

Carta de Derechos Ciudadanos

Cenabast, institución autónoma que actúa como organismo dependiente del Ministerio de Salud, fue creada bajo el Decreto Ley N°2.763 del año 1979, y su última modificación fue en el año 2004, bajo la Ley N°19.937.

Su misión Institucional es:

Ofrecer soluciones expertas de abastecimiento y compra para fármacos, insumos y bienes públicos para la red asistencial de salud, asegurando con eficiencia y transparencia, la oportunidad y la calidad de los bienes proporcionados, para contribuir en la atención de salud resolutiva y oportuna para las personas.

A través de esta **Carta de Derechos Ciudadanos**, **Cenabast** pone en conocimiento de la ciudadanía los derechos que como usuarios de la institución le corresponden y la forma de cómo ellos deben ejercerse.

Como usuario (a) de Cenabast, Usted tiene derecho a:

- Recibir una atención amable y cordial, basada en el respeto y la dignidad de todas las personas.
- Recibir un trato igualitario, sin discriminación alguna.
- Ser atendido en forma objetiva e imparcial, respetando el principio de transparencia de la gestión pública y de Cenabast.
- Obtener una respuesta a sus consultas, reclamos y sugerencias en forma oportuna y con un lenguaje claro y sencillo.
- Exigir que se cumplan los plazos y horarios establecidos para la atención.
- Conocer el nombre y cargo del interlocutor que lo atiende en Cenabast.
- Solicitar explicaciones o aclaraciones adicionales respecto de las consultas efectuadas si no le satisfacen o queden dudas.
- **Si Usted es proveedor**, debe conocer las pautas y criterios de ponderación con lo que será evaluada la oferta.
- **Si Usted es cliente**, solicitar asistencia permanente de su ejecutivo y ajustar su programación dentro de los plazos y procesos establecidos e informados para tal efecto.

Como usuario (a) de Cenabast, Usted tiene deber de:

- Tratar a los funcionarios (as) que lo atienden con cortesía y respeto.
- Conocer y respetar los procedimientos de atención establecidos por Cenabast.
- Verificar que los datos ingresados en su requerimiento sean correctos.
- Si Usted es proveedor, informarse de los plazos de entrega de documentos para acceder a una propuesta.

Cenabast tiene el compromiso de calidad para con sus usuarios (as), en este sentido Usted puede:

- Programar sus compras on-line.
- Expresar su opinión, comentarios y aportes, a través de la respuesta a la encuesta anual de satisfacción de usuarios.
- Obtener respuesta a sus consultas ingresadas por OIRS, en sitio www.cenabast.cl, en 48 horas.

Mecanismo de queja y compensación:

- Recepción de requerimiento.
 - Derivación a encargado según perfil del requerimiento.
 - Seguimiento de respuesta.
 - Respuesta a Solicitante.
- Procesos normados en la Ley N°19.880, que establece un plazo máximo de respuesta al solicitante.

Como otra instancia para la respuesta a su requerimiento, se encuentra la OIRS del Ministerio de Salud, quienes actuarán de acuerdo a los procedimientos administrativos y enviará, monitoreará y responderá su solicitud, en caso de que esta no sea atendida con la prontitud que Usted requiere.

Nuestros clientes, proveedores, usuarios y ciudadanos pueden acceder a información en línea a través de www.cenabast.cl y obtener respuesta a consultas mediante la casilla oirs@cenabast.cl.



Cenabast

Ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado:

El principio de Transparencia... Consiste en respetar y cautelar la publicidad de los actos, resoluciones, procedimientos y documentos de la Administración, así como la de sus fundamentos, y en facilitar el acceso de cualquier persona a esa información, a través de los medios y procedimientos que al efecto establezca la Ley.

El acceso a la información... comprende el derecho de acceder a las informaciones contenidas en actos, resoluciones, actas, expedientes, contratos y acuerdos, así como a toda información elaborada con presupuesto público, cualquiera sea el formato o soporte en que se contenga, salvo las excepciones legales.

(artículo 10, Ley N°20.285)

Principios de la Ley N°20.285, sobre Acceso a la Información Pública:

- Principio de la Relevancia.
- Principios de la Libertad de Información.
- Principio de Apertura o Transparencia.
- Principio de Máxima Divulgación.
- Principio de la Divisibilidad.
- Principio de Facilitación.
- Principio de la NO discriminación.
- Principio de la Oportunidad.
- Principio del Control.
- Principio de la Responsabilidad.
- Principio de Gratuidad.

TRANSPARENCIA

Activa... La Administración se encuentra obligada a mantener a disposición permanente del público, a través de sus sitios electrónicos, los antecedentes actualizados, al menos una vez al mes.

Pasiva... Toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de cualquier órgano de la Administración del Estado, en la forma y condiciones que establece esta Ley.



Cenabast

CARTA

DE

DERECHOS CIUDADANOS

SIAC

SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA

Cenabast

Av. Matta N°644, Santiago Centro
Mesa Central (56) (2) 574.82.00

OIRS - SIAC

(56) (2) 574.83.09 – 574.93.10 – 574.83.07

Correo: oirs@cenabast.cl

Página: www.cenabast.cl.