

# Conoce tus derechos y deberes en el Serpat

Carta de compromiso

Servicio Nacional del Patrimonio Cultural



Ministerio de  
las Culturas,  
las Artes y el  
Patrimonio

Gobierno de Chile

# Contenido



Carta de compromiso con la ciudadanía.....	03
¿Cuáles son mis derechos y deberes ciudadanos? .....	04
¿Cómo puedo acceder a la información pública? .....	06
¿Qué es el SIAC? .....	09
¿Qué es la Ley del Lobby?.....	10
¿Qué es la participación ciudadana? .....	12
Sistema de Integridad .....	13



# Carta de compromiso con la ciudadanía

Servicio Nacional del Patrimonio Cultural, Serpat



El Servicio Nacional del Patrimonio Cultural, conforme a lo establecido en la Ley N° 21.045 del año 2017, que crea el Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio, es dependiente de este Ministerio y es considerado para todos los efectos, sucesor y continuador legal de la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos.

La misión institucional es promover el conocimiento, la creación, la recreación y la apropiación permanente del patrimonio cultural y la memoria colectiva del país, para contribuir a la construcción de identidades y al desarrollo de las personas y de la comunidad nacional y de su inserción internacional. Lo anterior implica rescatar, conservar, investigar y difundir el patrimonio nacional, considerado en su más amplio sentido.

Entendemos el patrimonio como rescate y valoración del pasado, pero también como pieza fundamental para la construcción de nuestro futuro. Esta definición nos interpela a abrir la mirada hacia nuevas perspectivas del quehacer patrimonial, en consonancia con las necesidades de una población cada vez más activa y participativa.

Queremos que nuestros servicios lleguen a la mayor cantidad de personas y territorios posibles, y que éstos cumplan a cabalidad con las expectativas de los/as usuarios/as y visitantes. Es por ello, que en esta Carta de compromiso encontrarás la descripción de los derechos y deberes de los/as ciudadanos/as relacionados con nuestra institución, las formas en que puedes acceder a su información pública, el rol que cumple el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC), los espacios de atención, explicación de la Norma de Participación Ciudadana y los aspectos generales de la Ley del Lobby, además de información sobre el Código de Ética del Servicio Nacional del Patrimonio Cultural.

Esperamos que esta información pueda ser de utilidad.

Cordialmente,

**Roberto Concha Mathiesen**

Director Nacional (S)

Servicio Nacional del Patrimonio Cultural

Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio



# ¿Cuáles son mis derechos y deberes ciudadanos?



## Derechos

1. Recibir un **trato igualitario**, sin preferencias o discriminación de ninguna naturaleza.
2. Conocer la **identidad** de las autoridades y personal del Servicio, como también sus responsabilidades.
3. Formular **consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones** a través de los espacios de atención definidos por el Servicio para estos efectos.
4. Formular la **solicitud de acceso a la información pública**, en el marco de la Ley N° 20.285.
5. Conocer el **estado de su solicitud** en cualquier momento y obtener respuesta completa y satisfactoria dentro del plazo establecido por la Ley.

## Deberes

1. Tratar a los/as funcionarios/as que lo atienden con **respeto, cortesía y deferencia**.
2. **Cuidar, conservar y no alterar** los documentos, objetos, obras, exposiciones, colecciones, equipamiento e infraestructura que le proporcione nuestra institución.
3. **Cuidar y devolver oportunamente** el material bibliográfico prestado desde las bibliotecas públicas.
4. Respetar las **normas de la institución**, horarios de atención, disposiciones internas con respecto del uso y manejo de los bienes culturales que resguarda la institución.

Toda agresión, violencia, amenazas como conducta generalizada se encuentra tipificado en el Código Penal:

- **Amenazas:** Artículos 296 y siguientes del Código Penal.
- **Lesiones corporales:** Artículos 395 y siguientes del Código Penal.



## Compromisos con la ciudadanía



El Servicio Nacional del Patrimonio Cultural se compromete a gestionar consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones en cumplimiento de los siguientes principios:

- **Capacidad de respuesta:** la respuesta a las solicitudes de acceso a la información será entregada dentro de lo que establece la Ley, es decir, en un plazo no superior a los 6 días hábiles.
- **Empatía y cortesía:** se brinda atención al ciudadano/a en el marco del respeto, la amabilidad y la consideración.
- **Credibilidad:** la veracidad y la honestidad en el servicio que se provee a la ciudadanía, se expresa con actitudes transparentes y objetivas.

## ¿Qué debo hacer si vulneran mis derechos?



El Servicio del Patrimonio dispone de diversas instancias para formalizar un reclamo de usuarios/as que consideran que se han vulnerado sus derechos:

- Realizar un reclamo por escrito a través del formulario de reclamos, sugerencias y/o felicitaciones ubicados en cualquiera de los espacios de atención dispuestos por el Servicio o a través del formulario en línea <http://contacto.patrimoniocultural.gob.cl/ES/AtencionCiudadana/OIRS>
- Solicitar una entrevista con algún/una funcionario/a de la Unidad de Transparencia-SIAC a los teléfonos +56 229 978 823 o +56 229 978 818.
- Enviar una carta formal dirigida al/a director/a nacional del Servicio Nacional del Patrimonio Cultural, ubicada en Huérfanos 1515, Santiago.

## ¿Qué mecanismos de compensación existen?



- Como mecanismo de compensación por la vulneración de algún derecho, el Servicio Nacional del Patrimonio Cultural, se compromete a remitir oficialmente la aclaración del hecho, informando las medidas correctivas del caso.



## ¿Cómo puedo acceder a la información pública?

Ley N° 20.285



En abril del año 2009 entró en vigencia la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública, que regula el principio de transparencia de la función pública, el derecho de acceso a la información de los órganos de la Administración del Estado, los procedimientos para el ejercicio del derecho y para su amparo, y las excepciones a la publicidad de la información.

**Todo ciudadano tiene derecho a solicitar y recibir información de cualquier órgano de la Administración del Estado, en la forma y condiciones que establece esta Ley, salvo las excepciones legales.**



## ¿Cómo solicito esta información?



El procedimiento administrativo de tramitación de una solicitud de acceso a la información contempla las siguientes etapas:

### 1. Presentación y recepción de la solicitud

Ingreso de la solicitud de acceso a la información.

### 2. Análisis de la solicitud

Verificación de competencia del órgano; búsqueda de la información y, cuando corresponda, notificación y eventual oposición de los/as terceros/as cuyos derechos pudieren verse afectados.

### 3. Resolución de la solicitud

Revisión de fondo de la solicitud y firma del acto administrativo de respuesta al petitionado por parte del órgano de la administración del Estado.

### 4. Cumplimiento de lo resuelto

Eventual cobro de los costos directos de producción y la entrega efectiva de la información y certificación de la misma.



## ¿Cómo puedo ingresar una solicitud al Servicio Nacional del Patrimonio Cultural?



### Vía electrónica

- Completar formulario en línea dispuesto en <https://www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/ingreso-sai-v2?idOrg=329352>
- Realizar solicitud por correo electrónico a [transparencia.institucional@patrimoniocultural.gob.cl](mailto:transparencia.institucional@patrimoniocultural.gob.cl)

### Vía presencial

- Solicitar formulario en espacios de atención y una vez completado, entregar la solicitud en esos mismos espacios.
- Enviar solicitud por correo postal a la Oficina de Partes del Servicio Nacional del Patrimonio Cultural, ubicada en Huérfanos 1515, Santiago, o a la Unidad de Transparencia-SIAC, Santo Domingo 1138, Santiago.

#### + INFORMACIÓN EN:

<https://www.patrimoniocultural.gob.cl>

[sistema-integral-de-informacion-y-atencion-ciudadana-siac-1](#)



## ¿Qué debe contener la solicitud?



1. Nombre, apellidos o razón social y dirección (particular, laboral y/o de correo electrónico) del solicitante o su apoderado, cuando corresponda.
2. Identificación clara de la información que se requiere.
3. Firma de la solicitud. En el caso del sitio web, se entenderá como firma el ingreso del correo electrónico.
4. Identificación de la unidad dependiente del Servicio a la que realiza la solicitud.

## ¿Qué pasa si mi solicitud no cumple con lo señalado?



Se pedirá al solicitante subsanar en un plazo de 5 días contados desde la notificación. Si no responde dentro de este plazo, se clasificará por desistida de su solicitud.

## ¿Cuánto tarda la respuesta?



Una vez aceptada la solicitud, el Servicio dispone de 20 días hábiles para dar respuesta. Este plazo se podrá prorrogar excepcionalmente por otros 10 días hábiles, cuando existan circunstancias que hagan difícil reunir la información solicitada, situación que será informada antes del vencimiento del plazo.





## ¿Qué es el SIAC?



El Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, SIAC, es el sistema que coordina todos los espacios de atención en los servicios públicos.

El Servicio Nacional del Patrimonio Cultural, mediante el Sistema Integral de Atención a Usuarios, permite a el/la usuario/a recibir información clara, correcta y oportuna de los servicios que ofrece nuestra Institución.

Además, mediante este sistema, puedes transmitir tus sugerencias o expresar a través de una felicitación tu satisfacción por la atención recibida, así como también formular un reclamo ante la autoridad de cada una de las dependencias del Servicio del Patrimonio. A través del siguiente link <http://contacto.patrimoniocultural.gob.cl/ES/AtencionCiudadana/OIRS> o por correo electrónico a [oirs@patrimoniocultural.gob.cl](mailto:oirs@patrimoniocultural.gob.cl) El plazo de respuesta legal es de 10 días hábiles.

## ¿Cuáles son los espacios de atención del Servicio Nacional del Patrimonio Cultural?



Los espacios de atención son todos aquellos puntos de acceso o canales de comunicación, mediante los cuales las personas pueden participar en el quehacer de los servicios públicos.

- Correo electrónico:  
[oirs@patrimoniocultural.gob.cl](mailto:oirs@patrimoniocultural.gob.cl)
- Atención Ciudadana  
[www.patrimoniocultural.gob.cl](http://www.patrimoniocultural.gob.cl)
- Buzones de reclamos, sugerencias y felicitaciones  
Dispuestos en las distintas instituciones dependientes del Servicio, entre ellos bibliotecas, archivos, museos y centros especializados
- Teléfonos de información  
+56 229 978 823 | +56 229 978 818
- Unidad de Transparencia – SIAC.  
Santo Domingo 1138, Santiago
- Mesones de información:  
Biblioteca Nacional | Archivo Nacional Histórico

Para mayor información sobre estos espacios de atención, consulte en [www.patrimoniocultural.gob.cl](http://www.patrimoniocultural.gob.cl)



## ¿Qué es la Ley del Lobby?

Ley N° 20.730 (Artículo 2 de la ley)



Regula el lobby y las gestiones que representen intereses particulares ante las autoridades y funcionarios.

### ¿Cómo se define el Lobby?

Lobby es aquella gestión o actividad remunerada ejercida por personas naturales o jurídicas, chilenas o extranjeras, que tiene por objeto promover, defender o representar cualquier interés particular, para influir en las decisiones que, en el ejercicio de sus funciones, deban adoptar los sujetos pasivos conforme a la ley, respecto de los actos y decisiones reguladas en la misma.

### ¿Qué es una gestión de interés particular?

Gestión de interés particular es aquella gestión o actividad no remunerada ejercida por personas naturales o jurídicas, chilenas o extranjeras, que tiene por objeto promover, defender o representar cualquier interés particular, para influir en las decisiones que, en el ejercicio de sus funciones, deban adoptar los sujetos pasivos conforme a la ley respecto de los actos y decisiones reguladas en la misma.

La entrada en vigencia de esta ley representa un profundo cambio en la relación entre el Estado y las personas, estableciendo como deber de las autoridades y los funcionarios públicos (que tengan la calidad de "sujetos pasivos"), el registrar y dar publicidad a:

- Las reuniones y audiencias solicitadas por lobbistas y gestores de intereses particulares que tengan como finalidad influir en una decisión pública.
- Los viajes que realicen en el ejercicio de sus funciones.
- Los donativos que reciban en el ejercicio de sus funciones, siempre que sean aquellos permitidos por la ley, en los términos del artículo 62º N°5 de la ley N° 18.575 de Bases Generales de la Administración del Estado (LOCBGAE).



## ¿Quiénes pueden solicitar audiencia en el marco de la ley del lobby?

La Ley regula las audiencias solicitadas por lobbistas y gestores de intereses particulares.

## ¿Cuáles son los deberes de lobbistas y gestores de intereses particulares?

Tienen el deber de llenar completamente el formulario de solicitud de audiencia, proporcionando información fidedigna, relativa a los asistentes a la audiencia, si perciben o no remuneración por la actividad, y la materia que se tratará, especificando la decisión que se pretende obtener (Artículo 5° de la Ley N° 20.730).

## ¿Cómo se solicita una audiencia en el marco de la Ley del Lobby?

La solicitud puede hacerse de dos formas:

- Vía web a través de formulario en línea disponible en los portales de las reparticiones.
- Vía presencial en la Oficina de Partes del servicio respectivo.

Para revisar la información de nuestra institución o solicitar audiencia debe ingresar al siguiente link:  
<https://www.leylobby.gob.cl/instituciones/BC003>

La autoridad requerida tiene un plazo de tres días hábiles para aceptar o negar la solicitud.

En caso de aceptar, la audiencia puede ser delegada en otro/a funcionario/a del servicio.



## ¿Qué es la participación ciudadana?

Ley N° 20.500



El Servicio Nacional del Patrimonio Cultural, cuenta con una Norma de Participación Ciudadana, aprobada mediante resolución exenta N° 1134/2015, en cumplimiento de lo señalado en la Ley N° 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, en la que ha definido los siguientes mecanismos de participación ciudadana:

- Acceso a la información relevante
- Cuenta Pública Participativa
- Consulta ciudadana
- Consejo de la Sociedad Civil
- Audiencias Públicas
- Diálogos Ciudadanos Participativos



# Sistema de Integridad



El Sistema de Integridad que fomenta los valores que contribuyen a instalar un estándar de integridad, colaborando en el cumplimiento de la misión del Servicio, está compuesto por:

## 1. Código de ética institucional:

Recopila, ordena y difunde la información que se mantiene en la institución respecto del comportamiento ético.

El Código de Ética Institucional, contiene:

- Misión y valores institucionales
- Compromisos
- Mecanismo de consulta y procedimiento de denuncia
- Sanciones

Nuestros compromisos entre el Servicio y beneficiarios/as o usuarios/as, proveedores y otros organismos del Estado:

- Rechazo a la discriminación
- Rechazo al acoso laboral
- Rechazo al acoso sexual
- Entre otros

Compromisos de los funcionarios y funcionarias con el Servicio:

- No usar bienes de la de institución en provecho influencias propio o de terceros
- Rechazo al tráfico
- Conflicto de intereses
- Entre otros

Compromisos entre el Servicio y beneficiarios o usuarios, proveedores y otros organismos del estado:

- No recibir ni ofrecer presiones, regalos, ni pagos indebidos
- Trato igualitario
- Rechazo al soborno/cohecho
- Entre otros.



Compromisos con el medio ambiente:

- Apagar pantallas de los computadores
- Uso del papel, digitalización del material

## 2. Estructura orgánica de integridad

Busca sustentar el Sistema de Integridad, asegurando el conocimiento del Código de Ética Institucional y especificando responsables, canales permanentes de orientación, consultas y denuncias.

La estructura del Sistema de Integridad de este Servicio, se compone por:

El/la responsable de Integridad

- Comité de Integridad

## 3. Canales de orientación y denuncia

El Servicio, dispone de un canal permanente para recepcionar y gestionar las consultas e inquietudes relacionadas con temas de integridad, materializado a través de:

- Formulario en línea dispuesto en la intranet institucional
- Formulario en línea dispuesto en la Atención Ciudadana de la página institucional,  
[www.patrimoniocultural.gob.cl](http://www.patrimoniocultural.gob.cl)
- Correo electrónico:  
[integridad@patrimoniocultural.gob.cl](mailto:integridad@patrimoniocultural.gob.cl)

## 4. Plan de difusión y capacitación

En la plataforma de intranet institucional, se dispone de todo el material relacionado con Integridad y su Código de Ética Institucional.

