



ASESORÍA JURÍDICA
BFV/FSM

1

APRUEBA "GUÍA DE ATENCIÓN CIUDADANA
INSTITUTO DE SALUD PÚBLICA DE CHILE 2016".

RESOLUCIÓN EXENTA N°

2265 *26.05.2016

SANTIAGO,

VISTOS estos antecedentes; la providencia núm. 1327 de fecha 26 de mayo de 2016; el documento elaborado por la Oficina de Información OIRS-ISP; y

CONSIDERANDO

PRIMERO: Que, la Ley N° 18.575 consagra expresamente que el Estado reconoce a las personas el derecho de participar en sus políticas, planes, programas y acciones. En ese escenario, es deber de cada órgano de la Administración del Estado establecer las modalidades formales y específicas de participación que tendrán las personas y organizaciones en el ámbito de su competencia, las que deberán mantenerse actualizadas y publicarse a través de medios electrónicos u otros.

SEGUNDO: Que, en armonía con lo anterior, conforme lo dispuesto en el primer inciso del artículo 16° de la Ley N° 19.880, "*El procedimiento administrativo se realizará con transparencia, de manera que permita y promueva el conocimiento, contenidos y fundamentos de las decisiones que se adopten en él*". En el mismo tenor se pronuncia el artículo 3° de la Ley N° 20.285 cuando dispone además que la función pública se ejerce con apego a dichos principios.

TERCERO: Que, el Instituto de Salud Pública de Chile ha desarrollado en forma sostenida estrategias y acciones que permiten una relación fluida entre el servicio público y las personas. En ese contexto, resulta necesario concebir criterios uniformes con el propósito de generar información confiable, trazable y oportuna que permitan mejorar la calidad de nuestros servicios y prestaciones entregados a la ciudadanía, en concordancia y estricto apego a los principios y normas de transparencia que rigen a la Administración del Estado.

CUARTO: Que, es necesario que la herramienta que por este acto se aprueba, sea un documento transversal y de uso obligatorio para todos los funcionarios que ejecutan procesos, procedimientos y actividades asociadas a la gestión de solicitudes y entrega de información.

QUINTO: Que, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley N° 19.880, es necesario que la presente guía sea aprobada por resolución, y

TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la Ley Núm. 19.880, que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado; en los artículos 60 y 61 letras a), d) y f) del Decreto con Fuerza de Ley Núm. 1, de 2005, del Ministerio de Salud; el Decreto Núm. 101 de 2015, del Ministerio de Salud; así como lo establecido en la Resolución Núm. 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República; dicto la siguiente:

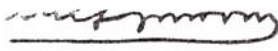
RESOLUCIÓN:

1. **APRUÉBASE** el documento denominado: “*Guía de Atención Ciudadana Instituto de Salud Pública de Chile 2016*”, elaborado por la Oficina de Información OIRS de este Servicio, que forma parte del Anexo de esta resolución.

2. **DÉJASE CONSTANCIA** que el documento aprobado consta de 130 páginas, incluyendo la portada y la contraportada.

Anótese, comuníquese y publíquese en la página web institucional.




DR. ALEX FIGUEROA MUÑOZ
DIRECTOR (TyP)
INSTITUTO DE SALUD PÚBLICA DE CHILE




Transcrito fielmente
Ministro de fe

26/05/2016
Resol A1/N° 675
ID N° 184950

Distribución:

- Dirección.
- Asesoría Jurídica.
- Jefatura Departamento de Administración y Finanzas.
- OIRS.
- Unidad de Comunicaciones e Imagen Audiovisuals.