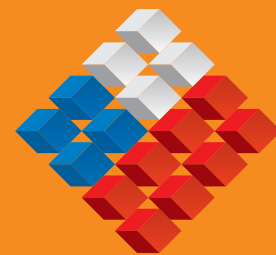


GOBIERNO DE CHILE
Comisión Asesora Presidencial
para la Protección de los
Derechos de las Personas



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

INFORME TRIMESTRAL

2° Informe 2007 / Mayo - Junio



- Asuntos pendientes en el Día Mundial del Refugiado
- Se reactiva la Reforma Constitucional que crea la Defensoría de las Personas
- Seguimiento al Certificado de Antecedentes
- Organizaciones de la Sociedad Civil demandan un Defensor
- Nuevas leyes en Derechos Humanos
- El reclamo como herramienta para mejorar las políticas públicas
- Estadísticas de reclamos, consultas y sugerencias del trimestre

Santiago, julio de 2007.
<http://www.comisiondefensoraciudadana.cl>
Teatinos 251, oficina 301. Santiago.
Teléfono (2) 694 58 04 / Fax (2) 694 58 05

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



En este momento tiene en sus manos el 23° Informe de esta Comisión Asesora Presidencial, correspondiente al trimestre abril - junio de 2007. En estas páginas se plasma un resumen del quehacer de este organismo, que bien podría explicarse en tres ejes temáticos:

- Procesar consultas, sugerencias y reclamos en relación al tratamiento de los derechos

ciudadanos por parte de la Administración Central del Estado, lo que implica además el ejercicio de un rol orientador y facilitador para las personas respecto de sus necesidades e inquietudes.

- Proponer y recomendar a la Presidenta de la República implementar, modificar o reorientar políticas públicas en pos de mejorar aquellas situaciones en las que se evidencia vulneración de derechos.

- Avanzar en el Proyecto de Reforma Constitucional que creará el Defensor de las Personas, como un organismo autónomo capaz de velar por los derechos de los ciudadanos a nivel nacional.

Estas tres líneas de acción, si bien aparecen como tareas independientes una de otra, son por el contrario, parte de un proceso integral que dice relación con contribuir a generar insumos para el Estado en su tarea diaria de modernizarse y cumplir de mejor manera las responsabilidades que ha depositado en él la ciudadanía. Así, esta Comisión a través de este informe de gestión aporta datos significativos para la evaluación de las políticas públicas, para corregir procedimientos de nuestros servicios y con esos antecedentes, ser un organismo que participa de los procesos de mejoramiento de gestión de los servicios de la administración del Estado, pero que al mismo tiempo da cuenta de la necesidad de contar con una figura que proteja, defienda y garantice los derechos de las personas como es la creación de la figura del Defensor como órgano autónomo, conocido en otros países como Ombudsman, Defensor Ciudadano o Defensor del Pueblo.

En Chile, por ahora, es un proyecto de Reforma Constitucional que creará la Defensoría de las Personas. Y es que "personas" somos todos. Se trata de un concepto inclusivo que acoge a todos los que están en nuestro territorio tengan o no, desde el punto de vista jurídico, la condición de ciudadanos, incluye a los compatriotas que están fuera del país, los migrantes; los que no tienen derecho a voto como nuestros niños y los condenados. Es decir, cuando hablamos de un Defensor estamos pensando en los derechos de todas las personas y a eso también nos hemos

Editorial

abocado en nuestra labor cotidiana: fomentar la existencia y tramitación legislativa del proyecto de Reforma Constitucional actualmente en el Parlamento.

Más allá de lo anterior, en este Informe Trimestral, junto con dar cuenta del estado actual de vulneración de derechos por parte de los organismos del Estado, hemos querido resaltar dos principios que nos parecen fundamentales al momento de concebir nuestra labor como un aporte: la visión en cuanto a la utilidad del reclamo como parte de la elaboración y rediseño de las políticas públicas y el cambio de mirada en cuanto a que una queja no termina cuando se resuelve en lo particular, sino cuando un servicio de la administración pública es capaz de generar una política global tras constatar una falencia a partir de la singularidad de un caso. Sin duda, se trata de dos ideas que más que eso, son oportunidades de mejorar la administración pública con miras a la modernización del Estado con herramientas útiles y que reflejan la opinión del ciudadano.

En este marco, una de las labores específicas que desempeña la Comisión es promover las Cartas de Derechos. Estas cartas son un instrumento relevante para los servicios de principio a fin: mientras la elaboración participativa de las cartas permite reunir a autoridades, funcionarios y usuarios a pensar los servicios que se brindan sin la urgencia del día a día ni la rigidez de los trámites; una vez terminadas, las cartas de derechos permiten a todos los actores conocer sus derechos y responsabilidades, e ir incrementando la calidad de sus desempeños, generando así mejores trabajos, con funcionarios concientes de la importancia de su labor e identificados con ella, y ciudadanos dispuestos a salir de la pasiva posición de receptores, para transformarse en participantes activos del desarrollo y ejecución de las políticas públicas. En síntesis, se trata de un instrumento que promueve una ciudadanía que asume un rol protagónico, haciéndose parte activa de la vida del Estado y sus servicios.

Es, por lo tanto, un desafío para quienes hacemos Estado: incrementar cotidianamente la calidad de nuestro servicio a los usuarios e ir, simultáneamente, cambiando el enfoque, pasando de la perspectiva de emisor-receptor de políticas públicas, a una mirada que asume a los ciudadanos como parte integral del diseño y gestión de los servicios que implementamos.

Danae Mlynarz P.
Presidenta
Comisión Asesora Presidencial
Para la Protección de los
Derechos de las Personas

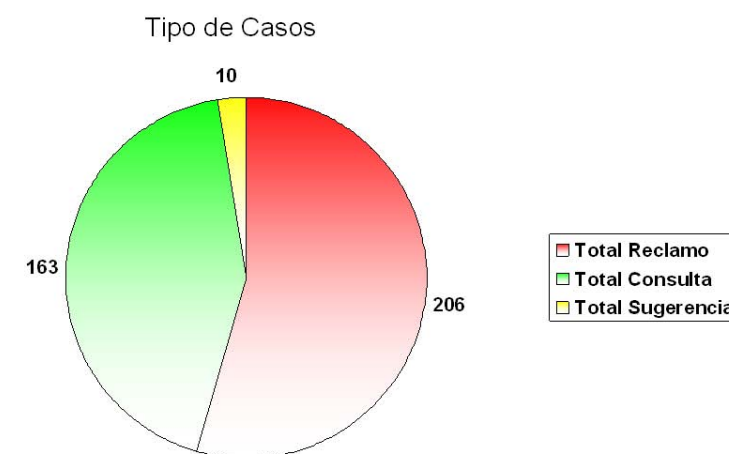
Informe Trimestral de Gestión

Durante el segundo trimestre de 2007 la Comisión recibió 379 presentaciones ciudadanas, clasificadas según su materia en 206 reclamos, 163 consultas y 10 sugerencias. Comparativamente con el anterior trimestre (enero-marzo) se aprecia estabilidad entre los tipos de presentaciones, pasando los reclamos de un 56% a un 54%, las consultas de 40% a 43%, y las sugerencias de 4% a 3%. Una primera distinción que se realiza sobre las presentaciones recibidas versa sobre su admisibilidad. En el caso de consultas y sugerencias, las presentaciones son declaradas admisibles, y el equipo de la Comisión busca los antecedentes necesarios para responder la interrogante o trasladar la propuesta a la autoridad competente, según corresponda. Por el contrario, en el caso de los reclamos la admisibilidad es guiada por dos criterios complementarios, ámbito y oportunidad, que definen -respectivamente- que sólo proceden reclamos referidos a servicios u organismos de la Administración Central del Estado que hayan sido previamente formulados en su fuente primaria. En este marco, un 57% de los reclamos ingresados cumplen los requisitos de admisibilidad. No obstante, de acuerdo al principio de inexcusabilidad que norma la Ley 19.880 de Procedimientos Administrativos -"Requerido un órgano de la Administración para intervenir en un asunto que

no sea de su competencia, enviará de inmediato los antecedentes a la autoridad que deba conocer según el ordenamiento jurídico, informando de ello al interesado" - aquellos reclamos que son declarados inadmisibles son derivados mediante gestión oficiosa a los organismos competentes, aun si estos no forman parte de la Administración Central.

Los derechos reclamados son otra perspectiva de las presentaciones ciudadanas del trimestre. En el marco del proceso que cursa

Informe trimestral abril - junio 2007
Gestión de Casos



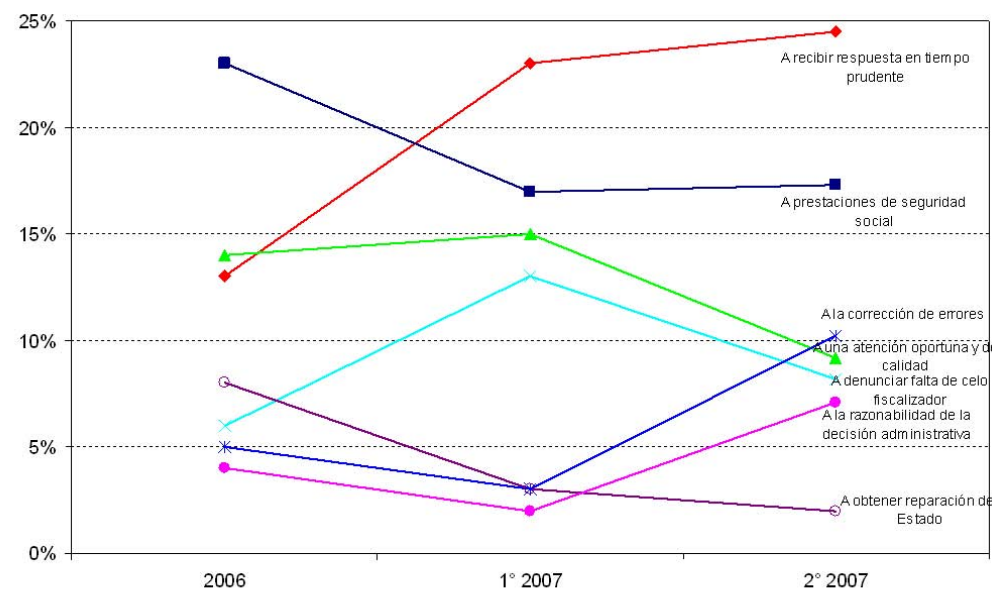
Fuente: Comisión Asesora Presidencial para la Protección de los Derechos de las Personas.

Informe trimestral abril – junio 2007
Gestión de Casos



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

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

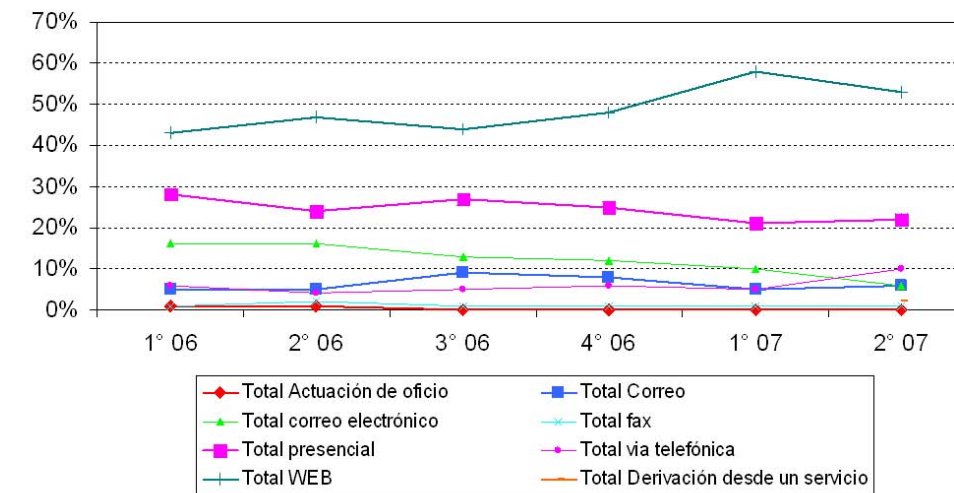


Fuente: Comisión Asesora Presidencial para la Protección de los Derechos de las Personas.

la Comisión, cada reclamo es rotulado con los derechos que se reclaman vulnerados. En ese marco, tres derechos concentran más del 50% de los reclamos recibidos: El derecho a recibir respuesta en tiempo prudente (24.5%), a prestaciones de seguridad social (17.3%), y a la corrección de errores u omisiones (10.2%). Es este último derecho el que registra mayor crecimiento entre los últimos dos periodos, pasando desde un 3% entre enero y marzo, al citado 10.2% del segundo trimestre. Respecto de las vías de acceso de los ciudadanos para realizar sus presentaciones, el sitio de internet concentra el 53% de los reclamos, consultas y sugerencias recibidas. Luego, un 22% de los reclamos son presentados personalmente por los ciudadanos en su entrevista con un abogado del equipo, mientras una de cada diez presentaciones es formulada

Presentaciones a la Comisión

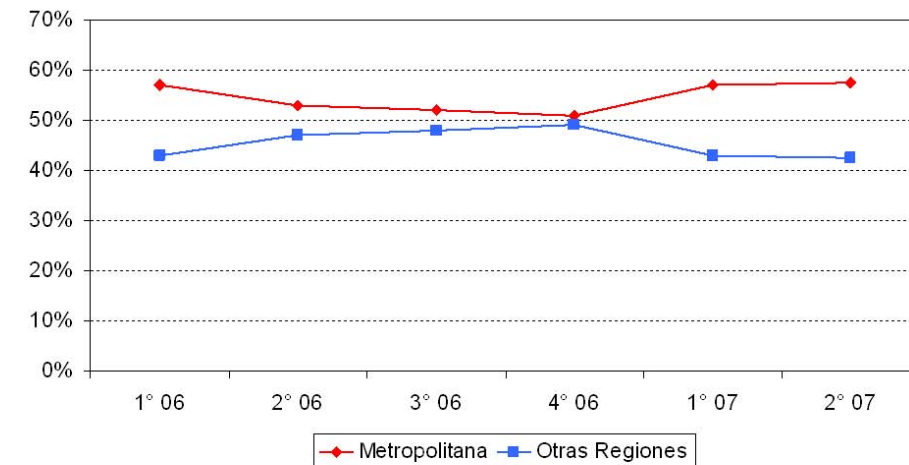
Presentaciones por vía de ingreso, por trimestre



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

Presentaciones a la Comisión

Presentaciones por residencia del ocurrente, por trimestre

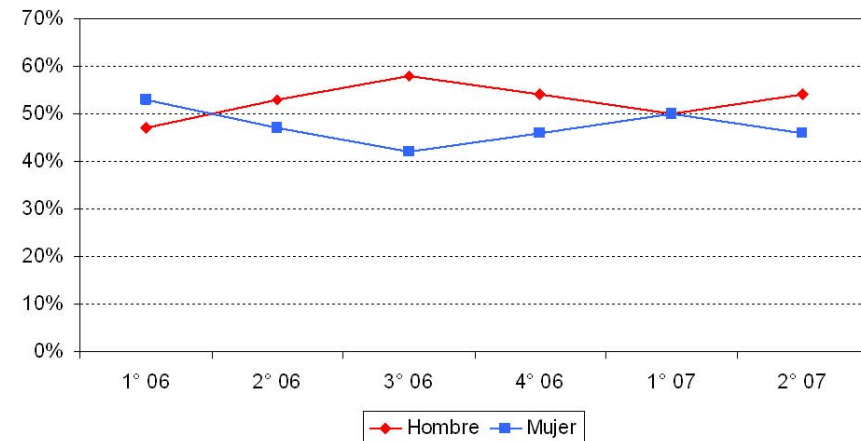


Fuente: Comisión Asesora Presidencial para la Protección de los Derechos de las Personas.

telefónicamente. Destaca en el trimestre el decrecimiento de las presentaciones por correo electrónico, siendo desplazadas por las presentaciones telefónicas como tercera vía de acceso a la Comisión. El sexo de los ocurrentes que ingresaron presentaciones este trimestre rompe la tendencia exhibida en los dos periodos anteriores, donde la diferencia entre ocurrentes hombres y mujeres se reducía progresivamente. En estos tres meses, 54% de los ciudadanos que presentaron reclamos, consultas y sugerencias a la Comisión, son hombres. Otra característica relevante de los ciudadanos que recurren a la Comisión es su lugar de residencia, donde este trimestre repite la tendencia del periodo anterior donde un 57% de los ocurrentes residen en la Región Metropolitana. De este dato, concluimos que resulta una tarea de primera importancia relevar los medios de acceso remoto a la Comisión a lo largo de todo el territorio. Parte de ese esfuerzo es la impresión de 800 copias del presente informe, la mayor cantidad de ejemplares de un informe trimestral de este organismo. En cuanto a los sectores que refieren los reclamos, destaca Trabajo y Previsión Social con 17% de las presentaciones, seguido de Infraestructura (9%) y Municipalidades (8%). Respecto del sector Trabajo y Previsión Social, el Instituto de Normalización Previsional y la Superintendencia de Seguridad Social concentran un 44% y un 29% del total

Presentaciones a la Comisión

Presentaciones por sexo del ocurrente, por trimestre

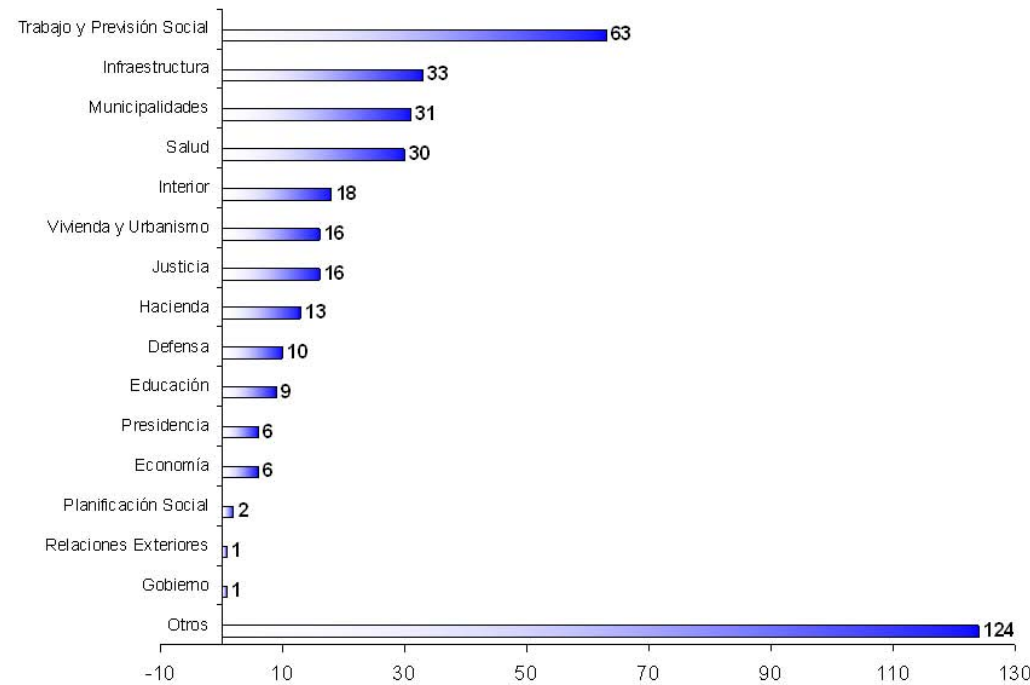


de reclamos del sector, respectivamente. Entre el sector Infraestructura, sobresalen los reclamos asociados al plan Transantiago, con 18 presentaciones en el trimestre. El tercer sector más reclamado - Municipales - tiene la singularidad de ser un ámbito ajeno a la Administración Central del Estado, es decir fuera de las competencias de la Comisión. Este dato reafirma la pertinencia de constituir la Defensoría de las Personas como un ente autónomo que pueda

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

Presentaciones a la Comisión

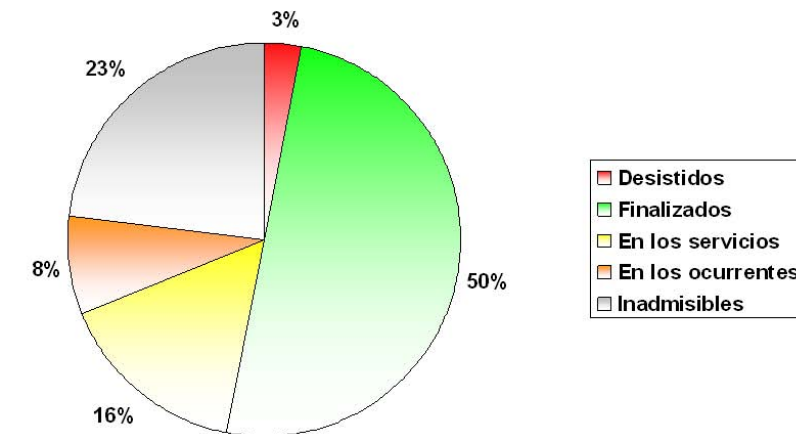
Sectores referidos



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

Presentaciones a la Comisión

Estado de los casos



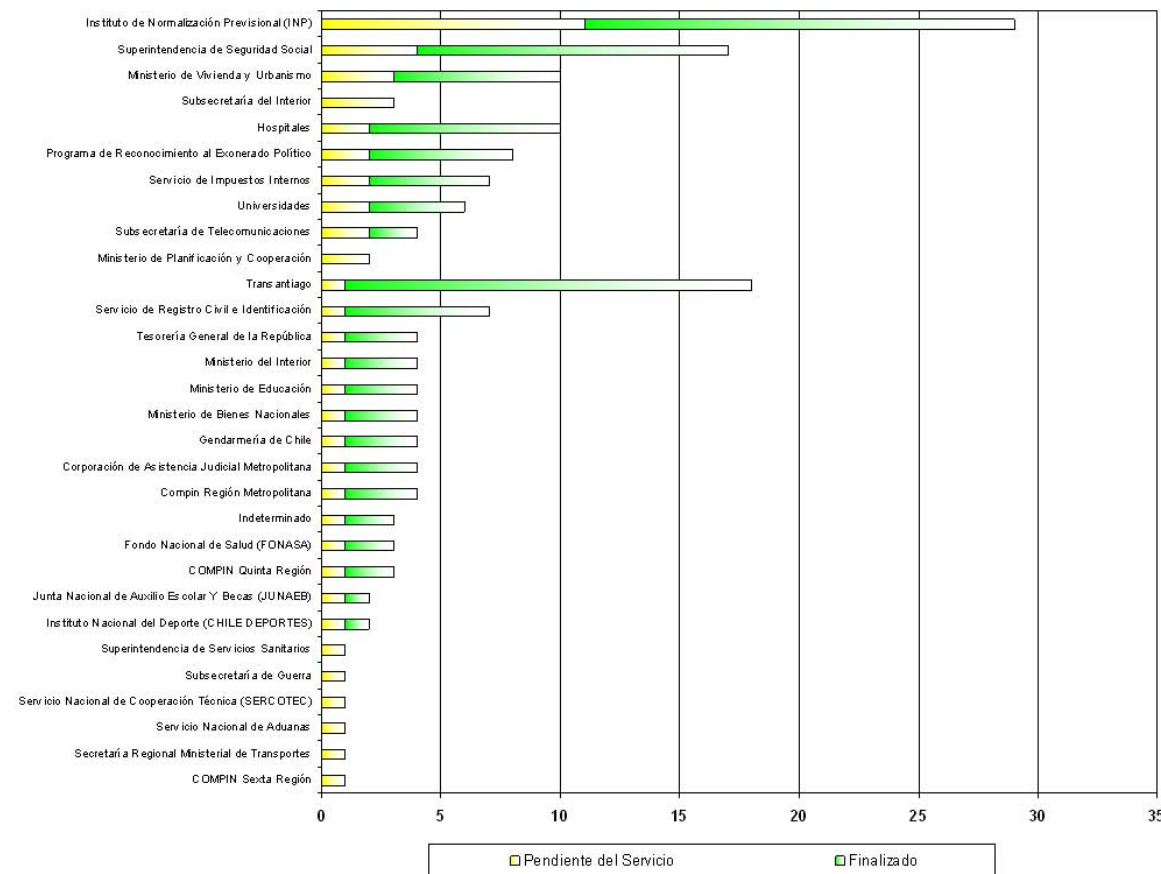
Fuente: Comisión Asesora Presidencial para la Protección de los Derechos de las Personas.

abordar estos reclamos, orientados hacia incrementar la calidad de los servicios públicos, varios de los cuales dependen hoy de los municipios. Finalmente, respecto del estado de las presentaciones, la mitad de los casos ingresados en este trimestre han llegado a su término, respondiéndose el fondo del reclamo o la consulta, o bien trasladando la sugerencia a la instancia correspondiente. En el caso de los reclamos, una vez analizado la eventual vulneración de derechos que denuncia el ocurrente, podemos distinguir entre aquellos que se ha dado razón a lo reclamado, 34 reclamos, y otros en que los procedimientos y resoluciones adoptadas por el organismo no configuraban una vulneración, 20 reclamos. Otras presentaciones concluidas en este periodo son

aquellas en que el ocurrente desiste de la presentación, equivalente al 3% del total. Típicamente, se trata de reclamos que los ocurrentes resuelven directamente en el organismo reclamado en forma paralela a la presentación que realizan en esta Comisión. Completan los casos concluidos en este trimestre aquellos reclamos que son derivados a otro organismo por los criterios de admisibilidad antes descritos. Como se aprecia en el gráfico, sólo un cuarto de las presentaciones ingresadas en el trimestre permanecen en curso, bien a espera de antecedentes del ocurrente que permitan definir los pasos a seguir (8%), o en los servicios (16%) a los que se ha oficiado para requerir información y respuesta a lo planteado por los ciudadanos. Cabe señalar que a partir del 1° de julio, el sistema

de gestión de presentaciones de esta Comisión realiza la distinción de aquellas respuestas pendientes en los plazos que marca la Ley de Procedimientos Administrativos, y aquellas situaciones en que se han sobrepasado los plazos máximos que fija esta norma legal. Por ello es que en el próximo informe podrá diferenciarse con claridad qué servicios son los que están incumpliendo los plazos de respuesta, mientras en esta ocasión sólo presentamos los casos con respuesta pendiente, sin distinción del tiempo transcurrido desde la fecha del requerimiento. Entre aquellos servicios con mayor número de presentaciones pendientes, sobresalen tanto el Instituto de Normalización Previsional como la Superintendencia de Seguridad

Presentaciones a la Comisión Servicios con casos pendientes de respuesta



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

Social, qué son también los dos organismos que tramiten el mayor volumen de reclamos admisibles.

Complementariamente, los datos de los seis primeros meses de 2007 muestran algunos datos relevantes respecto del perfil de los ocurrentes. Si diferenciamos por tipo de presentación - consultas, sugerencias, o reclamos- no encontramos diferencias significativas entre

hombres y mujeres. Pero, al evaluar los servicios referidos, encontramos que entre aquellos que son objeto de un mayor número de presentaciones, 15 o más en el semestre, existen algunas diferencias considerables entre mujeres y hombres que recurren a la Comisión. Considerando el promedio semestral de 52% de ocurrentes hombres, destacan como los más recurridos por las mujeres la Superintendencia de Seguridad

Social (60% de mujeres), Transantiago (59%), Hospitales (57%), Municipalidades y Tribunales (ambos con un 53%). Por contraparte, los ocurrentes del Programa de Reconocimiento al Exonerado Político son hombres en un 80%, el Ministerio del Interior (74%), la Contraloría General de la República (60%), y la Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones -AFPs- con un 59%.

Resumen de actividades:

Esta Comisión, no solo está abocada a la tramitación de las quejas ciudadanas, que forman parte del presente informe, también desarrollamos otras líneas de acción tendientes a fortalecer la gestión de los servicios de la Administración del Estado, promover y recoger experiencias en torno a la ansiada creación de la Defensoría de las Personas y abordar áreas de promoción de derechos. Las principales actividades desarrolladas en dichas materias, son informadas a continuación:

Atención de Usuarios, mejoramiento de gestión y transparencia en el servicio público:

En este ámbito, hemos sostenido reuniones de coordinación con autoridades y funcionarios de la División de Organizaciones Sociales (DOS), encargados de la Unidad de Participación Ciudadana del Ministerio de Obras Públicas, encargados de la Unidad de Atención de Usuarios del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE). Además de reuniones permanentes con el Secretario Ejecutivo de la Agenda

Gubernamental de Transparencia y Probidad. Con todos ellos hemos generado continuamente mecanismos que nos permitan trazar objetivos comunes, desde el ámbito de competencias de cada instancia.

Encuesta de Vulneración de Derechos:

Sin duda, una tarea a la que nos hemos abocado durante este segundo trimestre ha sido la licitación y adjudicación de la Encuesta de Vulneración de Derechos que por estos días se encuentra en su fase de aplicación en terreno en las regiones octava, quinta y metropolitana y de cuyos resultados estaremos dando cuenta en nuestro próximo informe.

Distintas visiones en torno a la creación de un Defensor y el tratamiento y vulneración de Derechos en Chile:

En esta materia hemos escuchado a la sociedad civil, parlamentarios, ex autoridades de Gobierno, de manera de conocer las distintas apreciaciones en torno a la creación del Defensor de las Personas. En este ámbito sostuvimos encuentros con: El

consejo directivo del Capítulo chileno del ombudsman, el Presidente de la Comisión de Derechos Humanos de la Cámara Baja, diputado Iván Paredes, además de reuniones con distintos parlamentarios integrantes de dicha comisión, el abogado constitucionalista Francisco Zúñiga y hemos desarrollado un trabajo continuo con el Jefe de la División Jurídica Legislativa del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, Carlos Carmona y otros profesionales del área.

En este ámbito es preciso señalar el trabajo desarrollado al interior del Congreso Nacional, específicamente en la Cámara de Diputados, donde la Presidenta de la Comisión, Danae Mlynarz sostuvo reuniones con todos los Jefes de Bancadas, con el fin de informar sobre el Proyecto de Reforma Constitucional que crea el Defensor de las Personas, concurriendo además a la Comisión de Derechos Humanos de la Cámara Baja, donde le correspondió efectuar una exposición acerca de la iniciativa, actualmente en trámite.

En cuanto al tratamiento de otras áreas de los derechos de las personas, realizamos reuniones con los defensores comunales de la región metropolitana; con la Defensoría Penal Pública, conocimos la visión que existe a nivel internacional de la voz del Alto comisionado de Naciones Unidas, Marina Narváez y también recogimos información de la experiencia internacional con la Directora de Políticas y Litigios de la Oficina de Información y Privacidad del Departamento de Justicia de EE.UU., Melanie Ann Pustay.

Casos:

Las quejas ingresadas, dependiendo de la dificultad en su resolución o el carácter masivo de sus implicancias ha motivado que no solo se realicen las gestiones



vía oficio a las que estamos abocados habitualmente, sino que en muchas ocasiones hemos plasmado personalmente a sus más altas autoridades de cada servicio, nuestra preocupación: Tal es el caso del Instituto de Normalización Previsional, Servicio de Registro Civil e Identificación, COMPIN, Superintendencia de Seguridad Social, entre otros.

En esos términos el reportaje "Día Mundial del Refugiado: Asuntos Pendientes" fue el resultado de nuestras conversaciones y búsqueda de información con: Carmen Daneri, Jefa de Migraciones y Extranjería del Ministerio del Interior, el vicario de la Pastoral Social, Rodrigo Tupper y profesionales de ese organismo, además de la Subsecretaría del Interior, junto con la información cabal que nos brindan los casos atendidos en nuestras oficinas.

Por otra parte, tomamos conocimiento de temas que preocupan a diversas organizaciones con las cuales estuvimos reunidas, escuchamos sus planteamientos y nos comprometimos a transmitir su situación ante los órganos competentes. Así, sostuvimos encuentros con el Comité Unitario de Presos Políticos quienes abordaron materias de reparación; mientras, la Corporación Defendamos la Ciudad, junto a urbanistas, el Colegio de Arquitectos, la agrupación ACCION nos entregaron su visión sobre la sistemática violación de los Derechos Urbanos de los Ciudadanos. También recibimos de parte de representantes de siete organizaciones de Derechos Humanos el Manifiesto "Por una Institucionalidad y una Política Pública en Derechos Humanos para Chile".

El apoyo de las Clínicas Jurídicas y ONGs:

Estamos empeñados en dar la mejor respuesta a las personas que se acercan a la Comisión Defensora Ciudadana y en ese sentido, hemos logrado coordinar nuestro trabajo para la derivación de casos con la Fundación Pro Bono, la ONG Domos (respecto de casos de violencia hacia la mujer), Clínica Jurídica de la Escuela de Derechos de la Universidad Católica de Chile.



El funcionamiento interno de la Comisión Defensora Ciudadana:

En el marco de nuestras tareas habituales y como ha sido la tónica de esta Comisión, durante el trimestre abril- junio de 2007 se ha sostenido reuniones de trabajo, cada dos semanas, con el Subsecretario del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, Edgardo Riveros. Además se ha convocado en dos ocasiones durante este período al Consejo de la Comisión Asesora Presidencial, en uno de las cuales estuvo presente el Ministro

Secretario General de la Presidencia, José Antonio Viera Gallo.

Seminarios y Talleres:

Asimismo, en nuestra función de promoción de los derechos de las personas, esta Comisión, representada por su Presidenta, Danae Mlynarz, fue invitada a exponer sobre "Institucionalidad en Derechos Humanos", "Cartas de Derechos

como herramienta para mejorar la atención de usuarios", "Avances legislativos en el Acceso a la Información Pública", "Derechos Ciudadanos". Todo lo anterior, ante diversas instancias de la Administración pública y organismos no gubernamentales como: la Generación Bicentenario, en la Fundación Chile 21; la Subsecretaría General de Gobierno; encargados de OIRS, de oficinas regionales de SENCE, entre otros.

Opinión

Responsabilidad social del Estado y el sector privado: JUNTOS PERO NO REVUELTOS



En una sociedad moderna y democrática, todas las personas y demás actores sociales son titulares de derechos que el Estado está obligado a garantizar. En particular, los ciudadanos y ciudadanas, independientemente de cualquier condición, por el sólo hecho de pertenecer a una comunidad organizada, son poseedores de determinados derechos que las autoridades y los organismos del Estado deben estar en condiciones y disposición de cautelar y proteger. Pero cuando los ciudadanos recurren a los servicios u organismos públicos, no sólo esperan que éstos cumplan con lo que están obligados a hacer, y que lo hagan de manera eficiente. También esperan un buen trato, más información, acogida a sus planteamientos, y soluciones rápidas y efectivas.

Si esto no ocurre y sentimos que el Estado o cualquiera de sus organismos dependientes no protege adecuadamente nuestros derechos, deben existir los procedimientos adecuados para que cada ciudadano que se sienta afectado pueda hacer valer su opinión y transmitirla de la forma más rápida y directa posible. Esta es la tarea principal de la Comisión Asesora Presidencial para la Protección de los Derechos de las Personas, la cual debe velar por la defensa y promoción de los derechos e intereses de las personas ante acciones u omisiones de los organismos públicos, que van más allá de lo que la ley exige. De esta manera, garantizamos que el Estado ejerza su responsabilidad social, al satisfacer de manera óptima las necesidades y aspiraciones de los ciudadanos frente a la prestación de los servicios que son propios de su quehacer.

Para que el Estado cumpla adecuadamente con su responsabilidad social, es fundamental también que los ciudadanos tengan clara conciencia de sus derechos. Sólo sobre esa base, podrán exigir su cumplimiento cuando interactúen con él. Algo similar ocurre en el caso de las empresas. Si bien es cierto que el sector privado es el agente más activo en cuanto a Responsabilidad Social Empresarial (RSE), no debemos olvidar que el sector público y la sociedad civil son dos elementos claves para que esa RSE sea efectiva.

El papel del sector público (gobierno nacional y gobiernos locales) es el de crear un ambiente de negocios que facilite a las compañías desarrollar sus actividades, siendo parte de éstas el ser responsables. El Estado debe tener en cuenta la RSE a la hora de diseñar políticas de competitividad, facilitando a las empresas la implementación de prácticas responsables, pues ellas constituyen un elemento de competitividad empresarial y nacional.

Por su parte, la sociedad civil debe ser la voz de la sociedad. Su deber es poner en conocimiento de todos,

cuáles son los problemas que existen y aconsejar tanto a los gobiernos como al sector privado sobre cuál es la mejor manera de hacer frente a las dificultades, además de ejercer una misión de supervisión (consumidores responsables).

En este contexto, las alianzas entre Gobierno, sociedad civil y empresa privada son indispensables para que la responsabilidad social de cada sector sea verdaderamente efectiva y complementaria. Sin embargo, no hay que olvidar que aunque la empresa privada puede contribuir a aliviar problemas sociales y medioambientales, no le corresponde asumir las funciones propias del Estado, así como a éste último no le corresponde hacerse cargo de las responsabilidades que son inherentes a la empresa privada.

Al igual que las empresas que hoy día cada vez asumen una actitud más abierta y proactiva en materia de responsabilidad social, al Estado le corresponde también avanzar por ese mismo camino. No sólo se trata de cumplir con la ley, sino de incorporar en su definición de "negocio" la relación con el entorno social y asumir de manera mucho más activa ese compromiso. En la medida que los Estados y gobiernos se auto-imponen metas de desarrollo económico, social y ambiental, o de buen comportamiento ciudadano, que van mucho más allá de sus funciones y de los requerimientos urgentes, se fortalecen a sí mismos, generando una cultura de responsabilidad social que permea al resto de las instituciones y con esto, además, cumple con el fomento de la RS.

La responsabilidad social en el cumplimiento de los objetivos de cada "negocio" debe incorporarse, por tanto, en todos los actores sociales: las empresas, los consumidores, los trabajadores, el Estado y demás instituciones de la sociedad. Entre ellos, a su vez, deben fortalecerse los lazos y la comunicación para facilitar al otro el cumplimiento de su responsabilidad específica.

René Muga E.
Representante del empresariado en el Consejo de la Comisión Asesora Presidencial para la Protección de los Derechos de las Personas.
Gerente General de la Confederación de la Producción y el Comercio

Certificado de Antecedentes: DEL PROBLEMA PARTICULAR A LA SOLUCIÓN GLOBAL

En nuestro informe anterior, dimos a conocer la confusión originada en el formato del Certificado de Antecedentes que, a partir de enero de 2007 incorporó las anotaciones referidas al "Registro Especial de Condenas por Actos de Violencia Intrafamiliar" desde los casos atendidos por esta Comisión.

"¡Imagínese! Si yo nunca he golpeado ni

cometido violencia contra mi propia familia. Me dio tanta vergüenza que preferí guardar el certificado y cuando me lo pidieron nunca lo entregué". Así comenzó su situación, Lissette Arancibia, quien en su momento se acercó a la Comisión Defensora Ciudadana, confundida tras obtener su certificado de Antecedentes cuando postulaba a un nuevo trabajo. Gracias a esta profesora de Vallenar y otro caso ingresado en nuestros sistemas (N° 310/2007), es que profesionales de esta Comisión iniciaron las gestiones frente al Servicio de Registro Civil e Identificación, aduciendo que el nuevo formato, si bien responde a una exigencia legal, cual es, dejar en evidencia a quienes han cometido actos de violencia intrafamiliar; genera confusión en los usuarios. Así lo pudo comprobar un equipo de profesionales de esta Comisión que efectuaron una observación participante en una de las oficinas del Registro Civil, constatando que las personas se mostraban extrañadas por la información contenida en sus certificados de antecedentes.

De ese modo, la Presidenta de la Comisión, Danae Mlynarz, junto al Director Nacional del Servicio de Registro Civil, Guillermo Arenas, acordaron buscar un mecanismo que permita

informar a los usuarios de la existencia de esta nueva frase en el Certificado de Antecedentes. Es decir, se acordó: 1. Que el propio servicio inicie una campaña informativa en sus oficinas de atención de público, dando cuenta de un nuevo cuerpo legal que obliga a consignar en el Certificado de Antecedentes las condenas por Violencia Intrafamiliar. 2. La modificación del formato del mencionado documento que será sometido a una revisión en septiembre de este año para efectuar cambios a partir del 2008. Lo anterior, permite clarificar al mismo tiempo a potenciales empleadores que al no poner la debida atención en el formato actual del Certificado de Antecedentes podrían discriminar a un eventual trabajador por considerar erróneamente que tenía antecedentes por Violencia Intrafamiliar.

Por su parte, la profesora de Vallenar, Lissette Arancibia, se mostró sorprendida al enterarse que gracias a su reclamo ingresado en la Comisión Asesora Presidencial se hicieron las gestiones para evitar que otros usuarios del Registro Civil vivan la misma confusión, siendo un ejemplo que el testimonio de una persona, sumado a la voluntad de las autoridades de cada servicio puede contribuir a mejorar la calidad de la atención que el Estado brinda a sus ciudadanos.

EL CIUDADANO TIENE LA PALABRA

Sergio Alvarez:

"Me sentía desplazado en mi propio país. Gracias a la Comisión Defensora Ciudadana, formamos nuestra Junta de Vecinos".

En medio de las montañas de nuestra Cordillera de Los Andes, en un lugar llamado "Corral Quemado", comuna de Lo Barnechea, viven 28 esforzadas familias que eligieron un estilo de vida nada fácil. En precarias viviendas y con el frío permanente de la nieve han luchado por sanear sus terrenos y darle "un sentido a la vida". Esta Comisión ha sido testigo y aporte a esa lucha permanente y con la ayuda de profesionales de este organismo

Sergio y su familia ya tienen un terreno y han comenzado a sanearlo. Este es su testimonio:

"Yo pintaba cuadros en la Plaza de Armas hasta que me caducaron el permiso y como soy porfiado me fui a pintar a Huérfanos con Ahumada. Cuando me corrieron de ahí, me fui a otro lado. Hasta que después de estar cuatro veces detenido le dije a mi mujer "¿y si nos vamos a la

montaña?". Y es que no quería vivir hacinado, pero claramente me sentía desplazado en mi propio país, me echaban de todos lados por pintar que es un arte. Como no lo podía entender tenía que darle un sentido a mi vida. Eso fue hace siete años.

Así llegamos a Corral Quemado, a 17 kilómetros del Gran Santiago. Es un lugar precioso, pero vivimos con hartito frío, los niños sobretodo porque

Buscar todas las instancias SIEMPRE ES POSIBLE HACER UNA GESTION

El Derecho a la corrección de error u omisión

"Estar al servicio de la persona humana", esta frase contenida en el Decreto que crea la Comisión Defensora Ciudadana, permite a este organismo ser uno de los soportes con que cuenta el Estado para garantizar los derechos ciudadanos y velar porque existan mecanismos para interceder a favor de las personas. Así, en este trimestre la Comisión recibió el reclamo de Juan Pablo Bastidas Burckhardt, quien recibió una cobranza por parte de la Autopista Vespucio Sur por el uso de esa autopista sin portar el respectivo TAG, en octubre del año 2006, en consecuencia que el vehículo le pertenecía solo desde el 06 de febrero de 2007, es decir, con posterioridad a la fecha en que se habría hecho uso de la autopista y por lo tanto, en tales circunstancias el cobro a su nombre "no procede". Según relató, recibió en su domicilio un documento que más aún le advertía que podía ser objeto de un cobro 40 veces por sobre el monto inicial, lo cual - a su juicio - "ciertamente está en la ley, pero eso no quiere decir que sea correcto ni necesario". Al acercarse a la empresa, le insistieron que debía contar con el certificado de anotaciones vigentes y demostrar por sí mismo, que no era propietario del vehículo al momento del uso de la autopista. Dicho documento -en opinión del reclamante- debía ser gestionado por la propia concesionaria para identificar al que era propietario

al momento de ocurrido el hecho.

En estricto apego a lo dispuesto por el Decreto que crea la Comisión Defensora Ciudadana, se trata de un caso "inadmisible", ya que no está contemplado que este organismo haga gestión respecto de situaciones derivadas del sector privado.

Sin embargo, como ocurre en la totalidad de las quejas recibidas y en virtud de la Ley 19.880 sobre Procedimientos Administrativos, es parte de nuestra labor diaria buscar todas las instancias de manera que desde algún órgano de la Administración Pública se adopten medidas tendientes a evitar la vulneración de derechos. Así, en este caso, se resolvió recurrir a la Unidad de Atención al Cliente de la División de Concesiones del MOP, para que fuera esa instancia la que ejerciera una acción fiscalizadora, en consideración a que el reclamante adquirió el vehículo con posterioridad a la falta cometida.

Finalmente, con la debida acción del MOP, la sociedad

concesionaria asumió la responsabilidad por haber generado tránsitos infractores sin haber consultado oportunamente el "alta del afectado" del Registro Nacional de Usuarios de Televías y asimismo, la empresa está obligada a regularizar en el Juzgado de Policía Local de Peñalolén, la infracción cometida y asociada erróneamente al reclamante. De esta forma, esta Comisión recibe muchos casos que pueden resultar inadmisibles desde el punto de vista de las competencias, sin embargo, se trata de realidades que viven a diario personas como Juan Pablo Bastidas y que han encontrado en este organismo un Estado que es capaz de volcar esfuerzos en la defensa de los ciudadanos y sus derechos.



nuestras viviendas no tienen nada que ver con lo que la gente ve en la comuna de Lo Barnechea, nosotros estamos metidos en medio de la montaña y con casas muy modestas. Fue entonces que necesitaba con urgencia sanear el terreno, porque si no tendríamos problemas, pero no teníamos recursos ni los conocimientos para tanto trámite. Empecé a moverme por todos lados y fui al CODEPU y de esa oficina me enviaron a la Comisión Defensora Ciudadana. Los abogados de aquí saben que mi lucha no ha sido difícil, pero nunca me dijeron que era imposible. Estoy agradecido de la Comisión, de todos los que están aquí porque me han ayudado a no perder mi lucha por seguir un estilo de vida para mi familia. Tengo cuatro hijos que viven en la montaña, los llevo al colegio todos los días y viajamos 34 kilómetros ida y vuelta, pero tengo el orgullo de que mi hijo mayor ha sido por tres años el primero en su clase en una escuela donde hay problemas de droga y ausentismo. Eso es muy fuerte.

Así fue también que gracias al impulso y todo lo que aprendí haciendo trámites acompañado de esta Comisión es que con las otras familias armamos la Junta De Vecinos de Corral Quemado. Ahora tenemos mucha energía y tengo ganas de iniciar un proyecto de ecoturismo y otras cosas. Hoy me siento contento, después de que me corrieron de todos lados, vine a golpear una puerta y fue muy útil para mí, para mi familia y mis vecinos. Hoy, tengo un terreno que es mío, tengo una vida que a mi familia le agrada, tengo proyectos y me siento más ciudadano que nunca".

Día Mundial del Refugiado: ASUNTOS PENDIENTES

A partir del año 2006, la Comisión Defensora Ciudadana, por solicitud de la Vicaría de la Pastoral Social y de los Trabajadores en su calidad de agencia ejecutora en Chile del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), ha recibido reclamos de personas extranjeras y sus familias quienes han solicitado refugio en nuestro país. Dichas quejas, dicen relación con la escasa respuesta y excesivos plazos que las entidades de nuestra Administración Pública se toman para resolver sus respectivas solicitudes de refugio.

La falta de respuesta a éstas en tiempos prudenciales dificulta a quienes solicitan asilo, en cuanto a la satisfacción de necesidades básicas como el trabajo, la salud y la educación, precarizando más aún la ya desmedrada situación en que salen de sus respectivos países y en consecuencia, vulnerando derechos humanos básicos y en cierta forma, incumpliendo los instrumentos internacionales de protección a los refugiados que Chile ha suscrito.

La Comisión Defensora Ciudadana ha instado, en cada caso, a las entidades competentes del Ministerio del Interior, principalmente a la Subsecretaría, a agilizar los pronunciamientos y, si bien, en al menos tres situaciones ésta se ha pronunciado con la aceptación de la solicitud de refugio, en otras no ha habido éxito aun cuando se trata de personas que llevan más de tres años radicadas en Chile sin que se resuelva en definitiva su situación migratoria.

La referida Subsecretaría justifica la demora en la complejidad de las solicitudes y, especialmente, en que para resolver se deben tener a la vista antecedentes y documentos emanados de las autoridades e instituciones de diversos países, los que deben ser analizados prolijamente para brindar una respuesta, señalando que en promedio la tramitación de una solicitud de refugio demora 11 meses, desde el momento de la formulación de la petición, hasta la emisión de la resolución de

aprobación o rechazo.

El diagnóstico desde la Vicaría de la Pastoral Social:

Ante la situación detectada la presidenta de la Comisión Defensora Ciudadana, Danae Mlynarz, estimó imprescindible conocer la experiencia de la Vicaría de la Pastoral Social, en la delicada tarea que está llevando a cabo como entidad facilitadora del acceso a condiciones y necesidades básicas para la protección de los extranjeros que acceden al programa de Integración Local. Con ese fin, sostuvo una reunión con el Vicario para la Pastoral Social y de los Trabajadores, Rodrigo Tupper, asistiendo también la encargada del Programa de Refugio y la abogada del equipo, Marta González y Lucina Rodríguez, respectivamente. Esto, con la finalidad de iniciar un trabajo conjunto tendiente a colaborar en agilizar materias pendientes y permitir con ello que las personas que ven en nuestro país un lugar donde llevar una vida con dignidad, cuenten con las herramientas para ello.

La Vicaría Pastoral Social asumió en el año 2001 como agencia ejecutora del Programa de Refugio de ACNUR, con 250 personas calificadas como refugiados en total. Desde esa época se ha experimentado un incremento de las solicitudes a más de 500 casos por año. Así, sólo en lo que va corrido del año 2007, ha recibido 590 solicitudes de refugio, 577 de ellas formuladas por ciudadanos colombianos y en total, desde 1991, se contabilizan 1500 personas, provenientes de 29 naciones, a quienes se les ha otorgado la calidad de refugiados. Respecto de las cifras informadas por la Vicaría; la Subsecretaría del Interior, señala que durante el año 2007, al 5 de julio, se han presentado 252 casos, equivalente a 332 personas.

La preocupación de la Vicaría dice relación con las siguientes situaciones:

· La excesiva dilatación del

procedimiento administrativo para acoger o desestimar las solicitudes de refugio por parte de la Subsecretaría de Interior, que sólo confirma lo señalado anteriormente.

· Desde mediados de 2006 se encuentra en elaboración un convenio entre FONASA y el Departamento de Extranjería y Migración para facilitar el acceso a la salud a los solicitantes de refugio a través de la creación de una base de datos que permitiría otorgarles un RUN provisorio especial para estos efectos, acuerdo que debería estar en vigencia desde hace varios meses, según lo comprometido por las autoridades en su oportunidad.

· El Estado de Chile suscribió en el año 1972 los instrumentos internacionales relativos a la protección de los refugiados. En el mismo sentido, y según lo expresado por el Vicario, Rodrigo Tupper, se requiere contar con una Ley del Refugiado, que permitiría coordinar adecuadamente a las entidades de la Administración que tienen competencias en la materia.

Considerando lo anterior, el Vicario Tupper, reflexionó sobre la gran cantidad de compatriotas, entre ellas, muchas autoridades de Gobierno, quienes fueron acogidos como refugiados en diversos países durante el régimen militar, recibiendo no sólo la solidaridad de sus pueblos sino que también beneficios de sus estados y de las organismos internacionales que les permitieron vivir y desarrollarse dignamente, encontrándose el Estado en el imperativo moral de actuar de manera recíproca.

El análisis desde la Subsecretaría de Interior:

Como ya se ha señalado, la falta de respuesta impide a estos extranjeros obtener cédula de identidad en Chile y, a modo de ejemplo, sin ese documento no pueden acceder a la red pública de salud, ni a fuentes de trabajo, ya que esto impide a los empleadores efectuar las

respectivas cotizaciones en el sistema previsional y en el caso de los menores de edad, asistir a los establecimientos educacionales sólo en calidad de alumnos provisionales, quedando impedidos de rendir sus pruebas y exámenes regularmente.

Ante esto, se ha indicado desde la Subsecretaría del Interior que los solicitantes de refugio pueden acceder a una Tarjeta Especial de Trabajo y asimismo, contar con sus respectivas cotizaciones, por cuanto un Dictamen de la Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones incluiría dicha tarjeta como documento que establece la relación trabajador-empleador, las obligaciones y beneficios que derivan de ella. De esa forma, se indicó que incluso un solicitante de refugio puede acceder a la tramitación para el pago de cotizaciones previsionales mediante su número de pasaporte si es que no cuenta con cédula de identidad. Con ello, la Subsecretaría del Interior informa que los únicos imposibilitados de acceder a esto, son sólo el 2% de los solicitantes de refugio que ingresa a nuestro país en calidad de indocumentado. La Subsecretaría del Interior señala que la tramitación para el pago de cotizaciones se realiza incluso con el número de pasaporte, si es que la persona no cuenta con cédula de identidad. Asimismo, informa que el 75% de los solicitantes de refugio ingresa al país con pasaporte, el 23% cuenta con cédula de identidad de su país de origen y sólo el 2% corresponde a indocumentados. Cifra que –a juicio de esta Comisión– debe ser, de todos modos, atendida en cuanto a la necesidad de contar con un ingreso que les permita garantizar la manutención de sus respectivas familias.

Pese a lo anterior y de acuerdo a los casos recibidos en esta Comisión, cabe preguntarse si toda la red de protección social de la administración del Estado conoce a cabalidad las instrucciones en esta materia o en su defecto, no sería del todo pertinente generar una política de seguimiento

continuo de lo instruido. En esta materia, sin duda, se requiere de una regulación permanente y, en ese sentido, es la misma Subsecretaría del Interior, la que reconoce que no es factible proveer de cédula de identidad a los solicitantes de refugio, mientras su caso está siendo tramitado y por tanto, esta situación será resuelta –agregan– mediante una modificación legal que se traduce en un anteproyecto de ley, cuyo estado de avance se informará en otra oportunidad.

Respecto del acceso a la educación, la mencionada Subsecretaría informa que el Ordinario N° 07/1008 de 4 de agosto de 2005, del Ministerio de Educación instruye expresamente a las autoridades competentes, la aceptación de niños y niñas extranjeras, independiente de la calidad migratoria que presenten, siendo considerados alumnos regulares para todos los efectos esto es: académicos, curriculares y legales. Aun cuando la autoridad de Interior señala que respecto de la rendición de exámenes, ello queda acotado a las Actas de Calificación final, lo cual puede ser subsanado por el momento, mediante una instrucción o Convenio del Ministerio de Educación, en tanto no se cuente con una nueva ley de refugiados que se comprometen a impulsar. En esos términos,

esta Comisión Asesora Presidencial solicita a esa cartera, generar los mecanismos con el Ministerio de Educación de manera de efectuar un seguimiento del instructivo antes citado, considerando que de acuerdo a casos atendidos por este organismo se estaría incumpliendo en algunas comunas el Ordinario especificado anteriormente.

En cuanto al Convenio de colaboración entre el Ministerio del Interior y JUNJI, cuya finalidad es brindar acceso igualitario a la educación preescolar a los solicitantes de refugio, refugiados e inmigrantes, y otro Convenio, también en estado de formalización con el Ministerio de Salud, para asegurar el acceso a prestaciones a menores de 18 años, esta Comisión sugiere agilizar la tramitación de dichos documentos, por cuanto se trata, en el caso del acceso a jardín infantil y sala cuna del grupo etéreo que con mayor frecuencia requiere de atención, de acuerdo a lo manifestado en los casos ingresados a nuestros registros; mientras que en el caso de las prestaciones de salud, nos preocupa que existan personas que no estén recibiendo atención en un derecho que universalmente se entiende como

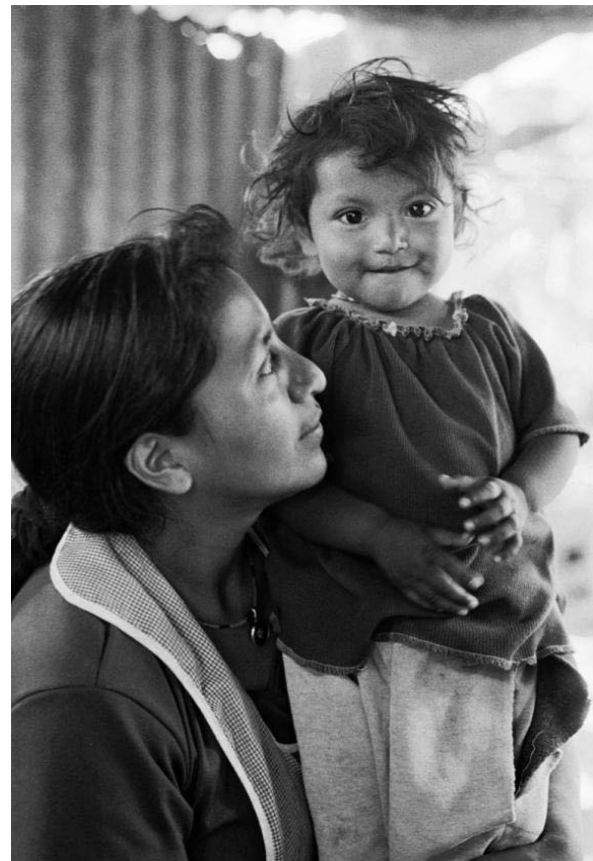


fundamental.

Compromisos desde la Subsecretaría de Interior:

Respecto del Convenio entre el Ministerio del Interior y FONASA, que reviste especial preocupación para la Vicaría, se ha informado desde la Subsecretaría de Interior que ya se encuentra firmado y su lanzamiento está previsto para las primeras semanas de agosto, con lo cual se garantiza la prestación de salud para todas las personas solicitantes de refugio, independiente de su condición migratoria.

Por otro lado, se indica que si bien no comparten el juicio de dilación excesiva en la tramitación de las solicitudes de refugio, dado que dicho proceso reviste un carácter de rigurosidad extrema y sin perjuicio de ello; no descartan adoptar medidas adicionales que puedan mejorar la situación de los refugiados en nuestro país y se materialicen los acuerdos y coordinaciones necesarias con otras instancias,



que permitan alcanzar los compromisos adquiridos por Chile en esta materia.

En ese mismo sentido, se indica que el anteproyecto de ley en materia de Refugios, que es sin duda, la solución de fondo para todos los problemas, necesidades, faltas de procedimientos y otras carencias aquí explicitadas, se encuentra en estudio por parte de la ACNUR para las observaciones que dicho organismo se permita sugerir. De acuerdo a lo informado por la Subsecretaría, dicho marco legal contemplaría instituciones que vendrían a resolver del todo los inconvenientes que actualmente enfrentan los solicitantes de refugio.

Sugerencias desde la Comisión Asesora Presidencial:

A lo largo de estas líneas hemos bosquejado nuestras principales preocupaciones y las situaciones que nos parece urgente corregir, regular, agilizar, etc. Y es que nuestra preocupación tiene un sustento, que tiene nombre y apellido, reflejados en los casos que nos corresponde atender. Hemos escuchado, desde hace algún tiempo, el testimonio de padres y madres que salieron de sus tierras de origen para dar una mejor calidad de vida a sus hijos y creyeron en nuestra patria encontrar paz, tranquilidad, estabilidad y prosperidad.

Por ello, es necesario adoptar a la brevedad las medidas necesarias para resguardar y restaurar los derechos de las personas que se encuentran en situación de refugio a lo menos, respetando su derecho a obtener respuesta cabal, precisa, fundada y oportuna a sus peticiones, de modo de evitar agravar la vulneración de sus derechos y dignidad. Comprendemos que se requiere de todos los

antecedentes y que muchas veces pueden demorar, pero para justificar los plazos sería necesario generar un reglamento que así lo establezca de modo, que estas personas no queden en la incertidumbre.

Nos tranquiliza en parte, que exista un plazo concreto para la puesta en vigencia de un Convenio con FONASA que permitirá brindar atención de salud, que es una necesidad tan fundamental. Pese a ello, llamamos a los órganos involucrados a dar la celeridad que corresponde a otros Convenios que permitan brindar educación y atención pre escolar. Como al mismo tiempo, instamos a las respectivas carteras a establecer mecanismos que permitan hacer un seguimiento permanente de lo dispuesto en dichos documentos e informar adecuadamente a los funcionarios, sobre todo en las ventanillas de atención, respecto de los derechos que asisten a los solicitantes de refugio.

Una Ley del Refugiado, es sin duda, el gran desafío pendiente que tiene nuestro Estado para cumplir a cabalidad lo prometido en materia internacional. En ese sentido, esta Comisión recoge la voluntad y el compromiso expresado por la Subsecretaría de Interior, en cuanto a avanzar en la tramitación legislativa del anteproyecto de ley, cuyo esfuerzo esperamos sea una tarea mancomunada entre esa Subsecretaría, la Vicaría de la Pastoral Social, ACNUR, el Parlamento, esta Comisión Asesora Presidencial y otras carteras ministeriales involucradas en esta materia.

Todo lo expresado da cuenta de una realidad y al mismo tiempo, es un llamado de atención, respecto de la urgencia con que se requiere solucionar aquellas materias que implican la protección de estas personas a las cuales el Estado chileno les tendió una mano y que ven en nuestro país la tan preciada dignidad, cuya búsqueda les significó huir de su patria. Simplemente se trata de avanzar en nuestros asuntos pendientes.

Comisión Defensora Ciudadana: UN TRABAJO PERMANENTE EN DERECHOS HUMANOS.

Desde gestiones anteriores, esta instancia ha intercedido por las personas frente a los organismos competentes con el fin de colaborar en la concreción de sus legítimas aspiraciones. De esa forma, se ha desarrollado una labor de intermediación con el Servicio de Registro Civil e Identificación y trabajado en casos de personas condenadas por delitos terroristas y que han solicitado la restitución de derechos civiles y políticos, además de gestiones respecto del saldo insoluto de pensiones de reparación. Situaciones como estas son materia de permanente consulta en nuestra Comisión. Ya en nuestro Primer Informe Trimestral 2007, dábamos cuenta del acercamiento que esta Comisión Asesora Presidencial ha llevado adelante con las distintas organizaciones de ex presos políticos y exonerados, entre otros, confirmando que existían normativas pendientes que para muchas personas significan la inserción en el mundo laboral o contar con un beneficio que de alguna manera reparara el daño que la ausencia de democracia ocasionó en sus vidas.

He aquí dos temas que eran parte de nuestros asuntos pendientes como Estado y que hoy se traducen en normativas concretas, es decir, se trata de demandas legítimas que hoy tienen solución real y en cuya génesis y tramitación esta Comisión ha emprendido gestiones en representación de quienes ayer eran afectados y hoy son justos beneficiarios. Se trata de la promulgación y plena vigencia de la Ley 20.200 que elimina

anotaciones prontuariales a condenados por tribunales ordinarios durante el gobierno militar y la publicación del Reglamento que da vida a la Ley 20.134 que establece el pago de un bono extraordinario para exonerados.

Ley que elimina anotaciones prontuariales y permite la reinserción laboral. En este caso, esta Comisión intercedió porque se le otorgara el carácter de urgencia a la tramitación de ese nuevo marco jurídico, a través del Presidente de la Comisión de Derechos Humanos de la Cámara Alta, Senador Jaime Naranjo y de las autoridades políticas del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, a cargo del Ministro José Antonio Viera Gallo y el Subsecretario, Edgardo Riveros. Lo anterior, ha significado que a partir del mismo 20 de julio de 2007, día de la promulgación de la Ley 20.200 se ha tomado contacto con todas las personas que habían concurrido a nuestra instancia, indicándoles que están en condiciones de regularizar sus antecedentes, recibiendo de muchos de ellos comunicaciones

que agradecen al Estado, ya que esta ley les abre la posibilidad de llevar una vida con apego a la dignidad humana.

Reglamento sobre Concesión y pago del Bono extraordinario concedido por la Ley 20.134. - Respecto de este tema, esta Comisión manifestó por las vías formales la necesidad de agilizar la puesta en vigencia del citado reglamento, por cuanto se trata del instrumento válido para la concreción del pago de un bono reiteradamente reclamado y esperado por los exonerados. Así, desde esta Comisión, se solicitó, mediante oficio a la Subsecretaría de Previsión Social la celeridad necesaria y que actualmente se traduce en el mencionado Reglamento vigente desde el 20 de julio de 2007.



¿Qué establece la Ley 20.200?

La nueva Ley elimina las anotaciones en los certificados de antecedentes de personas condenadas por motivos políticos en tribunales ordinarios durante el gobierno militar.

Se trata de delitos de connotación política ocurridos entre el 11 de septiembre de 1973 y el 11 de marzo de 1990 (Previo a esta ley el beneficio de eliminación de antecedentes solo era exigible para los condenados por tribunales militares). Quienes podrán beneficiarse de esta ley son personas que hasta ahora no podían reinsertarse laboralmente. La nueva ley, indica que el eventual beneficiario debe realizar una solicitud de eliminación de antecedentes penales, en cualquier oficina del Servicio de Registro Civil e Identificación, haciendo mención a esta ley.

¿Qué establece el reglamento de la Ley 20.134?

El texto señala que tendrán derecho al Bono Extraordinario establecido por la Ley 20.134, los ex trabajadores del sector privado y de las empresas autónomas del Estado, exonerados por motivos políticos entre el 11 de septiembre de 1973 y el 29 de septiembre de 1975 y que hayan ya obtenido una pensión no contributiva o sean beneficiarios de pensiones de sobrevivencia. Asimismo, se señala que este bono será pagado de una sola vez, por el Instituto de Normalización Provisional (INP). Según se indicó desde la Subsecretaría respectiva, se notificará directamente a los beneficiarios que cumplan con todos los requisitos que señala el citado reglamento, de manera que puedan acceder al beneficio previa presentación de los antecedentes respectivos.

El deber del funcionario del Estado: ESTAR AL SERVICIO DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS

Derecho a denunciar situaciones de injusticia

Las políticas públicas se entienden como la formulación del Estado para responder a una necesidad social o generar mejores estadios de desarrollo con principios, objetivos y metas precisas. Para ello se establecen programas gubernamentales sectoriales o instrumentos específicos. En virtud de ello, surge en Chile, como política pública la distribución de la pildora de emergencia o del día después, con el consiguiente debate que incluso ha dado lugar a pronunciamientos judiciales. Más allá de la singularidad del debate en cuestión, es importante destacar lo ocurrido en un centro asistencial de la red de salud pública y que da cuenta de las medidas que un servicio puede adoptar para anteponer la racionalidad y relevancia de la política pública por sobre los principios y valores personales, por legítimos que estos sean.

El caso recibido en la Comisión, corresponde a una mujer de 25 años, que reclamó su derecho a denunciar situaciones de injusticia. Según relató, su ginecólogo le recetó el medicamento Postinor-2, de inmediato concurrió a una farmacia pero estaba agotado y en muchos de esos recintos le explicaron que ya no lo vendían porque la distribución de la pildora se había iniciado en todos los consultorios. Por ello, concurrió al Hospital Sótero del Río, donde fue derivada con la matrona de turno, la que le habría manifestado todo tipo de argumentos en contra del Postinor-2, llegando incluso a insultarla y calificarla de "asesina", por lo que la mujer debió retirarse del lugar ante los gritos de la profesional de la salud.

Desde la Comisión se determinó enviar un oficio exponiendo la situación al Director del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente, con copia al Director del Hospital Sótero del Río y al Subsecretario de Redes Asistenciales. Al recibir respuesta, ésta no fue satisfactoria por cuanto solo contenía los descargos de la profesional involucrada, pero no se especificaba otro tipo de gestiones por parte del servicio para evitar que la situación se repitiera. Ante ello, se reiteró la necesidad de obtener una respuesta que permita concluir de manera satisfactoria el caso ingresado, ya que el trasunto del reclamo puede carecer de fundamento en relación a la imposibilidad del centro asistencial de proveer el medicamento solicitado puesto que en ese momento solo se

permitía suministrar a pacientes violentadas sexuales, ello no justifica la actitud de la funcionaria respecto de no sobreponer sus propios principios en desmedro de una política pública y en consecuencia, generar el desconcierto de los ciudadanos mediante insultos y descalificaciones. En tal sentido, dicha respuesta debía contener –a juicio de esta Comisión- medidas concretas tendientes a evitar que situaciones como las descritas se repitieran.

Finalmente, se obtuvo respuesta del director (S) del Hospital Sótero del Río, por la cual se iniciaría un proceso de investigación sumaria que permitiera obtener mayores antecedentes y adoptar las medidas correspondientes. Pero eso no es todo. Es absolutamente pertinente destacar que a partir de este reclamo el Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente implementó un taller de trabajo entre los profesionales de la salud, acerca de los derechos de los pacientes, para actuar independientemente de la posición individual, haciendo prevalecer la dignidad y libre albedrío de las personas que concurren a esos centros asistenciales. La creación de ese taller de conversación es una iniciativa que esta Comisión Asesora Presidencial, felicita y valora, no solo porque surge a partir de la voz de un ciudadano, sino porque se entiende el fin último del quehacer de los servidores públicos, cual es: poner a los usuarios en el centro del quehacer.



Comisión Defensora Ciudadana recibe manifiesto de organizaciones ciudadanas: SOCIEDAD CIVIL PIDE QUE SE LEGISLE PARA LA CREACIÓN DEL DEFENSOR DEL PUEBLO

Representantes de siete organizaciones de Derechos Humanos hicieron entrega formalmente a la Comisión Defensora Ciudadana del Manifiesto: "Por una Institucionalidad y una Política Pública en Derechos Humanos para Chile", en el que plasmaron su visión CODEPU, la Fundación IDEAS, las Corporaciones GENERA, FORJA y HUMANAS, además del Capítulo Chileno del Ombudsman y el Departamento de Derechos Humanos de la Universidad Central.



En el documento, no solo dan cuenta de la necesidad de garantizar los derechos de las personas, sino que también se comprometen en un consenso unánime a "impulsar y hacer realidad una promesa tantas veces postergada; que se legisle y cree definitivamente el Defensor del Pueblo".

En su manifiesto las organizaciones ciudadanas señalan que "resultan vergonzantes las cifras acerca de situaciones de discriminación y desigualdad que presenta nuestro país...una vez hechas las reformas constitucionales que permitieron eliminar de la Constitución aquellas normas atentatorias de la democracia, requerimos y reclamamos de manera urgente, avanzar en una nueva etapa: la efectiva protección de todos los habitantes de nuestro territorio".

Por su parte, la Presidenta de la Comisión Defensora Ciudadana, Danae Mlynarz, valoró que estas organizaciones se hayan reunido para buscar consensos en una materia de tanta relevancia en nuestro país y agregó que "los argumentos señalados en este Manifiesto de organizaciones de tanto prestigio y trayectoria son un factor más que nos mueve a reiterar que estamos en el mejor escenario para el éxito del proyecto de ley que crea la Defensoría de las Personas".



EXTRACTOS DEL MANIFIESTO:
"POR UNA INSTITUCIONALIDAD
Y UNA POLÍTICA PÚBLICA EN
DERECHOS HUMANOS PARA
CHILE"

- ∞ Una institucionalidad que asegure mayor respeto a la dignidad y protección a las personas y sus derechos fundamentales.
- ∞ Una institucionalidad como garantía de justicia y protección.
- ∞ Una institucionalidad como garantía de una mejor convivencia, gestión y efectiva resolución de las disputas y conflictos que afligen a la ciudadanía.
- ∞ Una institución nacional de derechos humanos como aporte y soporte al estado de derecho y de la gobernabilidad democrática: Las defensorías del Pueblo representan una positiva y probada innovación en la institucionalidad del estado de derecho y un trascendente aporte a la Gobernabilidad Democrática.

Transantiago: EL RECLAMO COMO HERRAMIENTA PARA MEJORAR LA POLÍTICA PÚBLICA

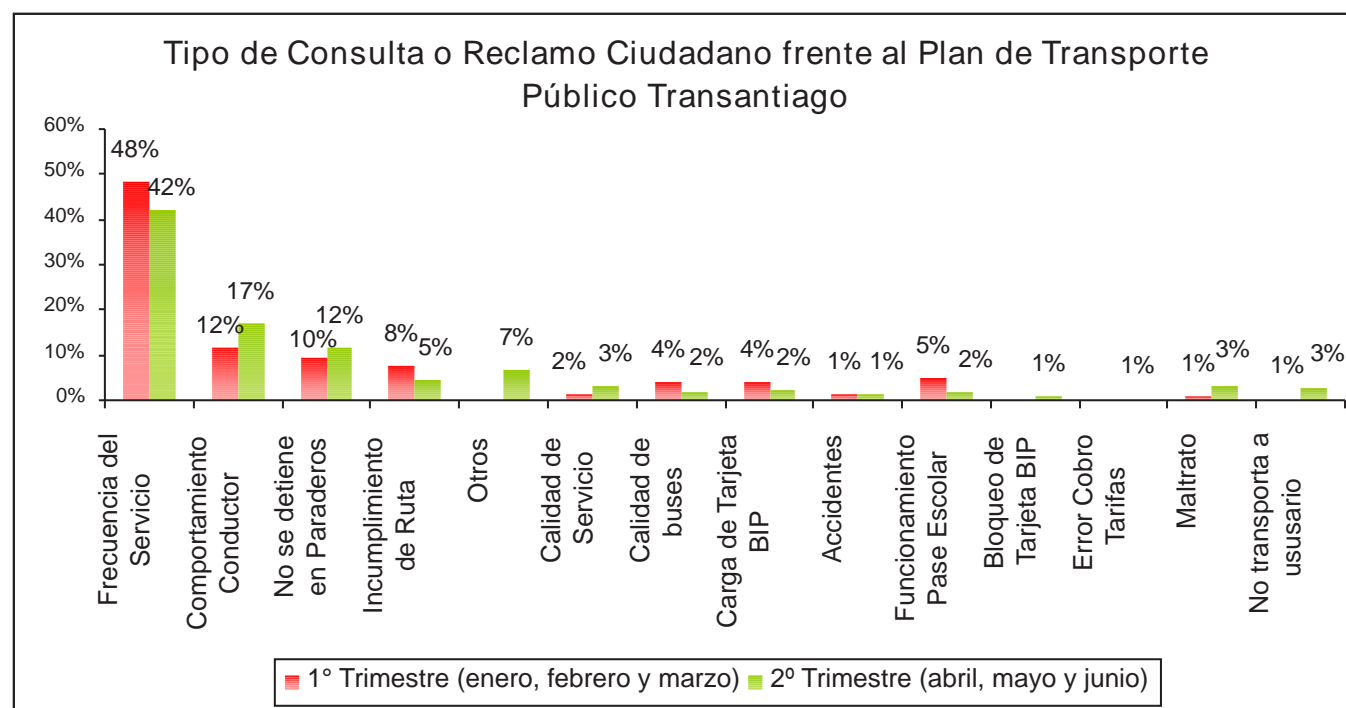
En el primer informe trimestral de 2007 analizamos las quejas, consultas y sugerencias que existían en las diversas instancias en torno al Plan de Transportes Público Transantiago (Comisión Defensora Ciudadana, Transantiago Informa, convenio de cooperación SERNAC y Oficina de Información, Reclamo y Sugerencias de la Subsecretaría de Transportes), con el fin de tener una visión amplia de la inquietud ciudadana. En este informe, en tanto, realizamos un seguimiento de los reclamos ciudadanas para saber cuántas han sido atendidas durante los meses de abril, mayo y junio y establecer cuáles son las demandas ciudadanas aún vigentes de manera que sirvan de diagnóstico y sean consideradas en el proceso de búsqueda de soluciones.

Cabe señalar que los ciudadanos cuando recurren al Derecho a reclamar, sugerir o consultar o siendo más específico, cuando esgrimen el Derecho a criticar políticas públicas, están apelando a la manifestación del Derecho de Petición consagrado en el numeral 14 del artículo 19 de la Constitución Política del Estado, en el sentido que cualquier ciudadano informado e

interesado en las actividades de la polis, puede plantear en términos respetuosos sus legítimas críticas a las políticas públicas. Así, estas consultas ciudadanas, deben ser consideradas por los organismos de gobierno como insumos esenciales para tener una retroalimentación de la política pública y perfeccionar aquellos elementos que, a juicio de los ciudadanos -principales usuarios y beneficiarios de la política pública- parecen fallar.

Durante el trimestre anterior (enero, febrero y marzo de 2007) el número de consultas alcanzó aproximadamente las 22.550, mientras que durante este nuevo trimestre (abril, mayo y junio de 2007) la cifra se mantiene en 21.386. Si bien, la cantidad de consultas de ambos trimestres es similar, hay que mencionar que la mayor concentración de ellas, durante el segundo trimestre de 2007, se concentró en el mes de abril y fueron disminuyendo durante los meses posteriores.

De esta forma, se aprecia que el tipo de reclamos o consultas se ha mantenido relativamente constante tanto en su número en los dos trimestres como en los porcentajes de las tipologías de



Fuente: Subsecretaría de Transporte

reclamos. Las problemáticas aún pendientes de resolver son las mismas en ambos periodos y están claramente identificadas por los usuarios. Analizar esta información entrega importantes herramientas para perfeccionar la política pública, ya que estamos considerando lo que piensan más de 20 mil personas, que expresaron su opinión voluntariamente con el deseo de ser escuchados y considerados.

La frecuencia del servicio se mantiene como la principal queja ciudadana con un 42% de las menciones durante este trimestre, disminuyendo en un 6% en relación con el trimestre anterior; el comportamiento del conductor aparece con un 17% de las referencias, aumentando en un 5% en relación al trimestre pasado. En tercer lugar se mantiene la no detención de buses en los paraderos con un 12%, subiendo en 2% las menciones y



en cuarto lugar, se mantiene el incumplimiento de ruta o problemas de recorridos con un 5%, bajando en un 3% al compararlo con los primeros meses de 2007.

En nuestro informe anterior, señalamos que las cifras recogidas mediante las distintas instancias de reclamo a partir de las deficiencias denunciadas por los usuarios del Plan Transantiago, fueron consideradas al momento de la aplicación de multas a la empresa Tata Consultancy Services BPO Chile S.A. Con ello, es innegable la importancia que tiene la "queja" de los usuarios de un sistema, porque ayuda a generar una estadística global respecto de un tema específico, es una forma de medir la recepción de una política pública y permite establecer mejoras poniendo atención a la sugerencia del principal afectado o beneficiario por las decisiones de la autoridad. Así, el reclamo tiene utilidad tanto para quien se queja, buscando una solución en la medida que obtiene respuesta, como también para el universo de usuarios cuando un reclamo da lugar a cambios en una política pública.

En definitiva, el buen uso y análisis de la información que recogen diariamente las oficinas de Atención al Público u Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) de todos los Servicios Públicos representan una oportunidad única para escuchar a los ciudadanos y perfeccionar la política pública. Es el derecho de las personas de expresarse en relación a las políticas que implementa el Estado y el deber de las autoridades de conocer estas opiniones y considerarlas en la toma de decisiones.

Poder Ejecutivo reactivó proyecto de Reforma Constitucional: CHILE MERECE UN “DEFENSOR DE LAS PERSONAS”

En la Comisión de Derechos Humanos de la Cámara de Diputados se encuentra radicado el Proyecto de Reforma Constitucional que crea la Defensoría de las Personas. Esto, luego que el Ejecutivo incorporó indicaciones al Proyecto que Crea el Defensor del Ciudadano y que se encontraba sin movimiento alguno desde su ingreso, en noviembre de 2003. Efectivamente, el pasado 10 de julio de 2007, el Ministro Secretario General de la Presidencia, José Antonio Viera Gallo y la Presidenta de la Comisión Defensora Ciudadana, Danae Mlynarz, asistieron a la Comisión de Derechos Humanos de la Cámara Baja a detallar cada una de las indicaciones para reactivar la tramitación de la iniciativa. Se trata, sin duda, de un impulso y un interés explícito del gobierno por sacar adelante una figura que viene a responder a una legítima aspiración de la sociedad civil y con la nueva realidad que impone un ciudadano más empoderado y conciente de sus derechos, con la fuerza suficiente para reclamar la vulneración de sus derechos y que requiere de un órgano que acoja esa inquietud, la represente y defienda.

INDICACIONES:

· Se reemplaza el epígrafe del capítulo nuevo que se crea en la Constitución por el de Defensoría de las Personas.*

· Organismo autónomo, con personalidad jurídica de derecho público y patrimonio propio, con el nombre de Defensoría de las Personas velará por la defensa de los derechos y garantías establecidos en la Constitución Política del Estado y en los tratados internacionales suscritos y ratificados por Chile, ante actos u omisiones de las órganos e instituciones responsables de la satisfacción de las necesidades públicas. El cargo de su titular se

denominará Defensor de las Personas.

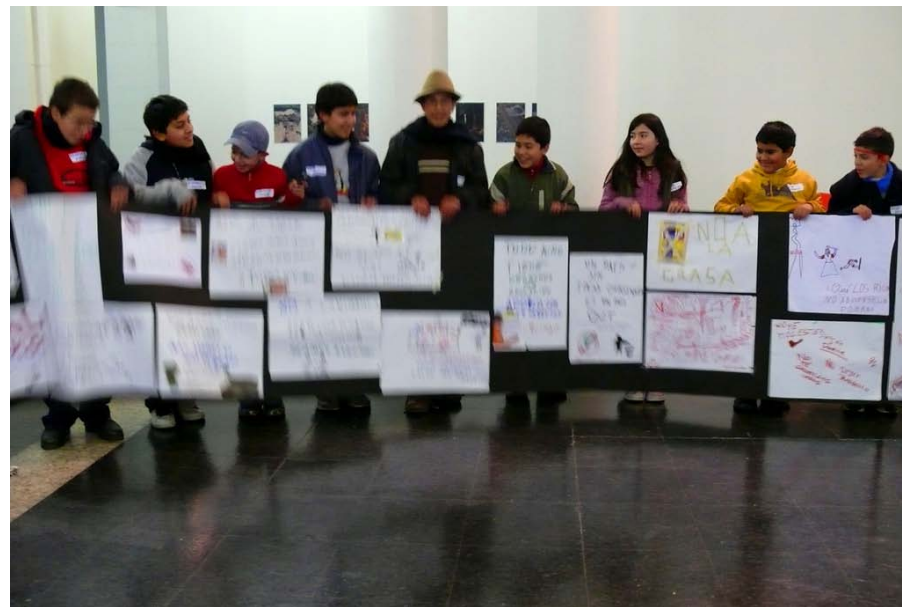
· Para el cumplimiento de sus funciones, la Defensoría podrá requerir información a los órganos de la Administración del Estado y organismos que presten servicios públicos, pudiendo presentar acciones jurisdiccionales, formular y emitir informes a las respectivas autoridades, las que no tendrán carácter vinculante.

· Una ley orgánica constitucional determinará la organización y atribuciones de la Defensoría de las Personas.

· El defensor de las personas será nombrado por el Presidente de la República de una terna propuesta por acuerdo de la Cámara de Diputados, adoptado por dos tercios de sus miembros en ejercicio, en sesión especialmente convocada para tal efecto.

· Para ser nombrado Defensor se requerirá tener 10 años de posesión del título profesional, haber cumplido 40 años y poseer las demás calidades necesarias para ser ciudadano con derecho a sufragio.

· El Defensor durará cinco años en su cargo, sólo podrá ser reelegido por una vez para un nuevo



período, y cesará en él al cumplir 75 años de edad. No podrá optar a cargos de elección popular sino después de transcurridos diez años de concluido su cargo.

· El Defensor de las Personas gozará de inamovilidad en su cargo, y será inviolable en su ejercicio. Le será aplicable lo dispuesto en los incisos segundo y tercero del artículo 61.

El defensor en el mundo:

Las raíces del Ombudsman moderno se remontan al “Justitie ombudsman” (Ombudsman para la Justicia) creado en la legislación sueca en el año 1809. Se extendió a otros países recién durante el siglo XX, cuando se tomó conciencia de su impacto en los procesos de fortalecimiento de la democracia. De ahí la figura del Defensor del Pueblo u Ombudsman, actualmente supera los más de 90 países, donde su presencia tiene total cobertura territorial.

El defensor en Chile

La iniciativa de crear un Ombudsman en Chile surgió como recomendación de la Comisión Verdad y Reconciliación en 1991. En ese año el gobierno de Patricio Aylwin, ingresó al Parlamento un mensaje que no tuvo tramitación, siendo archivado en 1994. Lo mismo ocurrió con otros Proyectos, en el mismo sentido, ingresados durante los gobiernos de Eduardo Frei Ruiz Tagle, en

1997 y de Ricardo Lagos, en el año 2000, sin considerar varias mociones parlamentarias, pero que tampoco tuvieron trámite en el Parlamento.

El actual proyecto de Reforma Constitucional fue ingresado en noviembre de 2003, durante el gobierno de Ricardo Lagos, con el objeto de crear una institucionalidad abocada a la defensa, tutela y protección de los derechos de las personas.



*Si bien, esta figura es universalmente conocida como ombudsman; en Chile su nomenclatura ha variado desde Defensor del Pueblo, hasta Defensor Ciudadano, sin embargo, se ha optado por llamarlo Defensor de las Personas, por cuanto el concepto de “personas” es absoluto en su carácter inclusivo. Considera a los que jurídicamente no tienen la condición de ciudadanos, esto es: niños, extranjeros, migrantes, condenados, en definitiva quienes no tienen derecho a voto.

Atención al usuario:**EL CONTINUO DESAFIO DE AVANZAR EN CALIDAD****Visita de observación:****INSTITUTO DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL (I.N.P.)
SUCURSAL COMUNA DE INDEPENDENCIA**

Cuando un usuario de un servicio público, concurre a una oficina será esa y no otra, la impresión que se lleve. En los últimos años, los distintos servicios han destinado gran parte de sus esfuerzos a mejorar y modernizar su gestión, principalmente en lo referido a atención de los usuarios. Esto implica buena atención en cuanto a la calidad, comodidad, rapidez, eficiencia, etc. Se trata de un desafío no menor, si se considera que son miles las personas que diariamente visitan las oficinas del centenar de servicios que atienden público. Por lo mismo, cualquier cambio en este sentido, debe hacerse pensando que cada persona que concurre a un organismo del Estado no está haciendo más que ejercer un derecho y la administración pública, prestando un servicio.

I.- Antecedentes.

En el marco del mandato entregado a esta Comisión y, en atención, a los diversos reclamos recibidos en contra sobre la oficina del Instituto de Normalización Previsional (INP), Sucursal de Independencia, es que se resolvió indagar, específicamente aquellos aspectos relacionados con la atención a usuarios. Para ello profesionales de esta Comisión efectuaron una observación en terreno con el objeto de conocer la atención recibida por los usuarios; la conformación, funciones y procedimientos utilizados en la Sucursal visitada.

II.- Metodología.

Se efectuaron dos visitas al recinto, los días 15 y 28 de junio de 2007. En ambas ocasiones además de observar la atención al público se efectuaron entrevistas a los usuarios, en lo que dice relación con tiempos de espera y estado de satisfacción de la atención recibida. Finalmente, los profesionales a cargo de este proceso sostuvieron una entrevista con la Jefa del Servicio, Marlene Gutiérrez, para recabar mayores antecedentes sobre el funcionamiento de éste.

III.- Observaciones Generales.

Se pudo constatar que dicha sucursal atiende a personas del sector norte de Santiago, vale decir, de las comunas de Independencia, Recoleta, Conchalí, Huechuraba y Quilicura, además de beneficiarios de la Provincia de Chacabuco, específicamente de las comunas de Lampa, Colina y Til-Til; contando para ello con una dotación total de 31 funcionarios, lo que se traduce en 25 ó 26 personas de manera estable, debido al ausentismo originado por licencias médicas y otras circunstancias. Además de lo anterior, se informa que desde el mes de mayo cuentan con dos nuevos funcionarios que realizarán labores propias de la Oficina Auxiliar de atención en la localidad de Colina, que depende de esta sucursal y que, además, realizan visitas domiciliarias y atención de consultas directamente en la comuna de Quilicura.

IV.- Aspectos Evaluados.**Infraestructura.**

Este centro de atención se emplaza en una edificación antigua pero en buen estado de conservación y manutención, ubicada en la intersección de las calles Dardignac y Manzano de la comuna de Recoleta, cercana a la estación Patronato de la red de Metro y con buen acceso a otras alternativas de transporte público. Consta de dos amplios pisos y sectores de espera con disponibilidad de asientos en cantidad razonable. Se aprecian accesos adecuados para el ingreso de personas con discapacidad, contando además con una silla de ruedas disponible para ellos o personas con dificultad para desplazarse, así como también con un baño para el público, remodelado para facilitar el uso de adultos mayores y discapacitados.

En el primer piso, existe un sector de atención de público con siete módulos, de los cuales sólo tres estaban funcionando al momento de la visita. En el otro sector se ubica la atención de las asistentes sociales, donde los usuarios se quejaron tanto por los tiempos de espera como por la calidad de la atención (para ello

graficaron que los funcionarios se distraen con cierta frecuencia de sus labores, saliendo de sus respectivas oficinas para conversar y/o tomar café, etc.). Asimismo, al menos en un caso y a modo de ejemplo, se recibió la queja de un usuario que manifestó haber recibido información que lo beneficiaba, una vez concluido el trámite por el cual había acudido, lo cual lo obligaba a iniciar otro proceso de atención para acceder a esta nueva información.

Señalética.

Al ingresar al recinto se puede constatar que no existe señalética para acceder rápidamente a las oficinas requeridas. Prácticamente la totalidad de los usuarios deben en primer lugar acercarse a la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) para consultar sobre la ubicación de las distintas unidades. La OIRS, termina atendiendo público sobre diversas materias, lo que implica que los usuarios recargan la labor de esta oficina con consultas que pueden resolverse con una señalización adecuada. En el sector de atención general la señalética del primer piso es confusa; por ejemplo el módulo 7 tiene un letrero que dice "Asignación Familiar", en circunstancia que, como se observó, atiende todo tipo de consultas.

En el segundo piso se señala con claridad la atención que presta cada oficina, sin embargo, se concentra allí atención por accidentes laborales, lo cual es urgente corregir por la dificultad que implica acceder al segundo piso en el caso de un usuario accidentado.

Información y atención al usuario.

La sucursal cuenta con una OIRS implementada, con una dotación de tres funcionarios, dos administrativos y el encargado de seguridad del local que colabora permanentemente en la atención de los usuarios, los que dependen directamente de la jefa de la sucursal. Dicha oficina atiende, indistintamente, consultas que se refieren principalmente a:

- Antecedentes e historia previsional del consultante.
- Procedimiento para acceder a beneficios en INP.
- Procedimientos para acceder a beneficios en AFP.
- Beneficiario de leyes especiales.

La oficina asignada para estos efectos se emplaza en el pasillo de entrada al recinto. Se trata de un lugar extremadamente estrecho y, en la práctica, los usuarios son atendidos a través de una ventanilla abierta al pasillo que no permite brindar una atención adecuada, ya sea para que los funcionarios puedan atender en forma simultánea, como tampoco condiciones que proporcionen privacidad a los usuarios. Se destaca la existencia de un computador en línea, que permite acceder a los antecedentes de los afiliados en las diversas cajas del INP. No obstante estas deficiencias, la jefa de la sucursal, señaló que prontamente se iniciaran labores de remodelación de dicha Unidad.

Procedimiento de reclamos.

Existe fuera de la OIRS, y a un costado de ésta, un buzón de reclamos y sugerencias que carece de elementos mínimos para ello, como formularios o papel, lápiz, así como tampoco, un lugar que facilite la escritura. Tampoco existe un libro

de reclamos, lo que fue constatado durante la visita con, al menos, dos usuarios que intentaron reclamar por la excesiva demora en la atención de las asistentes sociales, sin que ello fuera posible.

Existencia de material de difusión.

Se constató la existencia de afiches con información diversa repartida en distintos sectores del recinto, sin que se pudiera visualizar la existencia de un panel informativo, general y de fácil acceso al público. Además, cuenta con un módulo o pantalla digital para efectuar autoconsultas que, en principio, puede considerarse como un instrumento de apoyo para la difusión e información de los usuarios, sin embargo, durante el tiempo de duración de ambas visitas se apreció que nunca fue utilizada. Consultados algunos usuarios, adultos mayores, señalaron no entender el funcionamiento del módulo, por lo que optaban por recibir información verbal o medios escritos. Como parte de la visita se realizó el ejercicio de efectuar consultas a través de la pantalla, estimándose la información proporcionada de carácter técnico no apropiado para los usuarios.

V.- Acciones implementadas por el Servicio.

En la entrevista sostenida con la Jefa de Sucursal, se indicó que el servicio iniciaría una serie de

acciones tendientes a mejorar la atención como la remodelación de la OIRS, considerándose dentro de la planificación la implementación de una ventanilla especialmente dedicada a "trámite rápido", así como la creación de una sala de atención al usuario. Se informó que se han tomado acciones para mejorar la atención, especialmente en relación a los reclamos provenientes de la Oficina de Exonerados, cuya funcionaria encargada de la unidad recibió la asesoría respectiva que permitiera brindar mejor atención. Ello fue corroborado durante la visita por los propios usuarios. Asimismo prontamente se iniciará en esa sucursal un "Programa de Pausa Saludable y ejercicio de ergonomía" a cargo del Departamento de Prevención de Riesgos, a lo que se suman talleres de atención de público destinado a los funcionarios de la unidad.

VI.- Conclusiones y sugerencias.

1.- Es necesario efectuar modificaciones en la información, atención y gestión de la Sucursal, especialmente de la Oficina de Informaciones Reclamos y Sugerencias (OIRS), tanto en lo que dice relación con la infraestructura, como también en la calidad y oportunidad de la información proporcionada por quienes la atienden.

2.- Mantener habilitado el módulo de reclamos y sugerencias, adaptándolo para dar un mejor uso a los usuarios; en este orden de cosas, se debe verificar que permanentemente debe existir a disposición del público material adecuado para recibir las quejas y sugerencias, como también un libro adicional para los mismos efectos.

3.- Trasladar la oficina de atención por accidentes del trabajo al primer piso del edificio.

4.- Mejoren la señalética en cuanto a la ubicación de las distintas unidades que conforman dicha sucursal, además de señalar baños, salida y otros. Esto además implica que la información sobre especificidades del servicio debe estar accesible a todos los usuarios, es decir, su contenido debe ser claro y sin tecnicismos. Al mismo tiempo, se recomienda contar con una "carta de derechos de los usuarios" en un lugar visible para todas aquellas personas que concurren al servicio.



BREVES... del trimestre

INDAP RECIBE PREMIO A LA TRANSPARENCIA Y PROBIDAD.

El sistema de control social para obras de riesgo de INDAP, fue galardonado como una de las diez mejores prácticas en materia de transparencia, acceso a la información y participación ciudadana. La Secretaria Ejecutiva de la Agenda de Probidad y Transparencia, encabezada por Rafael Blanco, encargada de realizar este proceso en el que participaron cerca de medio centenar de servicios públicos, incorporará en el próximo Manual de Buenas Prácticas en Materia de Transparencia la experiencia del galardonado organismo. La iniciativa de INDAP establece mecanismos de acceso a información por parte de los usuarios y promueve la participación de los postulantes no solo al financiamiento del



proyecto, sino también durante todo el proceso de construcción de las obras.

CHILECOMPRO: EJEMPLO DE TRANSPARENCIA DE NIVEL INTERNACIONAL.

La Organización de Naciones

Unidas (O.N.U.) reconoció a la Dirección de Compras y Contratación Pública, CHILECOMPRO, como servicio de excelencia a nivel mundial por su aporte al fomento de la transparencia en la administración pública. En el marco del Séptimo Foro Mundial sobre Reinención de Gobierno que se realizó en Viena, la Dirección de Compras y Contratación Pública de Chile fue galardonada como la mejor experiencia de Latinoamérica y el Caribe en la categoría "Mejorando la Transparencia, Responsabilidad y Respuesta en el Sector Público", siendo el único organismo latinoamericano en recibir un reconocimiento.

PRESIDENTA MICHELLE BACHELET ENTREGÓ PREMIO A LA EXCELENCIA INSTITUCIONAL 2007.

El Servicio de Registro Civil e Identificación recibió tal distinción en una ceremonia encabezada por la mandataria donde se destacó el compromiso y eficiencia de los más de 2.800 hombres y mujeres que integran dicho organismo. La inclusión de señalética bilingüe en sus oficinas, el traspaso exitoso del engorroso trámite en papel a la era digital, fueron parte de los factores que llevaron al Registro Civil a adjudicarse tan importante reconocimiento. El Premio Anual a la Excelencia Institucional que recibió el

Registro Civil, en manos de su Director, Guillermo Arenas, da



cuenta de "un trabajo realizado con el corazón y un valor reconocido por sus pares y el conjunto de la sociedad", dijo la Presidenta Bachelet, destacando la importancia de la eficiencia en el proceso de modernización del Estado "para hacer las tareas de una sociedad donde el mercado no es el que puede resolver los problemas, sino que tiene que haber un Estado que garantice que las cosas funcionen adecuadamente para cada uno de sus habitantes".

ABRIR LAS PUERTAS AL RECLAMO ES UNA FORMA DE MEJORAR LA GESTIÓN

La Dirección de Compras y Contratación Pública, CHILECOMPRO, puso a disposición de los usuarios, en su sitio web (www.chilecompra.cl), distintos formularios que le permiten canalizar reclamos presentados por participantes de distintos procesos originados en ese servicio. Este nuevo sistema,

contiene mecanismos que permiten gestionar la debida y oportuna respuesta por parte del organismo público involucrado hacia el reclamante, además se una Mesa de Ayuda a través de un servicio 600 para ayudar al usuario a completar su formulario de reclamo.

¿SE RESPETAN LOS DERECHOS CIUDADANOS EN CHILE?

En nuestro próximo informe trimestral incluiremos todos los resultados de la Encuesta de Vulneración de Derechos que por estos días se encuentra en pleno desarrollo en distintas regiones del país y con la cual se conocerá la percepción ciudadana respecto de la atención que brinda la Administración del Estado, a través de sus distintos organismos.



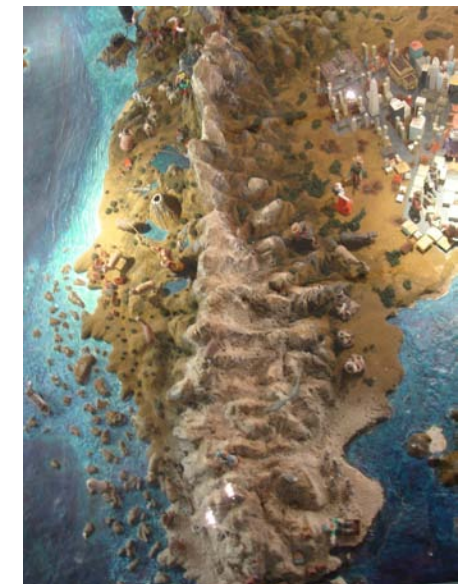
OMBUDSMAN DE LATINOAMERICA FELICITAN REACTIVACION DEL PROYECTO QUE CREA EL "DEFENSOR" EN CHILE

No sólo en nuestro país fue bien recibida la reactivación del Proyecto que crea el Defensor de las Personas. La buena noticia traspasó las fronteras y fue motivo de elogios durante el plenario del Consejo Directivo del Instituto Latinoamericano del Ombudsman que tuvo lugar recientemente en Argentina.

El Presidente de dicha instancia, Carlos R. Constenla, en una carta enviada a la Presidenta de la Comisión Defensora Ciudadana, Danae Mlynarz, expresa que se trata de "una nueva oportunidad que se abre Chile para satisfacer las exigencias políticas de un maduro debate de parte de quienes tienen la responsabilidad de legislar".

Asimismo, consigna que en la

"Declaración de Mendoza", documento resultante de dicho encuentro señala textual: "Que en conocimiento de la "voluntad del gobierno de Chile, presidido por la Presidenta Michelle Bachelet, en orden a activar el proyecto legislativo de la Defensoría del "Ciudadano, el ILO(Instituto Latinoamericano de Ombudsman), insta a las autoridades gubernamentales y legislativas "chilenas a culminar este proceso y apoyar la labor en tal sentido del "Capítulo Chileno del Ombudsman y ofrece su colaboración para la más "pronta instauración de la figura".



La Comisión Asesora Presidencial para la Protección de los Derechos de las Personas está compuesta por:

Danae Mlynarz, Presidenta.
Olga Morris, en representación de organizaciones de consumidores.
Patsili Toledo, en representación del Capitulo 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.

El equipo de la Comisión son Sebastián Kraljevich, Secretario Ejecutivo; Pamela Callejas, Leonor Aguayo, Alejandro Alvarez, y Juan Ignacio Alarcón, abogados; Marteliana Anguita, secretaria; Mario Sanz, asistente administrativo, y Maritza Canobra, periodista y editora de este informe.

Fotos bajo licencia Creative Commons, con uso no comercial, sin derivación, y respeto de atribución: Borghal en página 1; Withonef en pág. 1, 15 y 16; Maulon! en pág. 1; Ehoyer en pág. 9; GreenTentacle en pág. 10; _tono en pág. 13; Rodolfo Palominos en pág. 17; Puerta del rebaño en pág. 18; kbcitas y El Héctor en pág. 19; ochovio en pág. 21; AnAgrAmAnte en pág. 22; ronrag en pág. 23; Andrés Vargas en pág. 25; palomabay en pág. 26; y en página 27 blmurch, Aelle, y violinha.