

Carta de Compromisos

Año 2011

Estimados/as ciudadanos y ciudadanas:

A través de la presente, deseo dar a conocer cuáles son sus derechos ante el Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR) y la forma en que puede ejercerlos, así como también los compromisos que adquirimos con usted.

Somos un organismo del Estado, cuya misión es "Fomentar y consolidar el desarrollo sustentable de la actividad turística en el país, estimulando y coordinando el trabajo público privado, promoviendo y desarrollando el turismo interno y receptivo con estándares de calidad sustentados en las normas chilenas, implementando programas especiales que contribuyan a la consolidación de la oferta y demanda turística, que permitan la accesibilidad del turismo a la ciudadanía, aportando al desarrollo económico y social del país."

Nuestras funciones son: (1) Impulsar el desarrollo de la oferta turística en el país, mediante la ejecución del Programa de Fomento al Turismo que consiste en el Desarrollo de nuevos destinos, en el Fortalecimiento de la Institucionalidad turística pública y en Apoyar el desarrollo de la competitividad empresarial turística. (2) Promover e impulsar el turismo interno y receptivo, fortaleciendo la marca turística Chile. (3) Fortalecimiento de los programas de turismo social para contribuir al desarrollo de la actividad turística e incrementar el acceso al turismo de la población. (4) Fomentar el desarrollo integral de la gestión territorial, a través de la aplicación de instrumentos que contribuyan a la sostenibilidad y sustentabilidad de los destinos turísticos y del trabajo público privado. (5) Generar información de calidad, pertinente y accesible para contribuir a la orientación del consumo y al desarrollo de la industria.

Los servicios que ofrecemos son:

- Entregar información turística y facilitar documentación relativa a la actividad turística.
- Proporcionar información respecto de los programas de Turismo social de SERNATUR.
- Orientar para la tramitación de reclamos contra empresas del sector turístico
- Orientar y resolver reclamos contra la institución
- Informar sobre Normas de calidad aplicados en el sector turismo

Es de acuerdo a nuestras funciones y servicios que Usted, en su calidad de ciudadano/a tiene los siguientes derechos ante SERNATUR:



1. **Derecho de acceso a la información pública según la Ley de Transparencia N° 20.285**, relativa a todos los actos y resoluciones del Servicio, los estudios que les sirven de fundamento, contratos, expedientes y demás documentos realizados con fondos públicos. Esta información está permanentemente disponible en nuestro sitio web www.sernatur.cl banner Gobierno Transparente, y se actualiza los diez primeros días hábiles de cada mes. En caso de no encontrar publicada la información que necesita, usted sólo debe escribir una carta o hacer su consulta a través del formulario de Solicitud de Acceso a la Información Pública, el cual está disponible en nuestras oficinas de Información Turística y en <http://www.sernatur.cl/transparencia/index.html> Sección Sistema de Gestión de Solicitudes de Acceso.
2. **Derecho a recibir una respuesta oportuna** El Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC) ha establecido plazos en los cuales SERNATUR debe dar respuesta a las consultas recepcionadas.
3. **Derecho a conocer el estado de sus consultas, reclamos y sugerencias**, El SIAC mantiene disponible y actualizada el estado de las sugerencias, consultas y los reclamos recepcionados, de modo virtual.
4. **Derecho a un trato digno**. Nuestro personal y yo, como máxima autoridad, tenemos la obligación de atender las consultas ciudadanas con respeto, cordialidad y deferencia, sin distinción alguna.
5. **Derecho a eximirse de presentar documentos innecesarios**. SERNATUR no exige ningún tipo de documentación ajena a lo que disponen los mecanismos dispuestos para acoger solicitudes ciudadanas en los espacios de atención de nuestras Direcciones Regionales, Oficinas de Informaciones y sitio Web.
6. **Derecho a que los datos personales registrados por los usuarios/as sean utilizados sólo para los fines que establece la ley**. La información registrada en las solicitudes no será utilizadas con fines distintos a los que persigue la normativa, en cumplimiento de la Ley 19.628.
7. **Derecho a presentar reclamo contra cualquier acto funcionario que vulnere sus derechos de usuario(a)**. En este caso, usted deberá ser atendido/a en forma inmediata por el/la superior jerárquico/a del/la funcionario/a.

Igualmente sus Deberes ante esta institución son:

1. Tratar a los funcionarios que lo atiendan con respeto, cortesía y deferencia.
2. Respetar los horarios de atención establecidos.
3. Solicitar en forma oportuna y cortés la información y/o servicios requeridos.
4. Mantener un comportamiento respetuoso dentro de las oficinas de atención de público.
5. Entregar los antecedentes necesarios para poder gestionar sus solicitudes.
6. En el marco de la Ley 20.285 sobre Acceso a la Información Pública, completar debidamente los requisitos de admisibilidad para dar curso a su solicitud, tales como:
 - a. *Nombre, apellidos y dirección del solicitante.*
 - b. *Identificación clara de la información que se requiere.*
 - c. *Firma del solicitante estampada por cualquier medio habilitado*
 - d. *Especificar el órgano administrativo que se dirige, en este caso, el Servicio Nacional de Turismo.*

Mecanismos de Reclamo

Si usted considera que se ha transgredido alguno de los derechos antes mencionados, puede presentar un RECLAMO en cualquiera de nuestras oficinas. En todas ellas he dispuesto un procedimiento que acogerá su requerimiento a través del "Formulario de Contacto", en el cual usted podrá dejar por escrito su queja. Del mismo modo, usted puede ejercer su derecho a reclamo a través de nuestro canal virtual en el sitio www.sernatur.cl, Sección Contacto, en el cual encontrará un Formulario Virtual. Para ambos casos, solicitamos completar todos los campos requeridos por el sistema, de manera de entregar una respuesta adecuada y dentro de los plazos establecidos.

En aquellos casos en que sienta vulnerado su Derecho de Acceso a la Información Pública, ya sea porque su solicitud fue denegada, hubo una respuesta inadecuada o una falta total de respuesta, podrá reclamar ante el Consejo para la Transparencia en un plazo de quince días hábiles contados desde la notificación de la denegación de acceso a la información o desde que haya expirado el plazo para hacer entrega de la información por parte del órgano o servicio requerido. Deberá adjuntar los medios de prueba que la fundamenten.

Si su domicilio está en Santiago, deberá recurrir personalmente a la Oficina de Partes del Consejo para la Transparencia, ubicada en calle Agustinas N° 1291, piso 6, entre las 9:00 y 18:00 hrs. Si su domicilio está fuera de Santiago, deberá dirigirse a la respectiva Gobernación Provincial.

Como una manera de reafirmar nuestro compromiso con ustedes -la ciudadanía- y que tiene relación con **“Aumentar permanentemente la satisfacción de nuestros clientes a través de la prestación de un servicio de calidad”**, deseo transmitirles, que esto no es tan solo una declaración de intenciones, sino un compromiso por parte de nuestra institución y quienes laboran en ella, el cual dice así:

“SERNATUR asume como compromiso entregar a los ciudadanos/as la información requerida por ellos/as y que ésta sea entregada por nuestra institución en términos claros, precisos y en forma gratuita, cumpliendo con los horarios establecidos, garantizando el debido resguardo y privacidad, en los plazos previstos en la normativa legal vigente y realizando mejoras continuas a los servicios otorgados”.

Como una forma de mejorar permanentemente nuestros procesos de atención ciudadana, nuestra institución realiza encuestas de satisfacción, dando relevancia así a la opinión de nuestros usuarios/as en el cumplimiento de nuestra misión institucional.

Los plazos de respuesta establecidos en nuestra institución son los siguientes:

Tipo	Plazo
Consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones vía buzón virtual	3 días hábiles
Solicitudes de material turístico	4 días hábiles
Resolución de reclamos contra la institución vía “Formulario de Contacto”	10 días hábiles
Solicitudes de Acceso a la información pública	20 días hábiles

Para poder verificar el estado de su solicitud, usted puede ingresar, con el número de caso que fue entregado al momento de realizarla, a www.sernatur.cl/contacto

Finalmente, sólo deseo agregar que estamos realizando un esfuerzo como institución por entregar un buen servicio, siendo usted nuestro principal evaluador.

Saludos atentos,

ALVARO CASTILLA FERNÁNDEZ
Director Nacional
Servicio Nacional de Turismo