

# Rediseño y revalidación de la Carta de Derechos Ciudadanos SENCE



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO SECRETARÍA  
GENERAL DE GOBIERNO

Carola Córdova Manríquez

[carola.cordova@msgg.gov.cl](mailto:carola.cordova@msgg.gov.cl)

25 de Septiembre de 2009

# El SIAC: Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana

## Objetivo:

Contar con mecanismos que faciliten el acceso oportuno a la información, la transparencia de los actos y resoluciones, y el ejercicio de los derechos ciudadanos.





# Cartas de derechos ciudadanos en el SIAC

- Es un instrumento de información acerca de:
  - Los derechos que puede ejercer un ciudadano o ciudadana en su relación con los servicios públicos
  - Los compromisos concretos de dichos servicios ante la ciudadanía
  - Formas de acceso para ejercer dichos derechos
  - Mecanismos de queja y compensación

# Por lo tanto...

La carta de derechos ciudadanos es un medio de ***empoderamiento ciudadano***



En tanto expresa un ***compromiso real, verificable y exigible***



## Por dónde empezar?? Algunas ideas

1. Contenidos mínimos: Qué queremos lograr? Qué derechos podremos garantizar?
2. Metodología: Quiénes, cuándo, cómo
3. Redacción y revisión: Es comprensible para nuestros usuarios/as?
4. Publicación y difusión: A través de qué medios? A quiénes?
5. ...

# Cosas que pasan en el proceso...



Los temores: “Y cómo nos vamos a *defender* de la ciudadanía??”



**Borrón y cuenta nueva: “ahora hay que poner la ley de transparencia, así es que saquemos lo que teníamos antes...”**



Lo urgente supera a lo importante:  
“No sé para qué sirve, pero está en  
el PMG...”



Cuando la carta termina siendo un misterio: “Muchas siglas y números de leyes, al final no se entiende nada...”



O un buen somnífero... “Es muy larga, da lata leer...”



La indiferencia de algunos/as: “Esta cuestión es de atención a público, así es que yo no tengo nada que ver con eso...”



# Imprecisiones: “Son puras buenas intenciones, pero nada concreto”

- Atención oportuna (pero cuándo??)
- Atención de calidad (qué calidad??)
- Compensación (pero cómo??)
- Otros

