

Nuestros clientes, proveedores, usuarios y ciudadanos pueden acceder a información en línea a través de [www.cenabast.cl](http://www.cenabast.cl) y obtener respuesta a sus consultas mediante la casilla [oirs@cenabast.cl](mailto:oirs@cenabast.cl).



En caso de que su requerimiento no sea atendido con la prontitud que Usted requiere, puede contactarse con la OIRS del Ministerio de Salud a través de [www.minsal.cl](http://www.minsal.cl), quien responderá su solicitud como otra instancia para su requerimiento.

### ¿QUE ES LA LEY DE TRANSPARENCIA?

Ley N°20.285 de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado.

**Transparencia Activa:** CENABAST 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.

**Transparencia Pasiva:** Toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de CENABAST, en la forma y condiciones que establece esta ley.

Para acceder a nuestras solicitudes, debe ingresar a nuestra página web en [www.cenabast.cl](http://www.cenabast.cl), link Gobierno Transparente/Enlace al sistema de gestión de solicitudes de acceso, lo cual se encuentra al costado derecho de la página.

SIAC - OIRS  
Horario de Atención

Lunes a Jueves  
Mañana 9:00 a 13:30  
Tarde 14:30 a 17:30

Viernes  
Mañana 9:00 a 13:30  
Tarde 14:30 a 16:00

(56) (2) 574.99.17  
(56) (2) 574.93.10  
(56) (2) 574.83.07

## CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS



Jose Domingo Cañas N°2681, Ñuñoa/ Mesa Central (56) (2) 574.82.00  
[www.cenabast.cl](http://www.cenabast.cl) Correo: [oirs@cenabast.cl](mailto:oirs@cenabast.cl)

## Carta de Derechos Ciudadanos

**CENABAST** es 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.

### NUESTRA POLITICA DE CALIDAD

“CENABAST ofrece soluciones expertas de abastecimiento y compra de fármacos e insumos para la red asistencial de salud contribuyendo a la atención de salud resolutive de las personas, para ello nos comprometemos a cumplir, mantener y mejorar continuamente la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad, conservando una actitud preventiva y eficiente en la gestión de nuestros procesos, a objeto de mitigar los riesgos y aumentar la satisfacción de nuestros clientes.”

### Qué es el Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s (SIAC):

Es el sistema que coordina todos los espacios de atención en los servicios públicos mediante una gestión con una metodología moderna, procedimientos de derivación expeditos, sistemas de registro, plan de difusión y sistematización de la información para retroalimentar al Servicio, todo ello basado en una perspectiva comunicacional participativa y no discriminatoria entre el Gobierno y la ciudadanía.

### 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 para recibir una primera respuesta en 48 horas y luego una respuesta final en el plazo de 20 días hábiles.

- 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 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.
- Si Usted es Proveedor, debe conocer las pautas y criterios de ponderación con lo que será evaluada la oferta.

### 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](http://www.cenabast.cl), en 48 horas.

### Mecanismo de queja y compensación:

- Recepción de requerimiento.
- Derivación al 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.