

**APRUEBA CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DE USUARIOS DEL CONSEJO PARA LA TRANSPARENCIA Y DEJA SIN EFECTO RESOLUCIÓN EXENTA N°484, DE 2015.**

---

RESOLUCIÓN EXENTA N° 214

**SANTIAGO, 24 SEP 2020**

**VISTO:**

Lo dispuesto en la Ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado, aprobada por el artículo primero de la Ley N°20.285, especialmente sus artículos 33, letra c), y 42, letras b) y c); en la resolución exenta N°484, de 3 de septiembre de 2015; en la resolución exenta N°484, de 2015, del Consejo, por la cual se aprobó la Carta de Compromisos con la Ciudadanía del Consejo para la Transparencia; en el Acta de la Sesión Ordinaria N°1.127, celebrada por el Consejo Directivo de esta Corporación, con fecha 1° de septiembre de 2020; en la resolución exenta N°167, de 23 de abril de 2015, del Consejo para la Transparencia, que aprueba Reglamento de Suplencias y Subrogaciones del Consejo para la Transparencia, modificado por resolución exenta N°425, de 14 de agosto de 2019; la resolución exenta N°127, de 3 de junio de 2020 del Consejo para la Transparencia, que aprobó la modificación del contrato de trabajo suscrita con don David Ibaceta Medina, designándolo Director Jurídico Titular de esta Corporación; y la resolución exenta N°194, de 27 de agosto de 2020, del Consejo para la Transparencia, que designa a don David Ibaceta Medina, como Director General Suplente de esta Corporación.

**CONSIDERANDO:**

- a) Que el Consejo para la Transparencia es una corporación autónoma de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuya misión es contribuir a fortalecer la democracia en Chile a través de la rendición de cuentas y el control social, al garantizar el derecho de acceso a la información pública, la transparencia y la protección de datos personales.
  
- b) Que, mediante Resolución Exenta N°484, de fecha 3 de septiembre de 2015, de esta Corporación, en cumplimiento de su Política de Calidad Institucional, el Consejo generó una Carta de Compromisos con la Ciudadanía, para informar a los usuarios de su misión



consejo para la  
**Transparencia**

y sobre los servicios y trámites que pueden hacer ante esta Corporación, así como también, de los compromisos de calidad fijados para su prestación y los derechos que les asisten.

c) Que, el objeto de la aludida carta fue mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios del Consejo, estableciendo canales de comunicación y retroalimentación, como contribuir a mejorar la atención que se les brinda.

d) Que, con el propósito de actualizar y materializar el compromiso con sus usuarias y usuarios, el Consejo ha elaborado una Carta de Derechos y Deberes del Usuario, situando al ciudadano en el centro y el eje de la actividad pública, estableciendo compromisos y definiendo plazos que garanticen un servicio público más cercano, eficaz y transparente.

e) Que, en virtud de lo anterior, mediante el presente acto, se aprueba la Carta de Derechos y Deberes del Usuario del Consejo para la Transparencia, cuyo texto fue aprobado por el Consejo Directivo de esta Corporación, en Sesión Ordinaria N°1.127, celebrada el día 1° de septiembre de 2020.

#### RESUELVO:

1° **APRÚEBESE** la siguiente Carta de Derechos y Deberes del Usuario del Consejo para la Transparencia:

#### Carta de Derechos y Deberes Consejo para la Transparencia

Las personas que acuden al Consejo para la Transparencia tendrán derecho a:

- Acceder a la información pública.
- Recibir una atención respetuosa, igualitaria, especializada y en un lenguaje claro.
- Ser escuchado/a, teniendo un canal de atención que permita ingresar felicitaciones, sugerencias y/o quejas sobre el Consejo y sus funcionarios/as (en el caso de las quejas, con respuesta en un **plazo máximo de 10 días**).
- Conocer la identidad de autoridades y funcionarias o funcionarios por quienes que es atendido/a o de quién se encuentra gestionando su amparo o reclamo.



- Recibir respuesta oportuna a consultas presenciales, telefónicas y electrónicas, en un **plazo máximo de 3 días**.
- Tener acceso a la información que se publica en Transparencia Activa de la página web del Consejo para la Transparencia, la que deberá estar correctamente publicada en su totalidad a más tardar en el **décimo día hábil de cada mes**.
- Solicitar y recibir información de nuestro Consejo, teniendo como **plazo máximo de entrega 20 días hábiles, con una prórroga de 10 días**, en casos excepcionales.
- Ingresar amparos por denegación de solicitud de acceso a información realizada ante los órganos de la Administración del Estado y que estos sean tramitados en un **plazo de 120 días**, salvo casos excepcionales.
- Ingresar reclamos por eventual incumplimiento a las normas de transparencia activa contra organismos públicos y que estos sean tramitados en un **plazo de 60 días**, salvo casos excepcionales.
- Estar en permanente conocimiento del estado actual de los asuntos y sus respectivas etapas, trámites o gestiones, sea de amparos o reclamos por incumplimiento de las obligaciones de Transparencia Activa, que se encuentre conociendo el Consejo.
- Que las decisiones acogidas total y parcialmente por este Consejo, sean sometidas a seguimiento a modo de asegurar su cumplimiento, en un **plazo máximo de 30 días**, salvo casos excepcionales.
- Ser informados oportunamente mediante correo electrónico o por vía telefónica del estado de tramitación judicial de los casos que son conocidos y resueltos por los Tribunales de Justicia y de sus resultados.
- Mantenerse informado del inicio de un sumario por eventual infracción a la Ley de Transparencia, el organismo público involucrado, las circunstancias que lo motivaron y los nombres de los funcionarios del CPLT que intervienen. Así también tendrá derecho a conocer su resultado, identificación de las funcionarias o funcionarios sancionados y a obtener copia íntegra del expediente.
- Solicitar la anonimización de los datos personales ingresados en nuestra corporación ya sea por presentación de amparo por denegación de información y/o por reclamo por Transparencia Activa.

- Ejercer los derechos ARCO (acceso, rectificación, cancelación y oposición) en conformidad con la ley N°19.628 sobre protección de la vida privada. Pudiendo acceder a un formulario que el Consejo para la Transparencia dispondrá para estos efectos.
- Capacitarse a través de cursos gratuitos y material educativo vinculado a Transparencia, Derecho de Acceso a la Información y Protección de Datos Personales disponible en nuestro sitio [www.educatransparencia.cl](http://www.educatransparencia.cl) **de manera ininterrumpida en cualquier momento del año.**
- Recibir respuesta de los sujetos pasivos del CPLT a las solicitudes de audiencia por ley del Lobby, **en un plazo máximo de 3 días hábiles.**
- Realizar, en todo momento, las debidas denuncias de irregularidades en materias de Transparencia y Protección de Datos Personales a través de cualquier de nuestros canales de contacto.

Los deberes de las personas que acuden al Consejo para la Transparencia son:

- Tratar en términos respetuosos y convenientes a los funcionarios y funcionarias del Consejo para la Transparencia.
- Entregar información clara, verídica y en los plazos que se le comuniquen con anterioridad.
- Informarse sobre el estado actual de su tramitación.

Te recordamos nuestros canales de atención:

- Atención Presencial: De 9.00 a 14.00 hrs. de lunes a viernes en nuestras oficinas ubicadas en Morandé N°360, Piso 7, comuna de Santiago.
- Atención telefónica: 9.00 a 18.00 hrs. de lunes a viernes al número 800 380 008.
- Atención Electrónica: En nuestro correo [contacto@cplt.cl](mailto:contacto@cplt.cl) y a través de nuestro sitio web [www.cplt.cl](http://www.cplt.cl).

2° **DÉJESE** sin efecto la Resolución Exenta N°484, del Consejo, de fecha 3 de septiembre de 2015, que aprobó Carta de Compromisos del Consejo para la Transparencia.

3° **PUBLÍQUESE** la presente Carta de Derechos y Deberes del Usuario del Consejo para la Transparencia en el Diario Oficial, según lo dispuesto en la letra b) del artículo 48 de la Ley N°19.880 y en la página web de esta Corporación, sin perjuicio de su difusión a la ciudadanía a través de otros medios y soportes.

**ANÓTESE, PUBLÍQUESE** en la página web del Consejo para la Transparencia, particularmente en el apartado de "Actos y documentos publicados en el Diario Oficial Y ARCHÍVESE.



DAVID IBACETA MEDINA  
Director General (S)  
Consejo para la Transparencia

DIM/MYB/PMT/VME

DISTRIBUCIÓN:

- Dirección Jurídica del Consejo para la Transparencia.
- Dirección de Fiscalización del Consejo para la Transparencia.
- Dirección de Promoción, Formación y Vinculación del Consejo para la Transparencia.
- Dirección de Desarrollo del Consejo para la Transparencia.
- Dirección de Estudios del Consejo para la Transparencia.
- Jefe de la Unidad de Atención de Usuarios.
- Asociación de Funcionarias y Funcionarios del Consejo para la Transparencia.
- Oficina de Partes.
- Archivo.