) OIRS</p>	<p>Región de la Araucanía Vicuña Mackenna Nº 099 - Temuco Teléfono (45) 218230 Responsable: Encargado(a) OIRS</p>
<p>Región de Atacama Rancagua con los Carrera s/n- Copiapó Teléfono (52) 213142 Responsable: Encargado(a) OIRS</p>	<p>Región de los Ríos Yerbas Buenas Nº 181- Valdivia Teléfono (63) 284848 Responsable: Encargado(a) OIRS</p>
<p>Región Coquimbo Prat Nº 255 Of. 416 – La Serena Teléfono (51) 212217 Responsable: Encargado(a) OIRS</p>	<p>Región de los Lagos Avda. Décima Región Nº 480, Piso 2°, Edificio Anexo Intendencia Regional - Puerto Montt. Teléfono (65) 253336 Responsable: Encargado(a) OIRS</p>
<p>Región de Valparaíso Melgarejo Nº 669 Piso 16- Valparaíso Teléfono (32) 2239379 Responsable: Encargado(a) OIRS</p>	<p>Región de Aysén Ignacio Serrano Nº 465 - Coyhaique Teléfono (67) 239313 Responsable: Encargado(a) OIRS</p>
<p>Región Libertador Bernardo O'Higgins Coronel Santiago Bueras Nº 739 – Rancagua Teléfono (72) 227229 Responsable: Encargado(a) OIRS</p>	<p>Región de Magallanes y la Antártica Lautaro Navarro Nº 705 - Punta Arenas Teléfono (61) 227448 Responsable: Encargado(a) OIRS</p>
<p>Región Metropolitana Moneda Nº 1155 - Santiago- Piso 1° Teléfono (02) 6743581 Responsable: Encargado(a) OIRS</p>	