

GOBIERNO DE CHILE

Comisión Asesora Presidencial
para la Protección de los
Derechos de las Personas

INFORME TRIMESTRAL

1° Informe 2007 / Enero - Marzo /



Sumario

- Editorial
- Informe Trimestral de Gestión: 442 presentaciones procesadas, 176 consultas, 17 sugerencias y 249 reclamos. El derecho a recibir respuesta en un tiempo prudente concentra el 24% de los reclamos.
- Resumen de actividades desarrolladas por el equipo de la Comisión.
- Columna de Opinión: Un contexto para el Defensor Ciudadano.
- Sugerencias: ·Transantiago
 - Certificado de Antecedentes
 - Transmisibilidad de reparaciones por violaciones a los DD.HH.
- Cartas de Derechos
- Visita de Fiscalización: Departamento Provincial de Educación Santiago Sur
- Cambios en la Comisión y su equipo

El presente es el XXII Informe evacuado por la Comisión Asesora Presidencial para la Protección de las Personas, correspondiente al periodo enero-marzo del año 2007. En el presente informe, se expresa tanto la relación de las actividades desarrolladas por la comisión como sus sugerencias y recomendaciones a la Presidenta de la República en pos de mejorar el cumplimiento de la finalidad principal de la Administración y Gobierno del Estado: “Promover el bien común atendiendo las necesidades públicas en forma continua y permanente”.

En este informe presentamos las principales conclusiones del estudio sobre Cartas de Derechos realizado entre octubre y enero pasados. Se trata de un instrumento central en el desafío de una ciudadanía más empoderada, con claridad sobre cuáles son sus derechos, y cómo defenderlos. También abordamos los reclamos ciudadanos en torno al plan Transantiago, situación que manifiesta la patente ausencia en Chile de una instancia defensora ciudadana con atribuciones institucionales y capacidades efectivas de responder por derechos vulnerados que rebasan el ámbito del consumo y los procedimientos administrativos. Se trata de un rol cuyo desarrollo se ubica fuera de los márgenes legales y prácticos de esta Comisión, pero que sobre el cual debemos contribuir a generar claridad a todo nivel en cuanto a la necesidad que el país supere esta carencia.

Como puede ver, el presente informe marca un cambio de formato respecto a los anteriores, buscando facilitar su lectura y difusión, complementándose con la información disponible en el sitio web de la Comisión (www.comisiondefensoraciudadana.cl), sin perder así la profundidad y globalidad de sus antecesores.

Finalmente, valga la aclaración de la restricción temporal del presente informe, pues no considera las respuestas recibidas por servicios de la Administración Central del Estado con posterioridad al 31 de marzo del presente, permaneciendo el estado de la presentación como “pendiente de respuesta del servicio” en aquellos casos que hubo respuesta con posterioridad a la fecha de cierre.

Editorial

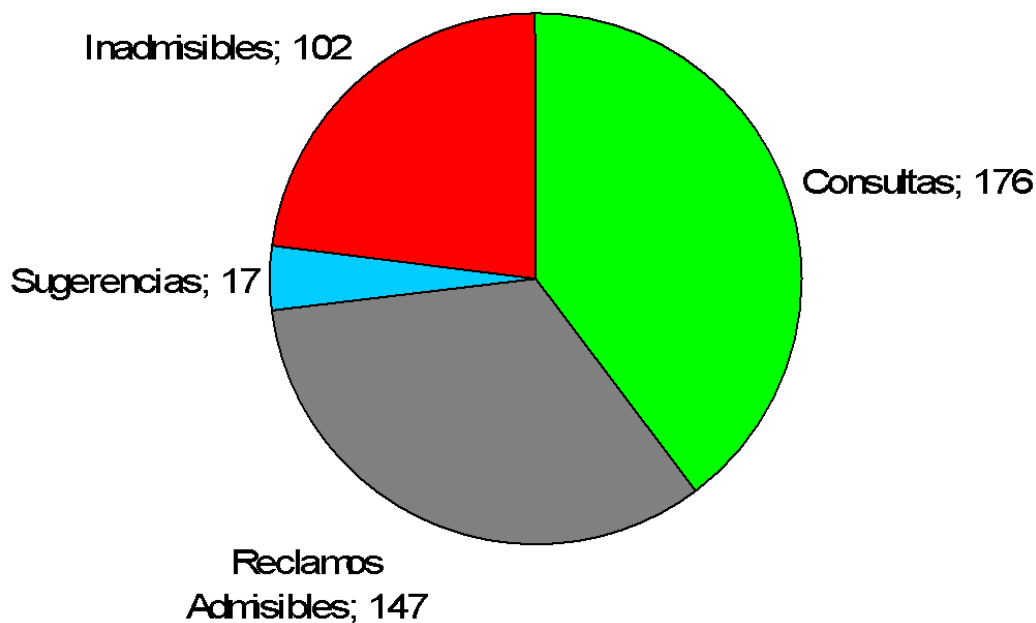
Informe Trimestral de Gestión

Entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2007 esta Comisión recibió 442 presentaciones formales, distribuidas en 176 consultas, 17 sugerencias y 249 reclamos. De estos últimos, 147 fueron catalogados como admisibles y llevados a trámite, mientras los restantes 102 reclamos se declararon inadmisibles atendiendo a razones de competencia de la Comisión, principalmente.

Realizando una comparación con los cuatro trimestres del año 2006, vemos una relativa

Presentaciones a la Comisión

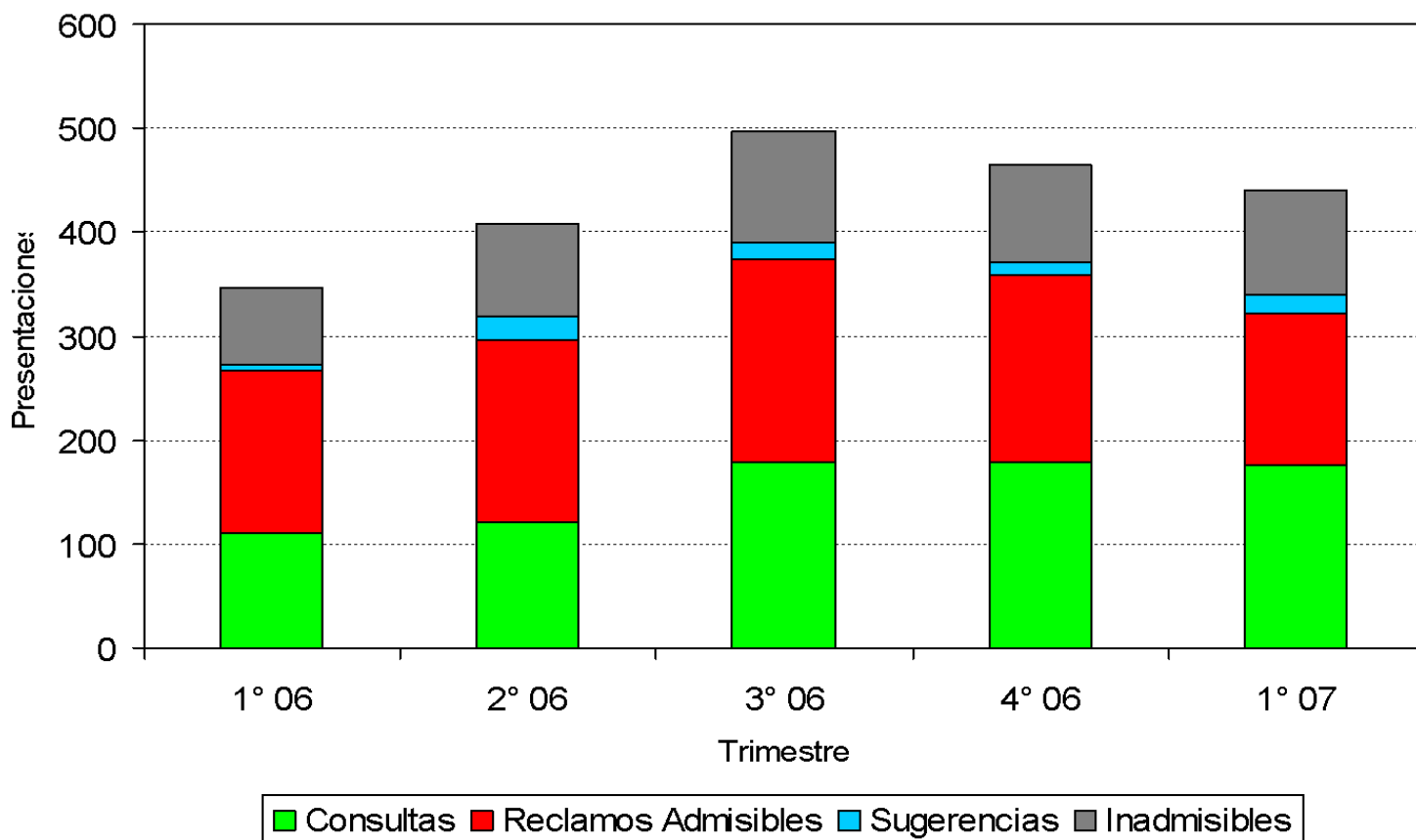
Presentaciones por tipo, 1° Trimestre 2007



Fuente: Comisión Asesora Presidencial para la Protección de los Derechos de las Personas.

Presentaciones a la Comisión

Presentaciones trimestrales por tipo



Fuente: Comisión Asesora Presidencial para la Protección de los Derechos de las Personas.

estabilidad en la cantidad de consultas, reclamos y sugerencias recibidos en los últimos tres períodos, así como en la proporción respecto de la admisibilidad de los reclamos. En magnitud global, la cantidad de presentaciones recibidas

ha caído un 5% respecto del cuarto trimestre de 2006, pasando de 465 a 442 cursos.

Desde la perspectiva de los sectores de la administración del Estado a los que van dirigidas las presentaciones, aquel que

concentra la mayor cantidad de cursos es - como es recurrente- el sector de Trabajo y Previsión Social con 99 presentaciones (55 de ellos reclamos admisibles). Luego, y principalmente debido al impacto del plan Transantiago, el sector de

Infraestructura pasa de concentrar 19 casos en el cuarto trimestre de 2006 a 56 presentaciones en el presente período, aun cuando más de un 60% de ellas fueron declaradas inadmisibles, pues los reclamantes no habían acudido a las primeras

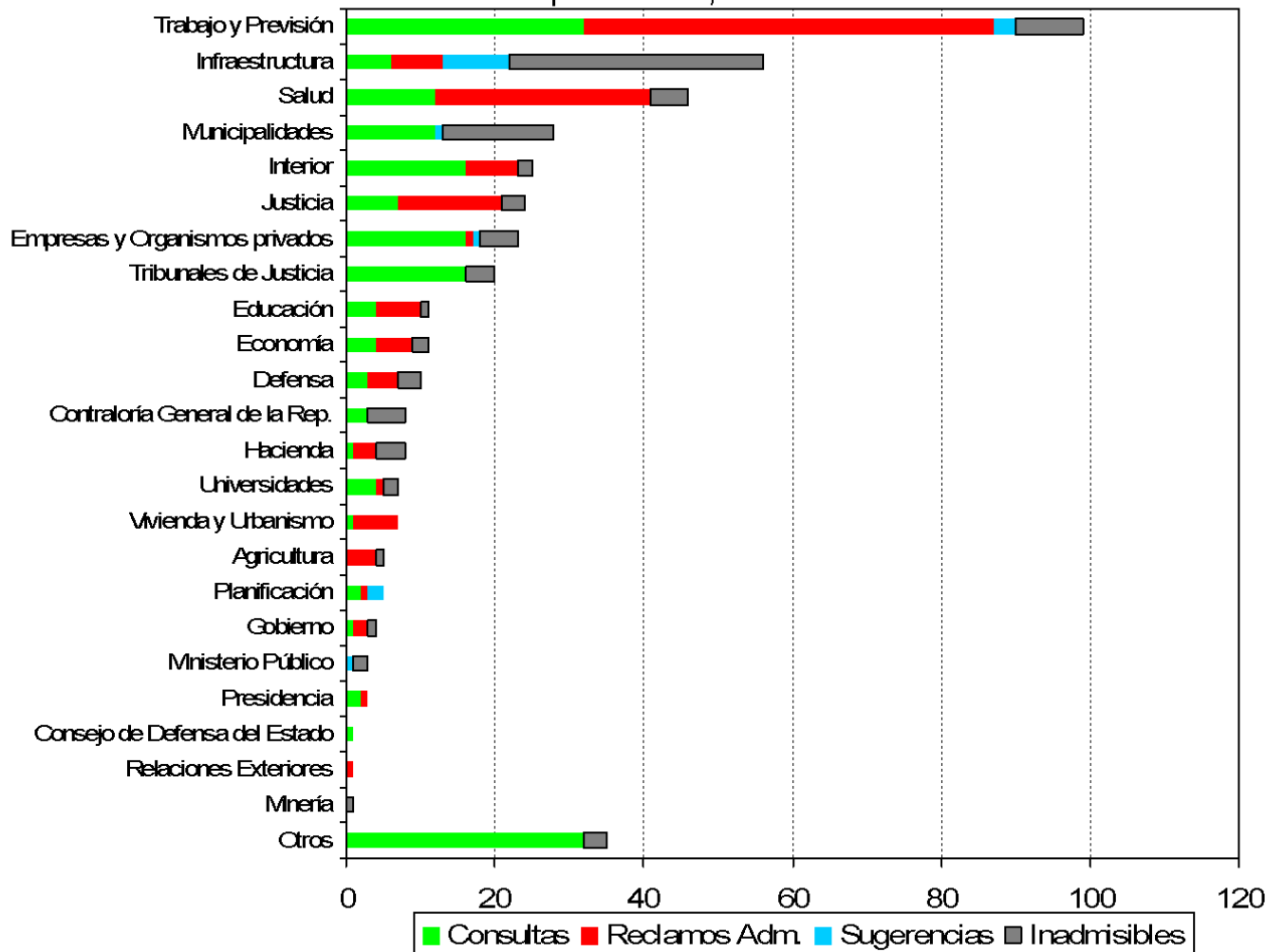
instancias existentes, derivándose los casos al Ministerio de Transportes. A continuación figura el sector salud, con 46 ocursoos principalmente temas de licencias médicas; y luego el sector Municipal, donde destacan consultas y reclamos inadmisibles, por

ser éste un sector ajeno a la competencia de esta Comisión.

Otra información relevante guarda relación con los derechos que invocan los ocurrentes al realizar su presentación, ya sea de modo explícito o implícito.

Presentaciones a la Comisión

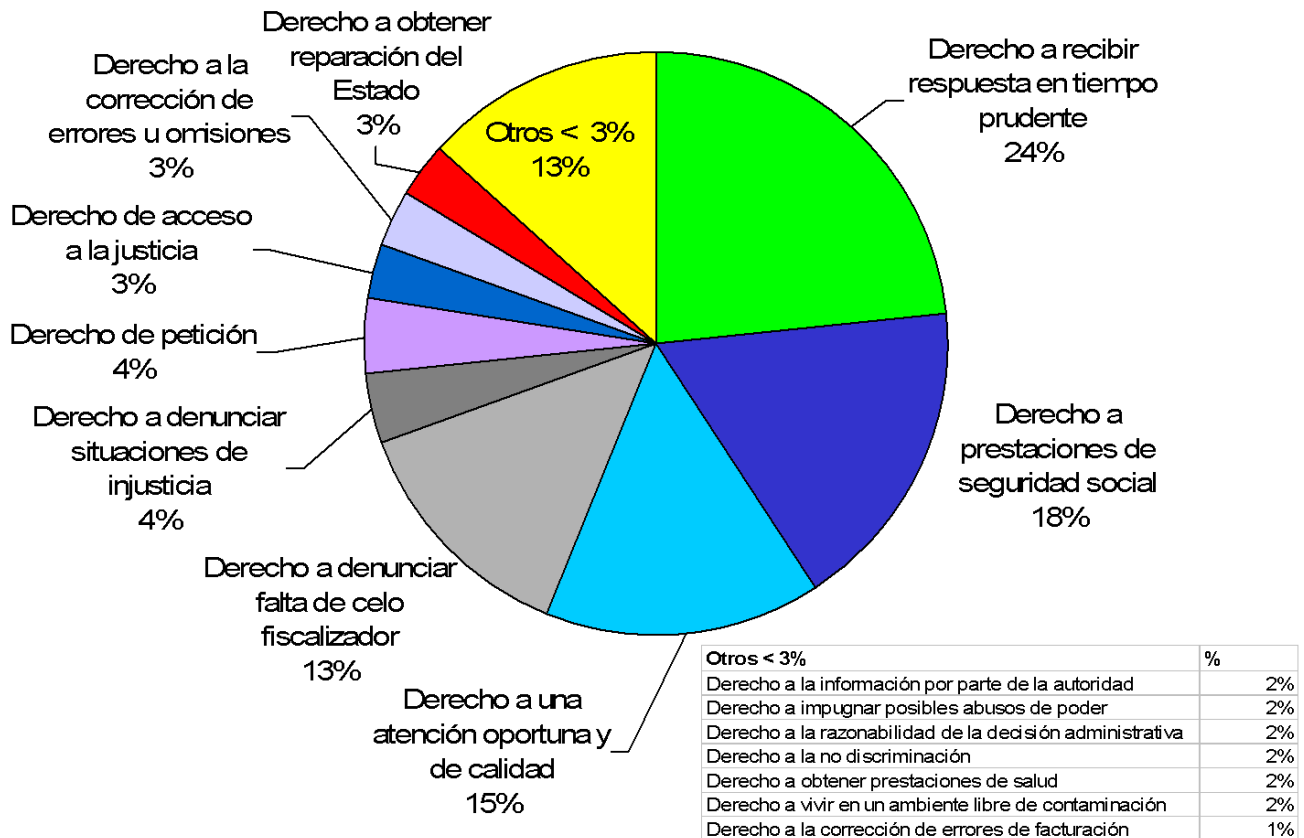
Presentaciones por sector, 1° Trimestre 2007



Fuente: Comisión Asesora Presidencial para la Protección de los Derechos de las Personas.

Derechos Invocados

Presentaciones a la Comisión, Enero-marzo 2007

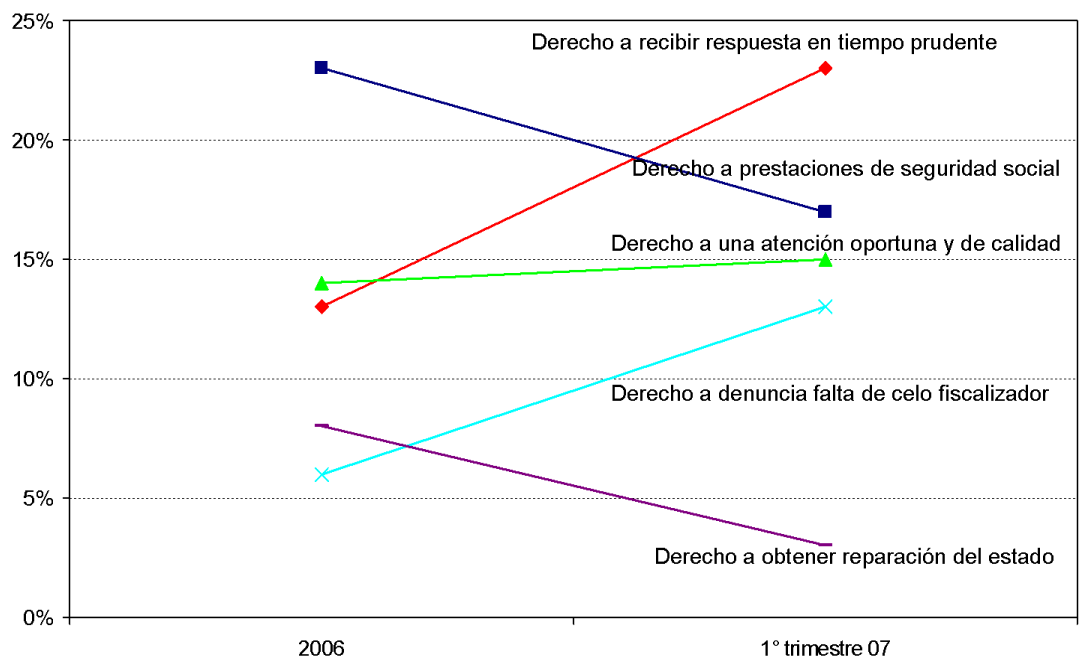


Fuente: Comisión Asesora Presidencial para la Protección de los Derechos de las Personas

Entre ellos, cuatro derechos copan el 70 % de las presentaciones realizadas: El derecho a recibir respuesta en un tiempo prudente (24%), el derecho a prestaciones de seguridad social (18%), a una atención oportuna y de calidad (15%), y

Derechos invocados en reclamos

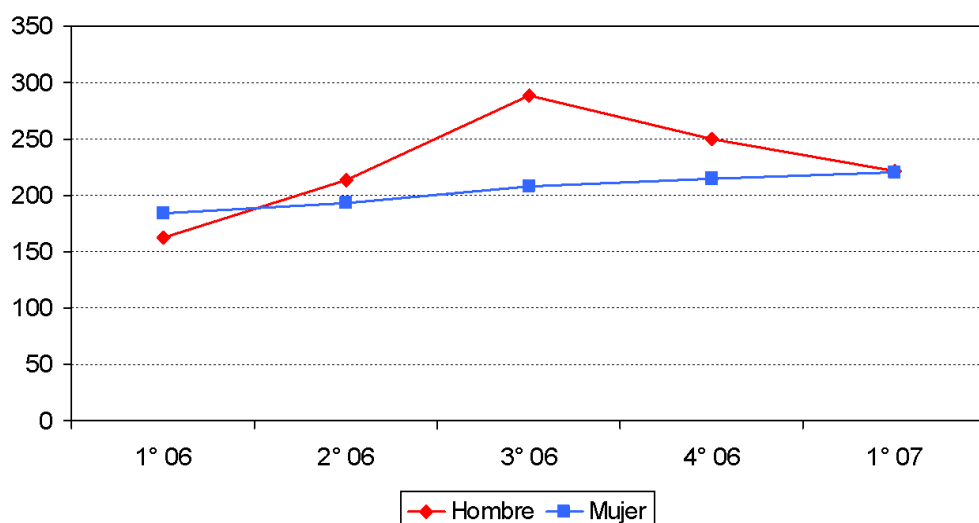
(se presentan porcentajes sobre reclamos cursados en los periodos señalados, casos con magnitud >5% en alguna de las mediciones)



Fuente: Comisión Asesora Presidencial para la Protección de los Derechos de las Personas.

Presentaciones a la Comisión

Presentaciones por sexo del ocurrente, por trimestre



a denunciar falta de celo fiscalizador (13%).

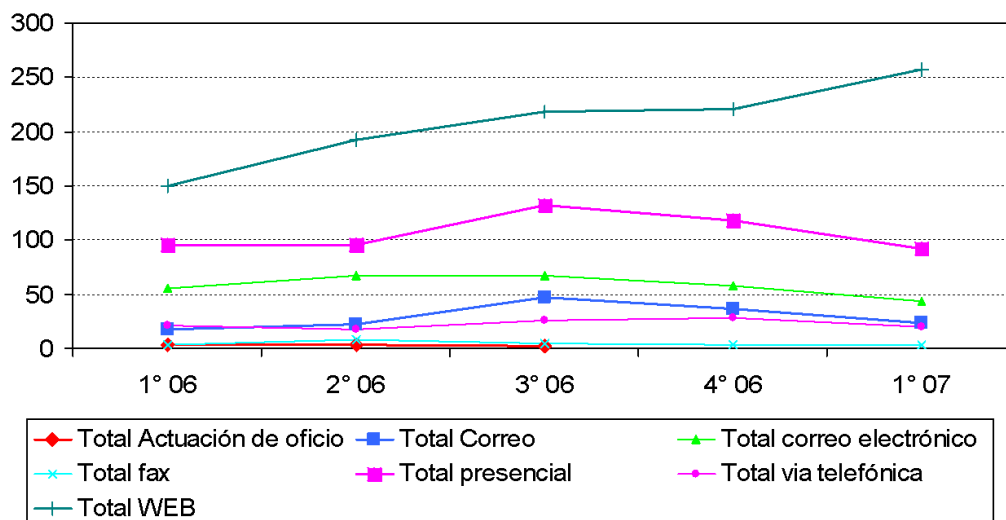
Luego, comparando estos resultados con el año 2006, vemos como este trimestre marca el alza en términos relativos - hablamos de proporciones sobre el total del período de presentaciones

Fuente: Comisión Asesora Presidencial para la Protección de los Derechos de las Personas.

fundadas en el derecho a recibir respuesta en tiempo prudente, y a denunciar falta de celo fiscalizador, mientras un descenso relativo de los ocurrentes fundados en el derecho a recibir prestaciones de

Presentaciones a la Comisión

Presentaciones por vía de ingreso, por trimestre



Fuente: Comisión Asesora Presidencial para la Protección de los Derechos de las Personas.

seguridad social, y a obtener reparación del Estado.

Respecto de las características de los ocurrentes, podemos observar que en este período se ha reducido al mínimo la diferencia entre hombres y mujeres al interior de quienes acuden a la Comisión a presentar

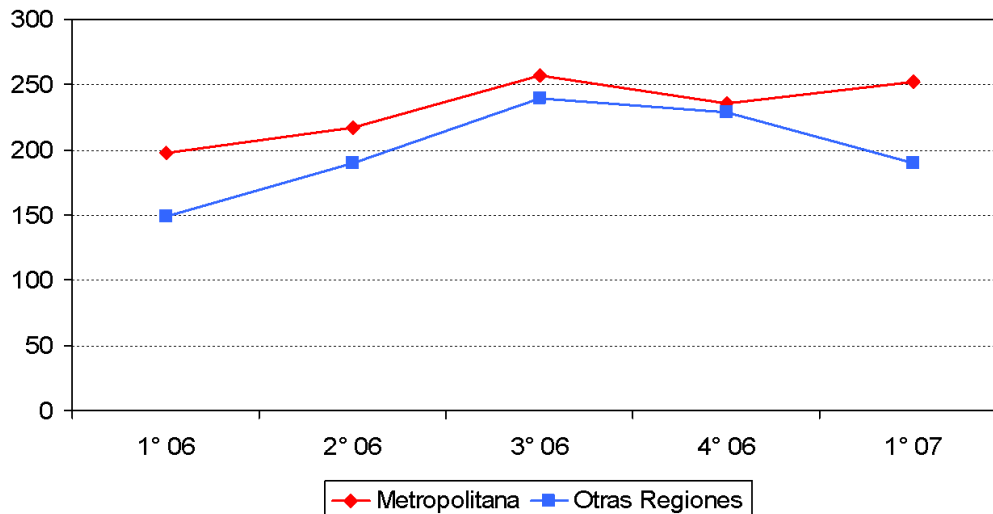
su caso.

En cuanto a la vía de ingreso de las presentaciones se consolida el sitio web www.comisiondefensoraciudadana.cl como la principal vía de acceso de los ocurrentes para sus presentaciones. Todas las otras formas de comunicación con la comisión mantienen su tendencia descendente.

Respecto de la región donde residen los ocurrentes el trimestre enero-marzo 2007 marca un quiebre en la tendencia del año 2006 cuando tendía a reducirse la brecha entre presentaciones desde la región metropolitana, y el resto del país y el extranjero.

Presentaciones a la Comisión

Presentaciones por residencia del ocurrente, por trimestre



Fuente: Comisión Asesora Presidencial para la Protección de los Derechos de las Personas.

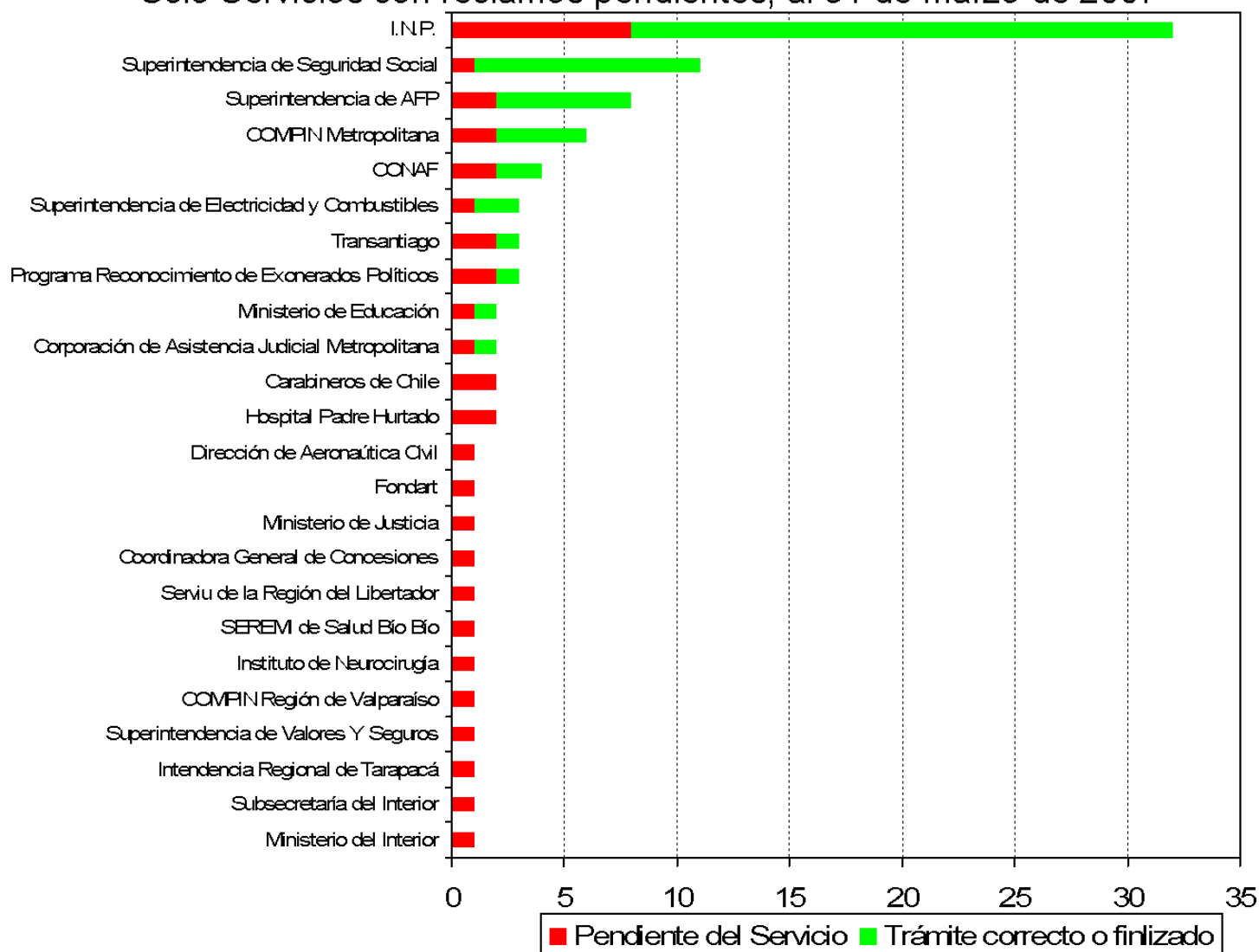
Finalmente, al evaluar los casos que se encuentran en curso en el presente semestre es importante observar aquellos que se encuentran en estado “pendiente de respuesta del Servicio”. Se trata de aquellos cursos en que la Comisión ha oficiado al Servicio objeto del reclamo

para conocer antecedentes o respuestas acerca de la presentación levantada por el ocurrente. Cabe señalar que sólo se muestran aquellas presentaciones que al día 31 de marzo del presente, ya tenían cumplido el plazo de 10 días que otorga la Ley de Procedimiento

Administrativo para la evacuación de informes. Entre los servicios que presentan casos en este estado, destaca el Instituto de Normalización Previsional, que tiene 8 presentaciones pendientes de su respuesta, sobre un total de 32 casos procesados en el trimestre.

Estado de los Reclamos Admisibles

Sólo Servicios con reclamos pendientes, al 31 de marzo de 2007



Fuente: Comisión Asesora Presidencial para la Protección de los Derechos de las Personas.

Resumen de actividades

Junto a la tramitación de las presentaciones ciudadanas, la Comisión desarrolló en el trimestre una serie de actividades que complementan su labor encomendada.

1. Elaboración del Vigésimo Primer Informe correspondiente al cuarto trimestre de 2006, que se dirige a la Presidenta de la República y otras autoridades del Estado.

2. Reunión con Coordinador Técnico del “Premio a la Excelencia Institucional 2006” de la Dirección Nacional del Servicio Civil a fin de analizar la participación de la Comisión como instancia técnica de apoyo en el “Premio a la Excelencia Institucional”, reconocimiento que se entrega anualmente a un servicio público que se haya destacado por sus resultados en gestión, manejo presupuestario, eficiencia institucional, productividad y calidad de los servicios otorgados a la ciudadanía. Se concluye en la pertinencia de poder generar una línea de trabajo conjunta con la Comisión, tanto en lo que se refiere a la gestión de la satisfacción de los usuarios de servicios públicos como lo vinculado a participación ciudadana.

3. Exposición de la presidenta de la Comisión en el taller “Mujeres y Derechos Ciudadanos”, organizado por la Escuela de Verano de la Municipalidad de Santiago y la Universidad Central y que contó con la asistencia de aproximadamente 150 mujeres.

4. Reunión con el Defensor Penal Nacional, señor Eduardo Sepúlveda y el equipo directivo de esa institución, a fin de analizar aquellos temas o áreas temáticas que pueden ser objeto de un convenio de cooperación. Se estima pertinente la celebración de un convenio marco, especialmente en materias penitenciarias, migrantes procesados o condenados y el cumplimiento del Convenio de Estrasburgo.

5. Reunión de la presidenta de la Comisión y el secretario ejecutivo con el Defensor del Pueblo de Colombia, quien se encuentra en Chile conociendo la experiencia de la Defensoría Penal Pública y visitó la Comisión a fin de conocer nuestras funciones y

las razones que han impedido que Chile cuente con una Defensoría del Pueblo o del Ciudadano.

6. Reunión con el Comité Unitario de organizaciones de ex prisioneros políticos a fin de orientar sus solicitudes de información pública a diversos organismos de la Administración en relación a materias de reparación a las víctimas de violaciones de derechos humanos.

7. Conferencia de prensa a fin de dar a conocer el Estudio encargado a la Corporación Participa sobre Avances y Desafíos de las Cartas de Derechos de los Usuarios o Ciudadanos.

8. Asume nueva Presidenta de la Comisión Asesora Presidencial para la Protección de los Derechos de las Personas, Danae Mlynarz Puig, Asistente Social y Cientista Político.

9. Reunión del secretario ejecutivo con el Director del Servicio de Registro Civil e Identificación y con dos dirigentes del Comité Unitario de organizaciones de ex prisioneros políticos, a fin de facilitar el nexo con el SRCEI, de modo de canalizar diversas inquietudes relacionadas con sus antecedentes penales y otras materias vinculadas con la reparación a las víctimas de violaciones de derechos humanos.

10. Reunión del secretario ejecutivo y de la abogada del equipo de apoyo, Liliana Latorre, con asesor de la Subsecretaría de Educación, y dos funcionarios de la Oficina Atención 600 del MINEDUC, en la que se produjo un fluido intercambio acerca de la situación provocada por el estudio de las Cartas de Derechos, encomendados a la Corporación Participa por la Comisión Defensora Ciudadana, y la publicación del mismo en los medios de comunicación, concordándose que continuaríamos trabajando en conjunto, en un clima de colaboración, a fin de apoyar el quehacer del MINEDUC en su esfuerzo por entregar una mejor atención a los requerimientos de los ciudadanos y, en particular,

apoyar el trabajo que se haga en el futuro en ese Ministerio respecto de las Cartas de Derechos.

11. Reunión del secretario ejecutivo con la coordinadora técnica de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana, en la que se recibió un proyecto de “Carta de Derechos” elaborado por ese servicio. Posteriormente, se entregó un análisis del documento con diversas sugerencias, a fin de cumplir con los estándares requeridos.

12. Participación de la abogada Liliana Latorre en el lanzamiento de la memoria 2000-2005, de la Comisión Nacional de Protección de las Personas afectadas de Enfermedad Mental.

13. Reunión de la Presidenta de la Comisión con el Director Nacional SERNAC José Roa, para visualizar líneas de trabajo conjunto.

14. Asistencia a seminario “Instituciones Nacionales de Derechos Humanos: su importancia, experiencias en Latinoamérica” patrocinado por la Oficina Regional del Alto Comisionado de Derechos Humanos de Naciones Unidas y por todas las instituciones del sistema de Naciones Unidas con presencia en el país.

15. Reunión de la Presidenta de la Comisión con representantes de la Comisión Ética contra la Tortura, con señores Ricardo Frodden y Hervi Lara, donde se dio a conocer el marco institucional de trabajo de la Comisión.

16. Reunión de la Presidenta de la Comisión con la Asociación Gremial de Consumidores Asistencia Mortuoria, para conocer la labor que desarrollan.

17. Primer Consejo Ordinario del año 2007 de la Comisión Asesora Presidencial para la Protección de los Derechos de las Personas, con la participación de Subsecretario de la Presidencia, Señor Edgardo Riveros.

Opinión

Un

Contexto

para

el

Defensor

Ciudadano

Por Danae Mlynarz,
Presidenta de
la Comisión
Asesora
Presidencial
para la
Protección de
los Derechos
de las
Personas.



Desde la recuperación de la democracia el año 1989 nuestro país ha ido avanzando lentamente en el proceso de democratización de su sistema político. Una de las últimas reformas realizadas en el año 2005 fue la supresión de los Senadores designados y vitalicios, la capacidad del Presidente de la República de remover los comandantes en jefe de las Fuerzas Armadas, la definición del Consejo de Seguridad Nacional como órgano asesor del Presidente, reformas a los Estados de excepción entre otras.

Pero aún tenemos serias deficiencias en representatividad y para ello el tema de la modificación al Sistema Electoral Binominal es fundamental, puesto que mantiene en la exclusión a importantes sectores políticos y sociales. Así como también el avanzar en mecanismos de Balance y Control de los diversos sistemas. Estas modificaciones son las que se han denominado Reformas de Segunda generación para el Fortalecimiento del Régimen Democrático en Chile.

Dentro de estos sistemas de balance y control de la autoridad estatal y política que aún en Chile son muy débiles se encuentra la necesidad de contar con la Defensoría Ciudadana o del Pueblo. Junto con lo anterior, debemos considerar que el actual gobierno se ha planteado el desafío de avanzar en un Sistema de Protección Social que contempla el garantizar derechos sociales a nuestros ciudadanos. Lo que supone relevar dos instancias; por un lado un Estado fuerte capaz de garantizar estos mínimos y por otro, de una instancia autónoma que de cuenta de cuando esto no está ocurriendo y que ponga la voz de los ciudadanos al centro. De esta forma, la defensoría ciudadana no sólo es un instrumento a favor del fortalecimiento democrático, sino que un aporte al desarrollo social de nuestro pueblo.

El ciudadano es el centro de la preocupación del Defensor. El ciudadano que se siente desvalido e inseguro frente a los poderes que crecientemente asume el Estado, ante la constante presión de la sociedad para dar respuesta a los desafíos del progreso. A ello se suma en los últimos tiempos el poder que ejercen las empresas globalizadas o conglomerados económicos en la prestación de servicios públicos. Frente a ambos procesos, el único camino de verdadera democratización social de las oportunidades es dotar cada día más al ciudadano de poderes y protecciones.

Las defensorías ciudadanas son mecanismos de fiscalización por parte de un ente autónomo al gobierno de las acciones y omisiones de las entidades de carácter estatal. A diferencia de instituciones estatales como la Contraloría General de la República, la defensoría no se encarga de velar por la legalidad de los actos de administración o del ejercicio financiero. Se trata de una instancia intermediaria entre las demandas ciudadanas de trato ajustado al derecho y las instituciones del Estado.

Como país hoy tenemos el desafío de lograr tener un defensor ciudadano. Tenemos un Proyecto de Ley en el Parlamento, agilizemos su tramitación.

Cuadro comparativo de roles institucionales en materias vinculadas a la Defensa de las Personas

Institución	Roles y funciones	Tipo de control
-------------	-------------------	-----------------

Defensor del Ciudadano

Interviene en las relaciones entre el ciudadano y la Administración del Estado. En la relativo a la satisfacción de sus necesidades públicas y a la prestación de ciertos servicios de utilidad pública, sean suministrados por la administración o por entidades privadas. Asimismo se le encomienda la difusión y promoción de los derechos y garantías establecidos en el artículo 19 de la Constitución y asumir la defensa de aquellos que tengan impacto colectivo o involucren a una pluralidad de sujetos.

- Recibe y procesa reclamaciones o quejas.
- Disponer de oficio investigaciones
- Investigar e inspeccionar la actividad de los órganos de la Administración del Estado
- Formular sugerencias, recomendaciones o informes a las autoridades
- Incoar acciones judiciales
- Informar a la opinión pública.

Ejerce un “control coadyuvante”, supervisión o vigilancia sobre los servicios de la Administración para velar por su buena prestación a los usuarios. El control que ejerce es de merito, oportunidad o calidad, y no es vinculante. El trasunto de la intervención es a través de informes, recomendaciones o sugerencias y lo más enfático que puede hacer para la defensa de los derechos de los administrados es interponer acciones judiciales. Estas acciones también podrán comprender la tutela de los derechos humanos de impacto colectivo.

Contraloría General de la República

Interviene en los conflictos entre la administración y sus funcionarios (relación estatutaria)

Realiza un control de legalidad del acto administrativo con un carácter preventivo, a través de la toma de razón, y, a posteriori, un control de legalidad respecto de la recaudación e inversión de las rentas públicas y de la preservación y cuidado del patrimonio público.

Servicio Nacional del Consumidor

Conoce de las materias vinculadas a la relación de consumo entre proveedores y consumidores respecto de bienes y servicios por los cuales estos pagan precio o tarifa.

No ejerce control con efecto correctivo, sino que orienta a los consumidores y los protege por la vía de la denuncia de infracciones legales a los tribunales de justicia.

Instituto de Derechos Humanos

Tiene por objeto la promoción y protección de los derechos humanos de las personas que habiten en Chile. Tutela los DD.HH., aquellos esenciales que emanan de la naturaleza humana, y que se encuentran establecidos en la legislación vigente.

Instituto de Acceso a la Información

Tiene por objeto promover la transparencia de la función pública, fiscalizar el cumplimiento de las normas sobre transparencia y publicidad de los órganos de la Administración del Estado, y garantizar el derecho de acceso a la información.

Ejerce fiscalización sobre la Administración Centralizada y descentralizada del Estado y puede aplicar sanciones en caso de incumplimiento. Además puede resolver fundadamente los reclamos que se formulen por denegación de acceso a la información.

Fuente: Comisión Asesora Presidencial para la Protección de los Derechos de las Personas.

Sugerencia

Transantiago

En los tres primeros meses de este año, la Comisión tramitó 42 situaciones referidas al plan de transportes metropolitano. De ellas, 29 tomaron la forma de reclamos, 4 fueron consultas, mientras 9 ingresaron a modo de sugerencias. Además, la Comisión requirió de oficio las estadísticas de reclamos ingresados a las fuentes primarias: Subsecretaría de Transportes y el centro de informaciones del plan, Transantiago Informa.

Desde la Subsecretaría de Transportes se entregó la información referente a los 2.890 recibidos por su Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) en el período de este informe, mientras en Transantiago Informa se registran 19.662 reclamos en

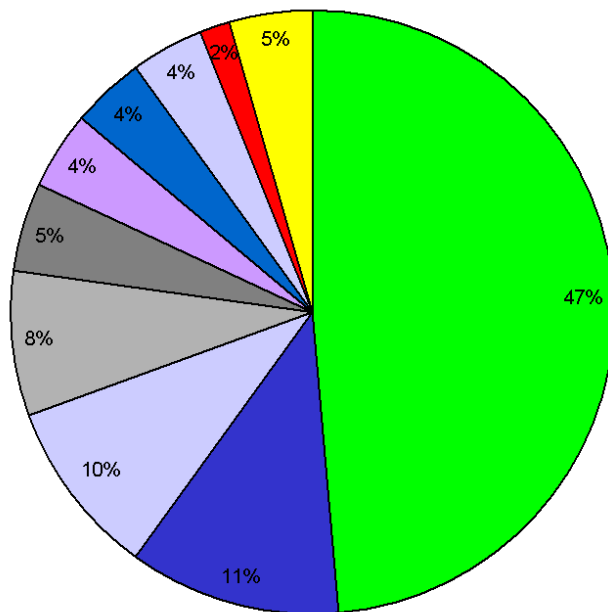
los tres primeros meses del presente año (también ingresaron 22.000 sugerencias).

Una mirada global del problema obliga analizar tomando como fuente la globalidad de los reclamos presentados y no la singularidad de los allegados a esta Comisión. En ese sentido, una síntesis de las motivaciones de las quejas ciudadanas y sus magnitudes nos muestra la importancia de los problemas de frecuencias en el paso de los buses, asunto que concentra poco menos de la mitad de los reclamos registrados (47%). Siguen, en orden de magnitud, los problemas relativos al conductor (11%) y a la no detención del bus en un determinado paradero (10%).

Una vez conocida la magnitud de las

Reclamos Transantiago: Asuntos

Enero-marzo 2007



■ Problemas de frecuencias	■ Problemas relativos al conductor	■ Falta de detención en paraderos
■ Problemas de recorridos	■ Pase escolar	■ Otros
■ Problemas con tarjeta Bip	■ Problemas con buses	■ Mal servicio
■ Otros < 2%		

Fuente: Comisión Asesora Presidencial para la Protección de los Derechos de las Personas, Transantiago Informa, y OIRS Subsecretaría de Transportes.

quejas, lo relevante es conocer su destino, es decir, su tramitación ya sea en términos de solución de la falencia descrita por el ocurrente, o bien con la comunicación hacia el ciudadano explicando la situación acontecida. En este sentido, la Comisión solicitó mediante oficio a la Subsecretaría de Transporte informar sobre el procedimiento seguido en la atención de los requerimientos.

Procedimiento de los requerimientos a las fuentes primarias

	Transantiago Informa	OIRS MTT	Call Center de SERNAC
Sugerencias	<p>1.- Vía telefónica: Se identifica y registra; luego de la nueva llamada del usuario se da respuesta.</p> <p>2.- Vía Web: Se recepciona a través de un formulario, y luego se le da respuesta vía electrónica.</p>	<p>1.- Vía telefónica: La respuesta es realizada en forma directa.</p> <p>2.- Vía Web: Se recepciona a través de un formulario, y luego se le da respuesta vía electrónica.</p>	<p>Solamente Vía Telefónica, las cuales pueden tener respuesta directa, dependiendo de la complejidad y las que no son posibles de responder, se derivan a la OIRS del MTT.</p>
Consultas	<p>1.- Vía telefónica: Se identifica y registra; luego de la nueva llamada del usuario se da respuesta.</p> <p>2.- Vía Web: Se recepciona a través de un formulario, y luego se le da respuesta vía electrónica.</p>	<p>1.- Vía telefónica: La respuesta es realizada en forma directa.</p> <p>2.- Vía Web: Se recepciona a través de un formulario, y luego se le da respuesta vía electrónica.</p>	<p>Solamente Vía Telefónica, las cuales pueden tener respuesta directa, dependiendo de la complejidad y las que no son posibles de responder, se derivan a la OIRS del MTT.</p>
Denuncias	<p>Para denuncias vía Web y telefónica, se recepciona y genera respuesta automática de recepción al usuario. Se envía a la entidad correspondiente al interior del Ministerio para su tratamiento (Legal, Fiscalización, Normas)</p>	<p>Vía telefónica y vía Web, respuesta automática de recepción y luego a tramitación interna. En caso de recepción en papel se espera tramitación interna hasta dar respuesta al usuario.</p>	<p>Solamente se explica que será enviada al MTT para su tramitación.</p>

Es necesario destacar que la información entregada por la ciudadanía a través de los canales establecidos ha permitido alimentar los planes de fiscalización, fundamentar procedimientos sancionatorios iniciados por la autoridad frente a incumplimiento de los contratos por parte de las empresas, así como contar con información útil para modificar la implementación del sistema en aspectos no abordados originalmente.

La respuesta de la Subsecretaría señala en específico que: "Los procedimientos anteriores, están sujetos a la entrega del Manual de Procedimientos de Atención a Usuarios previsto en el contrato suscrito entre el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y Tata

Consultancy Services BPO Chile S.A., con el cual se esperaba contar previo a la entrada en régimen del Plan de Transporte Transantiago. En consideración a que no se ha recibido antecedente alguno relativo al cumplimiento de esta obligación, por Resolución Exenta N° 682 de fecha 18 de abril de 2007, de esta Subsecretaría, se ha procedido a la instrucción del correspondiente proceso sancionatorio, formulándose un cargo a dicha empresa de acuerdo a lo previsto en las Bases de Licitación SIAUT 2006". Así, la carencia del Manual de Procedimientos de atención deriva en la inexistencia de mecanismos, criterios y plazos estandarizados que permitan brindar adecuada respuesta a los requerimientos de los ciudadanos por parte de la empresa que fue licitada para

Transantiago

ello. El Manual de Procedimientos describe procesos, responsables, documentación de cada proceso, entre otros aspectos.

Por otro lado, con los casos que llegan a la OIRS de la Subsecretaría se realiza una atención personalizada de atención en caso de denuncias, en la cual participan profesionales que orientan al ciudadano. En el caso de las denuncias, sugerencias y reclamos que han llegado directamente a esta Comisión, el 61% de las presentaciones fue declarada inadmisibles, atendiendo al Reglamento Interno de ésta que exige haber agotado la primera instancia del reclamo para proceder a su tramitación, señalándose al ciudadano la necesidad de recurrir primero al propio Transantiago y remitiendo oficio a



la Subsecretaría de Transporte.

Finalmente, debemos destacar dos hechos importantes generados a partir de esta situación:

- El actuar de la Comisión como un ente asesor de la labor presidencial ha puesto en alerta a la autoridad frente a la vulneración de las bases de licitación del plan, en lo referido a la atención de usuarios y sus procedimientos. Así, la coordinación desplegada con la Subsecretaría derivó en la aplicación de multas a la empresa Tata por incumplir los compromisos adoptados.

- Sin embargo, aun suponiendo el cumplimiento de la concesionaria en la entrega del manual de procedimientos y la atención óptima de los usuarios en los centros destinados para ello, los problemas en torno al plan Transantiago muestran la manifiesta importancia de la necesidad de contar en Chile con la figura del Defensor Ciudadano, para colaborar en el diálogo constante entre las necesidades de la ciudadanía y los organismos encargados de diseñar e implementar políticas públicas, en tanto están aquí puestos en juego derechos de las personas que rebasan claramente el ámbito del consumo, dimensión cubierta desde el Estado por su organismo específico, el Servicio Nacional del Consumidor. Se trata en cambio de derechos de los ciudadanos en cuanto administrados directamente por el Estado que impactan la calidad de vida de -en este caso- los habitantes de Santiago. Con su derecho a desplazarse de modo seguro, a llegar en condiciones razonables a sus lugares de trabajo, educación, y otros. Y estamos convencidos que ello no se resuelve

Los juzgados de policía local.

Al presentarse una demanda en defensa de un interés colectivo o difuso por el mal funcionamiento del nuevo sistema de Transporte, estos tribunales se han declarado incompetentes ya que, el procedimiento especial regulado en el artículo 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, establece que debe seguirse ante un Juez Civil. Sin perjuicio de lo anterior, la querrela infraccional rol 2386-2007-NP, interpuesta en contra del Ministro de Transportes, seguida ante el 5° Juez de Policía Local de Santiago, resolvió con fecha 11 de abril de 2007, dar curso a la acción infraccional materia de ese proceso y ordenó al denunciado prestar declaración indagatoria. Hasta el día 2 de mayo de 2007, aún esta en trámite.

Otra demanda fue interpuesta ante el 3° Juzgado de Policía Local de Santiago, ésta fue presentada por Tomas Hirsch y Marcel Claude el reclamo principal fue por publicidad engañosa. La demanda fue declarada inadmisibles por tratarse de un interés difuso o colectivo. Luego fue ingresada a distribución en la Corte de Apelaciones de Santiago, bajo el Rol 2245-2007, materia Civil-Fuero-Leyes Especiales, N° de Ingreso 2245-2007. La última resolución informada en la página web del poder judicial es de fecha 17 de abril de 2007, y dice "pasen los antecedentes a Ministro Amanda Valdovinos Jeldes"

Corte de Apelaciones de Santiago.

Está aún pendiente el Recurso de Protección interpuesto por el senador, Alejandro Navarro, ROL 1522-2007, en contra de SONDA y AFT.

exclusivamente en el ámbito de las garantías y los contratos dado los eventuales incumplimiento por parte de los operadores privados que ha llevado a que el sistema no funciones en las condiciones previstas, sino que exige la existencia de un organismo autónomo, con competencias institucionales y capacidades materiales para cumplir el papel de defensa de los ciudadanos y sus derechos frente a la administración del Estado, en el diseño e implementación de políticas públicas.

La no existencia de este organismo autónomo que procese adecuadamente las inquietudes de la ciudadanía por el rol que compete al Estado en la defensa de sus derechos, ha generado una judicialización de la problemática (Ver recuadro en página 16).

La situación generada por el Transantiago ha dejado también en evidencia lo importante que es contar con una participación ciudadana temprana.

Diversas Organizaciones ciudadanas entregaron una propuesta que establece un Estatuto de Garantías del Transporte Público que nos parece valioso relevar en este informe como la voz propositiva de la sociedad civil (ver recuadro al lado). Esta propuesta ciudadana demuestra la necesidad de contar tanto con mecanismos formales de participación ciudadana como con cartas de derechos que permitan a los ciudadanos ejercer sus derechos informadamente frente al Estado.

Organizaciones ciudadanas entregan propuesta alternativa

Las organizaciones Acción Ecológica, Agrupación Defendamos la Ciudad, Chile Sustentable, Ciudad Viva, CONADECUS, Fundación TERRAM, ODECU, Instituto de Ecología Política -IEP-, Land-Bike (YMCA), y Movimiento Furiosos Ciclistas Fundadores, entregaron a la Comisión su propuesta de Estatuto de Garantías del Transporte Público, previamente presentado a la Presidenta y al Ministro de Transporte.

El Estado de Chile reconoce el derecho de los ciudadanos y ciudadanas a disponer de medios de transporte compatibles con la tranquilidad en la ciudad. Con este fin, favorece el acceso al transporte público a todas las personas, siguiendo un plan de desplazamientos urbanos e interurbanos.

El Estatuto de Garantías del Transporte Público (EGTP) garantiza por Ley a todos sus usuarios un transporte público digno, sin discriminación, con frecuencias de desplazamientos conocidos y adecuados, con estándares de calidad iguales para todos y todas, con una tarifa razonable.

En este sentido, se constituye este Estatuto en un conjunto de derechos legítimos de los ciudadanos, que se traducen en el otorgamiento por parte del Estado de las siguientes garantías en la provisión del sistema de transporte público:

1. Garantiza que los ciudadanos tendrán acceso a un transporte público de calidad, con un paradero distante a no más de 500 metros de su hogar, trabajo, o establecimiento educacional.
2. Garantiza que el servicio de alimentadores y troncales cumplirá con una frecuencia mínima de buses de acuerdo a la demanda de transporte ciudadana la cual debe, al menos, satisfacer tres tipos de horarios de espera:
 - Máximo 15 minutos: Días de semana en horas punta (de 7:30 a 9:00 hrs. y de 18:30 a 20:00 hrs.)
 - Máximo 25 minutos: Horas valle (fuera de horario punta entre las 6:30 y las 24:00 hrs.), así como los sábados entre 6:30 y 14:00 hrs.
 - Máximo 45 minutos: Horario Nocturno o feriados (entre las 00:00 hrs. y las 6:30 hrs.)
3. Garantiza que el transporte público de troncales contará -en todas las vías que presenten congestión- medidas de exclusividad o segregación que aseguren una velocidad de desplazamiento promedio superior a 18 km por hora.
4. Garantiza que los paraderos y estaciones de trasbordos tendrán una infraestructura sólida, digna, adaptada para proteger al usuario del excesivo calor y de la lluvia, segura e iluminada,

asegurándose también su adecuada mantención.

5. Asume la responsabilidad de que en aquellas estaciones (sean de Metro o de Buses) donde se genere una alta congestión, se dispondrá de atención médica de urgencia.

6. Se compromete a prestar todo el apoyo legal que requieran los afectados(as) por hechos que atenten contra su dignidad e integridad personal al usar los medios de transporte público, así como a impulsar las acciones legales pertinentes para castigar las responsabilidades de quienes acometen estos delitos.

7. Garantiza el uso del transporte público sin discriminación, otorgando en forma preferente soluciones para garantizar el uso del transporte público a niños, adultos mayores, embarazadas o personas con discapacidad, en cualquier horario que lo requiera.

8. Garantiza un servicio de buses con estándares de la calidad mínimos, lo que significa un estado mecánico, eléctrico y de suspensión óptimo y un equipamiento a bordo (asientos, ventanas, pasamanos, pasillo, señalética de orientación) en perfectas condiciones.

9. Se compromete a que el transporte público será un instrumento para reducir la contaminación de la ciudad, mediante el establecimiento y adecuada fiscalización de normas de emisión cada vez más exigentes.

10. Se garantizan facilidades para el uso de la bicicleta en interconexión con el sistema de transporte público. Para ello se requieren estacionamientos gratuitos y seguros en las estaciones de Metro y en los principales paraderos de buses, así como vías expeditas de accesibilidad mediante ciclovías o pistas preferenciales para ciclistas.

11. Garantiza una tarifa razonable por el transporte público acorde con el servicio, así como mecanismos de reajustabilidad fundamentados y transparentes a la ciudadanía.

12. Garantiza el derecho a una información oportuna y veraz -mediante un sistema de información expedito y de fácil comprensión- acerca de los itinerarios de los buses, así como sobre la operación del sistema, problemas y sanciones aplicadas a los operadores.

13. Finalmente, garantiza participación ciudadana para el diseño, operación e implementación de los sistemas de transporte público, así como cualquier modificación sustantiva a la malla de recorridos o nuevas inversiones en el sistema de transporte público.

Cartas de Derechos

¿Qué es una Carta de Derechos Ciudadanos o de Usuarios?

Puede definirse como los estándares de efectividad básicos para el trámite respectivo que entrega la posibilidad al usuario de verificar y exigir su cumplimiento.

También es posible definirlos como aquellos documentos escritos que constituyen un instrumento a través del cual los servicios públicos y órganos de la Administración del Estado informan a los ciudadanos sobre los servicios que tienen encomendados y acerca de los compromisos de calidad en su prestación, así como de los derechos de los ciudadanos y usuarios en relación con estos servicios.

En estas Cartas cada servicio debe definir los estándares de calidad con que se comprometerá a realizar sus funciones, fijar los niveles mínimos de calidad que cualquier usuario podrá hacer exigible y, además, establecer los mecanismos de queja y compensación por su no cumplimiento.

El estudio está disponible en <http://www.comisiondefensoraciudadana.cl>

Para dar inicio al Estudio, la Comisión solicitó, a través del oficio N° 125 enviado el 15 de Mayo del 2006, a 69 Servicios Públicos le remitieran sus Cartas, los cuales corresponden a aquellos Servicios de la Administración Pública que entregan prestaciones directas a los usuarios. De las 60 respuestas recibidas, 40 Servicios adjuntaron la Carta, 20 respondieron sin adjuntar la Carta y 9 Servicios no respondieron. Luego, para el estudio de facilitadores y conocimiento de las cartas, se realizaron entrevistas y encuestas sobre 14 servicios (7 con carta y 7 sin).

Entre octubre y enero pasados la Corporación Participa desarrolló -por encargo de esta Comisión- el estudio "Sistematización y Evaluación de las Cartas de Derechos Ciudadanos o de Usuarios", que tuvo por objetivo general, "sistematizar y analizar las Cartas de Derechos Ciudadanos o de Usuarios de los Servicios Públicos con el propósito de evaluar su contenido", forma de validación e implementación, así como, el conocimiento y percepción que tienen los usuarios de estos documentos.

El estudio se divide analítica y metodológicamente en dos partes: la primera los tipos y contenidos de las Cartas de Derechos, y la segunda los facilitadores y obstáculos que intervienen en el proceso de desarrollo de estos textos.

Formatos y contenidos en las Cartas

1. Mediano avance en la elaboración de Cartas. De los 69 Servicios Públicos seleccionados que recibieron el Instructivo Presidencial N° 14 sobre Simplificación de Trámites y Establecimiento de Cartas de Derechos de 1998 y el documento Cartas de Derechos de los Usuarios: Un compromiso con los Ciudadanos de 2006, y que en el marco de esta investigación la Comisión les requirió su Carta, el 58% de los casos (40 de 69) ha cumplido con el desarrollo de este documento.

2. El estado de desarrollo de los contenidos de las Cartas en la mayoría de los Servicios es bajo, no alcanzando la mitad de los aspectos exigidos. El 78% de las Cartas analizadas poseen menos de la mitad (8,5) de los contenidos exigidos (17). Así también, la mayoría de las Cartas no profundizan en aspectos claves, como son informar sobre los lugares (11) y horarios de atención al público (6), pese a que estos datos son básicos para que los usuarios puedan acceder a los servicios que la Institución entrega.

Las categorías que la mayoría de las Cartas incluyen son 'comprensibles por sí mismas' (35) e 'informa sobre los Derechos' (29). La mayoría de los Servicios Públicos al momento de elaborar su Carta se preocupan de explicar de manera simple y adecuada los derechos de los ciudadanos.

3. No todos los Servicios informan en su Carta cuáles son los derechos de los usuarios. De los 40 Servicios que remitieron sus Cartas, 29 informan sobre los derechos de los usuarios, lo que corresponde al 73%. Los resultados indican que los derechos que la mayoría de las Cartas incluyen son 'recibir un buen trato' (26) y 'expresar sugerencias y reclamos' (19). Los derechos menos incorporados son 'exigir transparencia en los procedimientos' (4) y 'gratuidad de los Servicios' (5).

4. La mayoría de las Cartas presentan formatos sencillos. El diseño mayoritario consiste en una hoja, ya sea de oficio o de carta, impresa en blanco y negro. En total, de las 40 Cartas observadas, 24 se encuentran impresas en una hoja de oficio o carta y en 30 casos los colores escogidos por los Servicios son el blanco y negro. En esta línea, existe el desafío por parte de los Servicios

Cartas de Derechos

El estudio sobre Cartas confluyó con un momento de valoración de estos instrumentos como una herramienta válida de incremento en la calidad de la gestión y empoderamiento de la ciudadanía. Hoy las cartas de derechos son parte del Plan de Mejoramiento de Gestión de 167 servicios.

de trabajar más en el diseño de las Cartas con el propósito de hacer documentos amigables y llamativos para los usuarios.

En cuanto a la extensión, el promedio de páginas de las Cartas de estos 40 Servicios es 1,8 páginas, siendo mayoritaria la cantidad de Instituciones que poseen una Carta de extensión 1 página (23 Servicios) y de 2 páginas (8). En este sentido, la tendencia es elaborar Cartas breves

Obstáculos y facilitadores en el desarrollo de las Cartas

- La mayoría (4) de los 7 Servicios que tienen su Carta elaborada, lo han hecho recientemente (durante el 2006) incorporando en el proceso la participación de funcionarios y usuarios. Así también, la mayoría (4) de los Servicios que no han elaborado su Carta tiene la intención declarada por las autoridades de hacerlo durante el 2007.

- La principal fortaleza que han tenido los Servicios con Carta, tanto para la elaboración como para la implementación de éstas, dice relación con la importancia que ha cobrado en los Servicios el tema de la calidad de la atención a los usuarios. Estos Servicios señalan que si bien la Carta es un elemento más de un conjunto de acciones que se deben realizar para mejorar la atención a los usuarios, su papel es central en cuanto permite empoderar a los usuarios. Esto se debe a las características de las Cartas, las que obligan a los Servicios a asumir compromisos verificables y demandables, en caso de incumplimiento, por los usuarios.

La importancia que ha tomado el tema de la atención a los usuarios se expresa en que la mayoría (6) de los Servicios con Carta están periódicamente revisando y redefiniendo sus prácticas de atención.

- Una segunda fortaleza mencionada por los Servicios con Carta es que producto de su trabajo, de constante relación con los usuarios, ha sido posible tener un conocimiento significativo sobre el tipo de

demandas de los usuarios, lo que ha facilitado la definición de cuales son los derechos que la Carta debe indicar.

- El principal obstáculo que han debido enfrentar los Servicios con Carta para la implementación de éstas, dice relación con la escasez de recursos humanos y financieros que tienen destinados a cumplir con los compromisos asumidos en la Carta.

- En el caso de los Servicios sin Carta, el obstáculo ha sido la escasez de recursos y considerar la Carta como un elemento más de un conjunto de acciones. Lo que se ve como un impedimento para la elaboración de la Carta, ya que se han priorizado otras acciones, por ejemplo, la creación de OIRS en regiones y la elaboración de manuales para la atención al público.

Conocimiento de los usuarios

- El nivel de conocimiento de los usuarios sobre las Cartas es bajo. El único Servicio de los 7 que cuentan con Carta, donde el 50% de sus usuarios reconoce haber tenido acceso a material que señale cuáles son sus derechos, es el Departamento de Extranjería. En los restantes 6 Servicios, menos del 50% dice haber tenido acceso a material de este tipo.

- El nivel de conocimiento de los usuarios sobre sus derechos es bajo tanto en los Servicios con Carta como en los sin Cartas. Los únicos 3 Servicios donde más del 50% de los encuestados conoce sus derechos son el Servicio de Impuestos Internos (70%), (Servicio sin Carta), el Departamento de Extranjería (60%) y la Tesorería (50%).

- Una situación parecida se presenta en relación al conocimiento que tienen los usuarios sobre ante quien reclamar en caso de necesitarlo. Nuevamente, hay sólo 3 Servicios donde el 50% de sus usuarios saben ante quien reclamar, éstos son: Carabineros (70%), el Servicio de Impuestos Internos (60%), ambos Servicios sin Carta, y el Departamento de Extranjería (50%).

Cartas de Derechos

Las conclusiones de este estudio representan un importante insumo para el desarrollo de una mejor atención a los ciudadanos. Sin embargo, para que ello sea efectivo es imprescindible situar su impacto en el ámbito preciso que éste aborda: no se trata de un estudio global sobre atención a los ciudadanos y el respeto a sus derechos, sino uno restringido al ámbito de las Cartas de Derechos. Se trata entonces, de una dimensión relevante dentro de un fenómeno complejo como es la atención a los ciudadanos, pero no puede ser obviado que éste incluye a su vez muchos otros aspectos y variables, que exceden el ámbito de las Cartas, y por lo tanto, no corresponde emitir juicios que trasladen las conclusiones desde un tema particular hacia otro más global que lo incluya.

Matriz de Análisis

La evaluación de las cartas se realizó a partir de esta síntesis de contenidos y derechos a considerar. Conocer este instrumento es clave para apreciar los resultados del estudio en su correcta dimensión, y esperamos sea un aporte valioso al desarrollo de nuevas y mejores Cartas de Derechos.

1. Formato.

Se refiere al diseño (hoja oficio carta, cartilla, díptico, tríptico o afiche) de la Carta, su tamaño, cantidad de colores, así como su extensión, medida en cantidad de páginas. Además, se especifica si la carta es un documento en sí mismo o forma parte de otro documento.

2. Contenidos.

1. Acceso a Internet: si la Carta es accesible desde la página del Servicio. Debería ser accesible desde la portada de la página.

2. Comprensible por sí misma: si la Carta puede ser entendida sin la necesidad de leer otro documento, como, por ejemplo, alguna ley que establezca obligaciones al Servicio.

3. Pertinente: si la Carta contiene la función que cumple el Servicio.

4. Para qué fue creado el Servicio: si la Carta explica que necesidades cubre ese Servicio.

5. Misión: si la Carta menciona el objetivo estratégico del Servicio.

6. Informa qué servicios presta: si la Carta menciona los servicios que ofrece el Servicio.

7. Cómo los usuarios acceden al servicio: si la Carta menciona cómo los usuarios pueden tomar contacto con el Servicio, como, por ejemplo, a través de teléfono, OIRS, Internet, presencialmente, etc.

8. Informa sobre derechos de los usuarios: si la Carta menciona los derechos de los usuarios.

9. Cómo el usuario exige sus derechos: si la Carta menciona los mecanismos a través de los cuales los usuarios pueden hacer exigibles, de manera concreta, sus derechos.

10. Establece compromisos de calidad y tiempo: si la Carta menciona cuáles son los compromisos sobre calidad y tiempo de atención que el Servicio asume.

11. Establece tiempos máximos de respuesta: si la Carta menciona los tiempos máximos de respuesta

ante los requerimientos de información de los usuarios.
12. Indica responsable de la atención: si la Carta menciona el cargo del responsable de la atención a los usuarios.

13. Lugares de atención: si la Carta menciona donde se realiza la atención al público.

14. Horarios para consultas: si la Carta menciona los horarios de atención.

15. Mecanismos de reclamo y compensación: si la Carta describe cuales son los mecanismos que deben utilizar los usuarios para efectuar un reclamo frente al Servicio.

16. Cómo se agotan los mecanismos de reclamo: si la Carta menciona qué debe realizar un usuario cuándo, frente a un reclamo o consulta interpuesto ante un Servicio, no recibe una respuesta satisfactoria.

17. Mecanismos para evaluar la calidad del servicio: si la Carta menciona qué mecanismos utiliza el Servicio para evaluar la calidad de la atención que ofrece.

3. Tipos de derechos.

1. Recibir un buen trato: igualdad e imparcialidad.

2. Recibir facilidades necesarias para ser atendido.

3. Expresar sugerencias y reclamos.

4. Conocer la identidad del funcionario responsable de la atención.

5. Participar en temas del Servicio.

6. Gratuidad de los servicios.

7. Recibir información sobre funcionamiento y servicios de la institución.

8. Recibir información sobre el estado de tramitación.

9. Recibir otro tipo de información específica del Servicio.

10. Exigir confidencialidad y presentar sólo la documentación necesaria.

11. Obtener respuesta.

12. Exigir que se cumplan los plazos.

13. Exigir transparencia en los procedimientos.

Reclamos sin respuesta

LEY-19.880

ESTABLECE BASES DE LOS
P R O C E D I M I E N T O S
ADMINISTRATIVOS
QUE RIGEN LOS ACTOS DE LOS
ORGANOS DE LA ADMINISTRACION
DEL ESTADO

Artículo 24. El funcionario del organismo al que corresponda resolver, que reciba una solicitud, documento o expediente, deberá hacerlo llegar a la oficina correspondiente a más tardar dentro de las 24 horas siguientes a su recepción.

Las providencias de mero trámite deberán dictarse por quien deba hacerlo, dentro del plazo de 48 horas contado desde la recepción de la solicitud, documento o expediente.

Los informes, dictámenes u otras actuaciones similares, deberán evacuarse dentro del plazo de 10 días, contado desde la petición de la diligencia. Las decisiones definitivas deberán expedirse dentro de los 20 días siguientes, contados desde que, a petición del interesado, se certifique que el acto se encuentra en estado de resolverse. La prolongación injustificada de la certificación dará origen a responsabilidad administrativa.

Un asunto que merece especial preocupación por parte de la autoridad son aquellos reclamos o consultas que llegan a esta Comisión, son derivadas al organismo respectivo, y quedan sin recibir respuesta alguna. En estos casos, el ciudadano que ha confiado en la posibilidad de recurrir a una instancia posterior para recibir al menos una respuesta a su problema o duda, ve frustrada su expectativa ante el silencio estatal.

Se trata entonces de una doble vulneración de la legislación tanto en su letra como en su espíritu: No se responde a los ciudadanos en los términos que define la Ley de Procedimiento Administrativo, ni se brinda cooperación a la labor de esta Comisión (ver recuadros).

Los casos presentados a continuación han sido derivados al respectivo organismo a más tardar en diciembre de 2006, por lo tanto una vez transcurridos 90 días -al menos- se sobreentiende que el ocurrente ya ha dado su causa por perdida.

DECRETO SUPREMO 65

CREA COMISIÓN ASESORA
PRESIDENCIAL PARA LA PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS.

Artículo 8°

Las autoridades y directivos de los órganos de la Administración del Estado deberán prestar a la Comisión, dentro de los ámbitos de sus respectivas competencias, toda la colaboración que éste les solicite.

Reclamos sin respuesta

Son 30 reclamos, equivalentes al 4% de los procesados en el año 2006. Como se puede ver, no se trata de una práctica sistemática de desatención, sino de un umbral que puede y debe ser superado. En pos de ese objetivo la Comisión, cumpliendo el mandato presidencial, manifiesta su completa voluntad de colaborar con todo organismo de la administración.

Derecho: A respuesta en tiempo prudente.
Materia: Solicitud de pensión de gracia.

Folio: 404
Derecho: A razonabilidad de la decisión administrativa
Materia: Rectificar situación de ecuatorianos que fue expulsado por migración, negada su visa de trabajo y por otro lado ordenado arraigo por sentencia judicial.

Ministerio de Salud
Folio: 1824
Derecho: A una respuesta oportuna
Materia: Agilizar trámite de pensión de invalidez por accidente laboral

Compín Región Metropolitana
Folio: 1697
Derecho: A las prestaciones de Seguridad Social
Materia: Pago de licencias médicas

Servicio de Salud Viña del Mar Quillota
Folio: 1492
Derecho: A una atención de calidad.
Materia: Se realice una investigación para determinar si hubo responsabilidades funcionarias.

Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana
Folio: 1190
Derecho: A una atención oportuna y de calidad
Materia: Declaración de muerte presunta.

Dirección de Obras Hidráulicas
Folio: 1225
Derecho: A recibir respuesta en tiempo prudente
Materia: Cumplimiento resolución del M.O.P.

Materia: Denuncia expulsión de alumno sin pruebas de mala conducta y sin escucharlo.

Folio: 76
Derecho: A respuesta
Materia: Reclamo por lo que a su juicio es un engaño en el sistema de créditos para la educación superior.

Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones
Folio: 1050
Derecho: A información por parte de la autoridad.
Materia: Efectos por expropiación y construcción del Transantiago.

Folio: 1305
Derecho: Celo fiscalizador.
Materia: Denuncia maltrato a escolares.

Folio: 264
Derecho: A respuesta en tiempo prudente
Materia: Denuncia malos tratos y abusos por parte de línea de microbuses contra los usuarios.

Superintendencia de Electricidad y Combustibles

Folio: 1747
Derecho: Al celo fiscalizador.
Materia: Denuncia parentesco entre funcionario de SEC y jefe de Cobranza de Chilquinta.

Folio: 1377
Derecho: Respuesta en tiempo prudente.
Materia: Denuncia un excesivo aumento de voltaje que afectó a varias familias.

Superintendencia de Valores Y Seguros
Folio: 1275
Derecho: Atención oportuna y de calidad.
Materia: Agilización de tramitación de beneficios de seguro bomberil.

Coordinadora General de Concesiones
Folio: 204
Derecho: A la fiscalización y Medio Ambiente libre de contaminación
Materia: Seguridad Vial y Peligro en la Salud Pública.

Servicio de Salud de Aconcagua
Folio: 1565
Derecho: A las prestaciones de salud.
Materia: Traslado a hospital especializado.

Instituto Nacional del Deporte
Folio: 1699
Derecho: A corrección de errores
Materia: El servicio recibió en la fecha fijada rendición de cuentas y, si la extravió no debe responsabilizar a la organización que cumplió oportunamente.

Ministerio del Interior
Folio: 1239

Instituto de Normalización Previsional
Folio: 875
Derecho: A una atención oportuna y de calidad.
Materia: Goce de la pensión no contributiva.

Folio: 907
Derecho: A respuesta.
Materia: Corrección de un supuesto error en cobro de cuota mortuoria.

Folio: 1493
Derecho: A una atención oportuna y de calidad
Materia: Agilizar goce de pensión.

Programa de Reconocimiento al Exonerado Político
Folio: 1550
Derecho: A obtener reparación por parte del estado.
Materia: Conocer estado de trámite de calificación exonerado

Folio: 1203
Derecho: A respuesta oportuna.
Materia: Información sobre si sus antecedentes son suficientes para su calificación de exonerado.

Folio: 548
Derecho: 3. A un respuesta oportuna
Materia: Han transcurrido tres años desde que presentó sus antecedentes para obtener calificación de exonerada.

Ministerio de Educación
Folio: 1739
Derecho: A respuesta.
Materia: Realizar investigación a las denuncias informadas.

Folio: 1670
Derecho: A denunciar situaciones de injusticia.
Materia: Denuncia maltrato físico a su hijo por parte del profesor.

Folio: 1577
Derecho: A respuesta.
Materia: Denuncia de acoso laboral.

Folio: 1424
Derecho: A respuesta.
Materia: Denuncia irregularidades.

Folio: 1215
Derecho: A corrección de errores
Materia: El servicio recibió en la fecha fijada rendición de cuentas y, si la extravió no debe responsabilizar a la organización que cumplió oportunamente

Folio: 9
Derecho: A respuesta.
Materia: Denuncia de irregularidades.

Folio: 67
Derecho: A denunciar situaciones de injusticia

Sugerencia Certificado de Antecedentes

Registro Especial de Condenas por Actos de Violencia Intrafamiliar, en Certificado de Antecedentes.

En el trimestre que aborda el presente informe, dos presentaciones -números 310 y 392- recibidas por esta Comisión versaron sobre lecturas erradas del Certificado de Antecedentes en lo referido al Registro Especial de Condenas por Actos de Violencia Intrafamiliar, dónde los ocurrentes -y en uno de los casos también un potencial empleador- no observaron la frase "Sin Anotaciones" como parte integrante de ese Registro, entendiendo que los afectados contaban con antecedentes de violencia intrafamiliar.

Se trata así de situaciones que a partir de un error han impactado en las posibilidades de personas de encontrar trabajo.

Al respecto, esta Comisión valora el hecho que en el certificado de antecedentes aparezca reflejado cuando una persona efectivamente presenta antecedentes por violencia intrafamiliar. Lo que claramente es un avance para terminar con la impunidad de quienes cometen este delito. Sin embargo, producto que es una categoría nueva dentro del certificado esta Comisión sugiere a la autoridad pertinente para propender a cautelar que este malentendido no se repita; el modificar el diseño del Certificado de Antecedentes, de modo que los antecedentes del citado registro sean desarrollados como parte del Registro General, del mismo modo que en el ejemplo al costado figuran las causas del solicitante. O bien, alternativa o complementariamente, proponemos también la difusión de la incorporación de los antecedentes de violencia intrafamiliar al Certificado, para así masificar una correcta lectura de este documento.

PROVINCIA DE MENDOZA
GOBIERNO AUTÓNOMO
CERTIFICADO DE ANTECEDENTES
Válido para FINES PARTICULARES

NOMBRE : HÉCTOR
R.U.A. : Fecha nacimiento: 30 Agosto

REGISTRO GENERAL DE CONDENAS

CAUSA Nro. : 38.5
Tribunal: 1 DEL CRIMEN DE FURTO

Decl. res: 31 Agosto
Delito : ROBO EN GRADO DE FRUSTRACION CON HOMICIDIO

Anotac. :
DECRETO DE 24-00 DE DENIEGA INDULTO
DECRETO DE 21-00 CON MITA PENA
POR EXTRARAMIENTO

REGISTRO ESPECIAL DE CONDENAS POR ACTOS DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR

R.U.A. 4807382-4 SIN ANOTACIONES FINES ESPECIALES
cdo

Emisión: 15 Enero 2007, 12:54.

IMPUESTO PAGADO - VALOR : \$ 850
CERTIFICADO ANTECEDENTES PARA FINES PARTICULARES
Registro en: CDHAIQUE
REGION : AYSEN
1811007 RUN : 4807382-4 !-QWTD

Sugerencia

Transmisibilidad

de

reparación

por

violaciones

de

Derechos

Humanos

Reunión con dirigentes de organizaciones de Ex Presos Políticos. Asistieron a esta reunión los dirigentes doña Haydeé Oberreuter, don Manuel Retamal y don Carlos Lira, y la Presidenta de la Comisión Asesora, doña Danae Mlynarz Puig y el abogado don Mauricio Castillo Pizarro.

Los representantes de las agrupaciones señalan que la Comisión ha sido el único organismo de gobierno que les ha abierto un espacio a sus organizaciones e indica que las políticas de reparaciones implementadas han significado que 2.486 personas que tenían derecho quedaron sin reparación por haber fallecido antes de que se dictaran las leyes correspondientes y que un gran tema que se ha conversado con las autoridades es el de la transmisibilidad de los beneficios, especialmente los que dicen relación con la posibilidad de cursar estudios superiores.

En este sentido, un tema de especial relevancia y que surge en la conversación desarrollada es la posibilidad de que estas organizaciones lleven su problemática al ámbito internacional y promuevan su discusión en la Comisión de Derechos Humanos, con sede en Washington, para después ser llevada a la Corte Interamericana de Derechos Humanos como una demanda al Estado Chileno, escenario que dados los recientes fallos desfavorables de esta Corte, se sugiere que por lo menos se analice la factibilidad de estudiar la transmisibilidad de beneficios educacionales a los familiares de las víctimas de violencia política. Este punto, de acuerdo a la labor de estudio desarrollada por esta Comisión aún no se encuentra en el escenario del sistema interamericano de Derechos Humanos, pero representa un tópico de análisis importante a la hora de delimitar definitivamente la política de reparación para las víctimas de represión política, ya que eventualmente no implicaría un nuevo gasto para el Estado, toda vez que son beneficios educacionales que no se han utilizado y el causante-víctima, puede generar este derecho a sus sucesores, con el consiguiente impacto social que ello conlleva.

Visita de Fiscalización

Departamento

Provincial

de

Educación

Santiago

Sur

Se observa en esta Dirección Provincial una gran dedicación y esfuerzo en el mejoramiento de la atención de usuarios, además de un despliegue de actividades encaminadas a conocer las inquietudes de éstos en aras de ir corrigiendo aquellos aspectos que no satisfacen en un 100% a los ciudadanos.

I. OBJETIVO.

Evaluar la atención al usuario prestada por el Departamento Provincial Santiago-Sur, conociendo la conformación, funciones y procedimientos utilizados por el Servicio de Atención a los Usuarios y establecer una coordinación para los efectos del procesamiento y derivación correcta de los reclamos y sugerencias que esta Comisión recibe por parte de los usuarios de dicha provincial.

II. METODOLOGÍA

Entrevista con el Director Provincial y con jefaturas de las dependencias que la conforman y presencia in situ de la atención prestada al usuario en la oficina 600. Entrevista especial con la Jefa del Servicio de Atención al Usuario (600) para conocer su funcionamiento y las diferentes actividades que se realizan relativas a la atención al ocurrente.

III. ASPECTOS GENERALES

La población objetivo del Departamento en estudio está radicada en los 460 establecimientos (educación básica, media, estudios especiales, lenguaje, adultos mayores) ubicados en las comunas urbanas de La Cisterna, El Bosque, San Ramón, La Granja, Lo Espejo, San Bernardo; y las comunas rurales de Buin, Calera de Tango y Paine, las que representan una población escolar de aproximadamente 230.200 alumnos.

Las dependencias que componen el departamento son:

- Director Provincial.
- Área Técnica de Supervisión.
- Área Inspección y Control de Subvenciones.
- Área Administrativa.
- Oficina 600 de Atención Ciudadana

INFRAESTRUCTURA DEL DEPARTAMENTO PROVINCIAL:

Funciona en una casa de aproximadamente 400 m², anteriormente parte de un colegio ubicado en la Comuna de San Miguel, cuya construcción es de dos pisos, antigua y sin mayor acondicionamiento de las funciones de las distintas unidades que la conforman.

SEÑALÉTICA DEL SERVICIO: No existe mayor señalética, pero sí hay funcionarios que al ingreso guían a los usuarios sobre la ubicación de las oficinas que requieren.

SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO: Se atiende a los ocurrentes en pequeñas oficinas que permiten el ingreso de máximo dos personas a la vez.

Organización: Este está integrado por tres profesionales. Una profesora de Educación Básica; Una Asistente Social; y Una Inspectora de Subvenciones, lo que permite cubrir todas las áreas de reclamos y consultas que pueden formular el universo de usuarios del servicio.

Funciones:

1. Informar, orientar y asistir al usuario, alumnos, padres y apoderados, profesores y sostenedores.
2. Recibir y gestionar reclamos y sugerencias de los usuarios:
 - En relación con los alumnos, principalmente les corresponde atender los problemas de cancelación de matrículas, suspensiones, becas, actos discriminatorios en contra de alumnos ya sea por sus pares o por profesores, información sobre plazos, documentos y formalidades requeridos para realizar traslado, matrículas etc.
 - Respecto a los profesores, reclamos por la falta de pago de algún bono o faltante de parte de su salario mensual y orientarlos

en el caso de terminación de contratos para que realicen las gestiones pertinentes.

-Respecto a los sostenedores, principalmente los reclamos se refieren al incumplimiento de pago de parte de los apoderados del % de la subvención que les corresponde, requisitos de instalación de colegios.

3. Realizar funciones de coordinación con la oficina 600 del MINEDUC y con los servicios y reparticiones que realicen acciones similares o complementarias.

Las funciones de este Servicio de Atención al Usuario están íntimamente ligadas con las que realiza la Unidad de Supervisión Técnico Pedagógica que dicen relación con la difusión, promoción y aplicación de la normativa educacional en los colegios (entre otros: Decretos de evaluación de aprendizaje, Deberes y Derechos de los alumnos, Reglamentos de Padres y Apoderados, Decreto de Subvenciones, Normativa sobre infraestructura de los colegios, etc) y verificación de su cumplimiento a través de visitas a los establecimientos educacionales, entrevistas y encuestas a usuarios. -Preparación de informes a requerimientos del MINEDUC.

-Difusión y promoción de los proyectos de mejoramiento educativos y aprobación de los mismos que presentan los establecimientos educacionales.

-Autorización para la toma de exámenes libres por parte de colegios solicitantes.

Infraestructura del Servicio de Atención al Usuario: Las Profesionales que integran la unidad atienden en dependencias pequeñas que no permiten el ingreso de más de dos personas y que no cuentan con ninguna privacidad para el desempeño de sus funciones.

Procedimiento de reclamos:

Los ciudadanos son atendidos directamente en las oficinas del servicio por las funcionarias calificadas de éste, dependiendo del área del reclamo o consulta que se deja registrado en un formulario de queja o sugerencia. Ello, permite la elaboración de estadísticas que procesan el número de quejas recibidas y la emisión de un informe final que detalla el resultado de sus gestiones realizadas en cada caso.

Las presentaciones de inconformidad son procesadas de forma inmediata, y en primera instancia se realizan acciones telefónicas y, cuando el caso lo requiere, las funcionarias encargadas efectúan visitas a terreno dentro, de las 48 horas, para intermediar con los colegios

reclamados.

Material de difusión: En varios lugares, de buena visibilidad del recinto, existe material del Ministerio de Educación que puede ser retirado por los usuarios de la Dirección Provincial.

Actividades Destacadas

- Mesa de Diálogo convocada por el Director Provincial con los estudiantes secundarios y alcaldes de las comunas de la jurisdicción que significó la realización de diecinueve reuniones que derivaron en que los conflictos estudiantiles de la jurisdicción fueron "comunalizados", en el sentido de que los estudiantes plantearon una serie de reivindicaciones a los alcaldes, quienes pudieron solucionar las peticiones más localizadas y de infraestructura. En este sentido se informa que en la jurisdicción de esta Dirección Provincial se encuentra constituido el cien por ciento de los Consejos Escolares en los cuatrocientos tres establecimientos y se señala que era uno de los indicadores de los Programas de Mejoramiento de Gestión PMG del año 2006.

- Control de Reglamentos de Convivencia y Educación: Se informa que anteriormente se veían sólo los que correspondían a los colegios focalizados y que actualmente se están revisando todos los establecimientos que presenten más de tres reclamos respecto a sus reglamentos. Se señala además que se está revisando las instancias de apelación de esos instrumentos para mejorarlos definitivamente y enmarcarlos dentro de una perspectiva de respeto a las normas de un debido proceso como equivalente a un derecho fundamental, dado que se pueden dar situaciones que impliquen medidas disciplinarias en contra de los alumnos y se tiene conciencia que debe existir un procedimiento de apelación respecto a la aplicación de esas medidas.

- Control de Reclamos: La oficina de reclamos implementó un sistema de ingreso respecto del cual se hace un seguimiento permanente para ver las diferentes líneas de acción que pueden realizarse, constatando los abogados de esta Comisión Defensora Ciudadana la existencia del ingreso y procesamiento en fichas escrituradas de los casos presentados, para lo cual se eligió una muestra aleatoria de ellos y se efectuó un seguimiento caso a caso a través de llamadas telefónicas, acreditando la efectividad de ellos y una buena evaluación de los propios reclamantes sobre el trato y diligencia de la oficina de reclamos de esta Dirección Provincial.

Cambios en la Comisión y su Equipo

Durante el mes de marzo 2007 presentó su renuncia a la Presidencia de esta Comisión la Señora Marta de La Fuente. En su reemplazo, la Presidenta de la República en consideración de las atribuciones que le brinda el D.S. Número 65 que crea esta Comisión, designó a la Señora Danae Mlynarz Puig. También se registraron cambios entre los comisionados designados por la Presidenta de la República, donde René Muga reemplazará al renunciado Manuel Valdés, en representación de las organizaciones del empresariado.

Con esto, la Comisión Asesora Presidencial para la Protección de los Derechos de las Personas queda compuesta por:

Danae Mlynarz, Presidenta.

Olga Morris, en representación de organizaciones de consumidores.

Patsilí Toledo, en representación del Capítulo Chileno del Ombudsman.

René Muga, en representación de organizaciones empresariales.

Jeanette Soto, en representación de organizaciones sindicales.

José Roa, Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor.

Solange Berstein, Superintendente de las Administradoras de Fondos de Pensiones.

Francisco Estévez, Director de la División de Organizaciones Sociales del Ministerio Secretaría General de Gobierno.

Alejandra Sepúlveda, jefe del Proyecto de Reforma y Modernización del Estado del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

Además, la Señora Mlynarz siguiendo el artículo sexto del mismo decreto, designó como Secretario Ejecutivo de la Comisión al Señor Sebastián Kraljevich.

¿Qué es la Comisión?

La Comisión Asesora Presidencial para la Protección de los Derechos de las Personas es un órgano asesor de la Presidenta de la República que tiene como misión velar por la defensa y promoción de los derechos e intereses de las personas ante acciones u omisiones de los organismos públicos, en lo relativo a la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos frente a la prestación de estos servicios.

La Comisión debe observar y estudiar la actividad que desarrollan los órganos de la administración del Estado frente a los ciudadanos, y formular sugerencias o recomendaciones a la Presidenta, en pos de la regularidad, continuidad e igualdad en la satisfacción de las necesidades públicas a su cargo. Por ser un organismo dependiente de la Presidencia de la República, su ámbito de acción de circunscribe

a los organismos dependientes de la Administración Central del Estado.

La Comisión Defensora Ciudadana tiene sentido como un primer peldaño en dirección a la creación del Defensor del Ciudadano como un organismo autónomo al poder ejecutivo, el que debe ser creado a través de una norma constitucional que le dará carácter permanente y amplias atribuciones para defender a los ciudadanos.

El equipo de la Comisión Asesora Presidencial para la Protección de los Derechos de las Personas son:

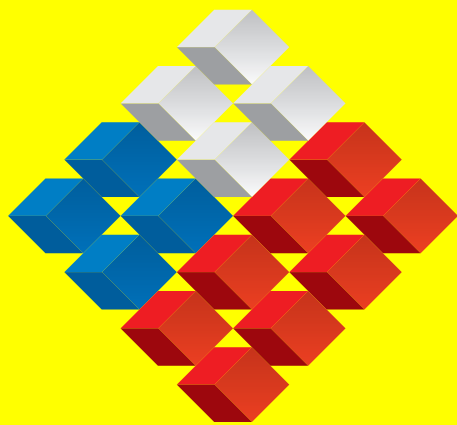
Presidenta: Danae Mlynarz.

Secretario Ejecutivo: Sebastián Kraljevich.

Abogados: Pamela Callejas, Liliána Latorre, María Luz Rojas, Mauricio Castillo, Hugo Villar.

Secretaria: Marta Eliana Anguita.

Asistente administrativo: Mario Sanz.



GOBIERNO DE CHILE
Comisión Asesora Presidencial
para la Protección de los
Derechos de las Personas

Santiago, Mayo de 2007.

<http://www.comisiondefensoraciudadana.cl>

Teatinos 251, oficina 301. Santiago.

Teléfono (2) 694 58 04 / Fax (2) 694 58 05