

CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS

DECLARACIÓN DE PRINCIPIO:

La CENTRAL DE ABASTECIMIENTO del S.N.S.S. (CENABAST) declara que toda persona, ya sea natural o jurídica, puede acceder a nuestra información institucional a través de los canales de difusión existentes, así como también a dejar constancia de sus reclamos, sugerencias o felicitaciones, de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 20.285 de Transparencia sobre Derecho de Acceso a la Información Pública.

¿QUIÉ SOMOS?:

CENABAST es una institución autónoma que actúa como organismo dependiente del Ministerio de Salud.

¿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 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 15 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 EL 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, así como 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, en 5 días hábiles.

¿CUÁLES SON LOS CANALES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN ACORDE A LA LEY N° 20.285?:

- **Plataforma de Transparencia Activa:** corresponde al acceso permanente a información a través de los sitios web de los organismos públicos. El link es:

<https://www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/pdttta?codOrganismo=AO003>

- **Plataforma Transparencia Pasiva:** corresponde al sitio donde podrá realizar todo tipo de consultas o solicitud de información que se desea. El link es:

<https://www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/ingreso-sai-v2?idOrg=1050>

- **Plataforma OIRS:** Corresponde a nuestro sitio de la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias. El link es:

<http://www.cenabast.cl/oirs/>

- **Telefónica:** Se puede contactar con nosotros a los siguientes números:

- Mesa Central OIRS: (+562) 25748200
- Oficina OIRS: (+562) 25748310
(+562) 25748311
(+562) 25748307

- **Correo Electrónico:** Nos puede escribir a la casilla oirs@cenabast.cl.

- **Presencial:** Diríjase a nuestra Oficina OIRS ubicada en Av. José Domingo Cañas #2681, Ñuñoa, Santiago. Los horarios de atención son los siguientes:

Lunes a Jueves: 09:00 – 13:00 horas y de 14:00 a 17:00 horas.

Viernes: 09:00 – 13:00 horas y de 14:00 a 16:00 horas.