



## CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS/AS

**El Instituto de Salud Pública de Chile**, integrante del Sistema Público de Salud, ejerce el rol de laboratorio nacional y de referencia, apoyando en las materias de su competencia la vigilancia epidemiológica y los programas ministeriales de salud. Desarrolla funciones normalizadoras, evaluadoras y fiscalizadoras de las áreas del mercado que proporcionan prestaciones o productos que inciden en la salud de la población, garantizando a las personas la efectividad, calidad y oportunidad de los servicios que entrega.

---

### Nuestra Misión

Contribuir al mejoramiento de la salud de la población, garantizando la calidad de bienes y servicios, a través del fortalecimiento de la referencia, la fiscalización y normalización.

---

### Todo usuario/a del Instituto de Salud Pública de Chile tiene derecho a:

- ❖ Conocer la identidad del funcionario/a que lo atiende.
- ❖ Ser tratado con respeto y deferencia por las autoridades y nuestro personal, sin discriminación de edad, tipo social, económico, moral o ideológico.
- ❖ Obtener información clara, completa y veraz sobre el estado de su trámite, en un lenguaje claro, sencillo y preciso.
- ❖ Exigir información pública en la modalidad transparencia pasiva.
- ❖ Recibir asistencia técnica correcta, con personal calificado.
- ❖ Acceder a registros y archivos públicos con las limitaciones legalmente establecidas.
- ❖ Proveer absoluta confidencialidad de los datos personales con las limitaciones que impone la normativa vigente.
- ❖ Presentar quejas, como interesado, por la omisión de trámites o retrasos en los procedimientos y, en esa calidad, reclamar ante cualquier desatención o anomalía en la prestación de nuestros servicios, recibiendo respuesta escrita en los correspondientes plazos establecidos.
- ❖ Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los cuales tenga la condición de interesado y obtener



copia autorizada de los documentos que están incorporados (rolan) en el expediente.

- ❖ Eximirse de presentar documentos que no correspondan al procedimiento o que se encuentren en poder del Instituto de Salud Pública de Chile.
- ❖ Formular alegaciones y aportar documentos en cualquier fase del procedimiento mientras que el trámite no sea resuelto.
- ❖ Exigir las responsabilidades de la administración del Instituto de Salud Pública y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- ❖ El reclamo tiene un plazo máximo de respuesta de 10 días, cuando se hubiere interpuesto por medio de la página Web y además sea de competencia del Instituto de Salud Pública.
- ❖ Mantener actualizada en el sitio Web de este servicio, toda la información referente al Instituto de Salud Pública, de acuerdo a lo prescrito en la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública, cuyo objetivo es respetar y cautelar la publicidad de la información pública.

**Todo usuario/a del Instituto de Salud Pública de Chile tiene el deber de:**

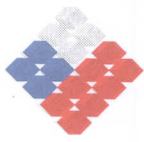
- ❖ Tratar al funcionario/a que lo atiende con respeto, cortesía y deferencia.
- ❖ Respetar los procedimientos de atención establecidos por la institución para cada trámite.
- ❖ Informarse de los requisitos solicitados, enviando la documentación requerida.

El Instituto de Salud Pública cuenta con una Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS), ubicada en la Región Metropolitana, Avenida Marathon N° 1000 Ñuñoa, el horario continuado de atención es de 8:00 a 18:00 horas.

En caso de vulneración de la transparencia pasiva y/o de la transparencia activa, puede dirigirse al Consejo para la Transparencia.

**Compromisos de Calidad y Tiempos Asociados:**

El ISP se obliga a dar respuesta a las consultas ciudadanas relacionadas con mero trámite en 72 horas. Si las consultas dan origen a un informe, la respuesta se dará en un plazo no superior a 8 días hábiles. Si la consulta



ciudadana no corresponde al ámbito del ISP, nuestra institución enviará la consulta a la entidad del Estado que corresponda en un plazo no superior a 24 horas.

---

**Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias OIRS**

---

Página Web	: <a href="http://www.ispch.cl/oirs/">www.ispch.cl/oirs/</a>
Consulta en Línea	: acceso a través de la página Web
Teléfono	: 5755201 – 5755285 – 5755274
Sugerencias y Reclamos	: acceso a través de la página Web y canal presencial
Responsable	: Jefatura OIRS

El mecanismo por el cual el ISP evaluará la calidad del servicio entregado, será por medio de encuestas de Satisfacción al Cliente/a, Usuario/a y Beneficiario/a, periódicamente.



**DRA. INGRID HEITMANN GHIGLIOTTO**  
**DIRECTORA**  
**INSTITUTO DE SALUD PÚBLICA DE CHILE**

Santiago, Diciembre de 2009.