**¿QUIÉNES SOMOS?**

El Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio es la Secretaría de Estado encargada de colaborar con el/la Presidente/a de la República en el diseño, formulación e implementación de políticas, planes y programas para contribuir al desarrollo cultural y patrimonial armónico y equitativo del país en toda su diversidad, reconociendo y valorando las culturas de los pueblos indígenas, la diversidad geográfica y las realidades e identidades regionales y locales

**¿QUÉ HACEMOS?**

El Ministerio realiza sus funciones regido por los principios de diversidad cultural, democracia y participación, reconocimiento cultural de los pueblos indígenas, respeto a la libertad de creación y valoración social de creadores y cultores, además del reconocimiento a las culturas territoriales, el respeto a los derechos de cultores y creadores, y la memoria histórica.

**Bajo estos conceptos, nos comprometemos a:**

**Diversidad cultural**

Reconocer y promover el respeto a la diversidad cultural, la interculturalidad, la dignidad y el respeto mutuo entre las diversas identidades que cohabitan en el territorio nacional como valores culturales fundamentales.

**Democracia y participación**

Reconocer que las personas y comunidades son creadores de contenidos, prácticas y obras con representación simbólica, con derecho a participar activamente en el desarrollo cultural del país; y tienen acceso social y territorialmente equitativo a los bienes, manifestaciones y servicios culturales.

**Reconocimiento cultural de los pueblos indígenas**

Reconocer, respetar y promover las culturas de los pueblos indígenas, sus prácticas ancestrales, sus creencias, su historia y su cosmovisión, teniendo especial consideración con el desarrollo de la cultura, las artes y el patrimonio cultural indígena.

**Respeto a la libertad de creación y valoración social de los creadores y cultores**

Reconocer y promover el respeto a la libertad de creación y expresión de creadores y cultores, y a la valoración del rol social de estos en el desarrollo cultural del país.

**Reconocimiento de las culturas territoriales**

Reconocer las particularidades e identidades culturales territoriales que se expresan, entre otros, a nivel comunal, provincial, y regional, como también en sectores urbanos y rurales; promoviendo y contribuyendo a la activa participación de cada comuna, provincia y región en el desarrollo cultural del país y de su respectivo territorio, fortaleciendo la desconcentración territorial en el diseño y ejecución de políticas, planes y programas en los ámbitos cultural y patrimonial.

**Reconocimiento del patrimonio cultural como bien público**

Reconocer que el patrimonio cultural, en toda su diversidad y pluralidad, es un bien público que constituye un espacio de reflexión, reconocimiento, construcción y reconstrucción de las identidades y de la identidad nacional.

**Respeto a los derechos de creadores y cultores.**

Promover el respeto de los derechos de los creadores en materia de propiedad intelectual, así como también los derechos laborales consagrados en el ordenamiento jurídico chileno, de quienes trabajan en los ámbitos de las artes, las culturas y el patrimonio.

**Memoria histórica**

Reconocer a la memoria histórica como pilar fundamental de la cultura y del patrimonio intangible del país, que se recrea y proyecta a sí misma en un permanente respeto a los derechos humanos, la diversidad, la tolerancia, la democracia y el Estado de Derecho.

**¿CUÁL ES NUESTRO COMPROMISO CON LAS PERSONAS Y LA COMUNIDAD?**

* Entregar información clara, comprensible, de fácil interpretación y actualizada sobre el funcionamiento y los servicios que ofrece el Ministerio.
* Contar con espacios presenciales, telefónicos y virtuales para recibir y tratar las consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
* Responder en 48 horas consultas simples. Responder en 10 días hábiles solicitudes de informes, dictámenes u otras actuaciones similares. Responder en 20 días solicitudes de decisiones definitivas, en todo lo anterior, garantizando el cumplimiento de la Ley de Procedimientos Administrativos, ley 19.880.
* Cumplir procedimientos y tomar decisiones de manera igualitaria e imparcial.
* Fomentar la participación ciudadana en el marco de una relación de compromiso mutuo entre el Servicio y la ciudadanía a través de los mecanismos de participación establecidos en la Ley de Participación Ciudadana.
* Tener a disposición de la ciudadanía una carta de servicios con información del quehacer institucional.
* Instaurar mecanismos de medición de la satisfacción de la ciudadanía respecto de los servicios entregados.

**¿CUÁLES SON LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS ANTE EL MINISTERIO DE LAS CULTURAS, LAS ARTES Y EL PATRIMONIO?**

* Recibir buen trato y facilidades en la atención.
* Recibir trato igualitario, sin preferencias o discriminación de ningún tipo.
* Gratuidad en la entrega de los servicios salvo las excepciones normativas en el marco de la Ley de Acceso a la Información Pública.
* Recibir una atención que cumpla con horarios, tiempos y plazos establecidos. Asimismo exigir el cumplimiento de estos.
* Conocer donde se ubican y quienes son los/las responsables de los espacios de atención con que cuenta el Ministerio.
* Exigir confidencialidad y uso adecuado de datos; y, presentar sólo información necesaria conforme a procedimiento y/o normativa vigente.
* Acceder a información actualizada sobre el estado de tramitación de su solicitud.
* Transparencia e imparcialidad en procedimientos y decisiones.
* Acceder a toda la información pública necesaria, incluida la relacionada con las políticas, planes, programas y proyectos implementados por el Servicio.
* Identificar a la persona responsable de la tramitación de las solicitudes realizada en nuestros espacios de atención.
* Impugnar las resoluciones de la institución y obtener una respuesta clara y fundamentada.
* Expresar sugerencias, reclamos y felicitaciones.
* Evaluar el servicio y la atención recibida mediante la encuesta de satisfacción ciudadana.
* Exigir las responsabilidades de la Administración Pública y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
* Derecho a solicitar y a recibir información del Ministerio en la forma y condiciones que establece la Ley sobre Acceso a la Información Pública ya sea a través de la página Web institucional, banner “Gobierno Transparente” o a través de una solicitud de información canalizada en los medios previstos para tales efectos.
* Derecho a participar de las actividades y programas que el Ministerio preste a toda la ciudadanía, mediante los medios de entrega dispuestos y canales implementados por el Ministerio en cada caso, así como en las instancias, modalidades y formas específicas que establece la Ley de Participación Ciudadana.

**¿CUÁLES SON SUS DEBERES ANTE EL MINISTERIO?**

* Tratar de manera respetuosa a la persona que presta el servicio.
* Aportar la documentación necesaria para la gestión de su solicitud.
* Respetar los horarios de atención y plazos institucionales para la tramitación de la solicitud.
* Realizar peticiones concretas, fundadas y fidedignas.
* Cuidar, conservar y no alterar los documentos, bienes y espacios físicos que la institución pone al servicio del público.
* Hacer las sugerencias que estime convenientes para mejorar el servicio.

**MECANISMOS DE QUEJA**

De considerar que han sido vulnerados sus derechos, toda persona puede presentar su reclamo por escrito (carta o correo electrónico según corresponda) en los espacios de atención habilitados para ello, los que serán investigados y respondidos por escrito.

**MECANISMOS DE COMPENSACIÓN**

El Ministerio se compromete a investigar los hechos que desencadenen un perjuicio, a entregar una solución concreta al respecto. Además, en aquellos hechos que lo amerite, por su gravedad u otra situación, corresponderá una disculpa por escrito por parte de la autoridad.

**INFORMACIÓN DE CONTACTO**

Portal Web: [www.cultura.gob.cl](http://www.cultura.gob.cl)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **UBICACIÓN** | **DIRECCIÓN** | **TELEFONO OIRS** |
| **OFICINAS CENTRALES** |
| Valparaíso | Plaza Sotomayor 233. Valparaíso | (32) 2326400 |
| Santiago | Ahumada 48, piso 6º. Santiago. | (02) 26189000 / 26189001 |
| **SEREMÍAS  DE CULTURAS** |
| Arica y Parinacota   | Calle San Marcos 384, Arica.  | (58) 2251078 / 2250516 |
| Tarapacá | Baquedano 1073, Iquique. | (57) 2423284 / 2425235 / 2427410 |
| Antofagasta | Calle Prat 253, Antofagasta. | (55) 2267258 / 2283814 / 2267005 |
| Atacama | Atacama 660, Copiapó. | (52) 231676 |
| Coquimbo | Colón 848, La Serena. | (51) 224540 |
| Valparaíso | Plaza Sotomayor 233, piso 2, Valparaíso. Oficina enlace Rapa Nui: Avda. Pont s/n, Rapa Nui. | (32) 2326074Enlace Rapa Nui (32) 2100255 |
| O’Higgins | Gamero N° 551, Rancagua. | (72) 2235116 / 2242779 |
| Maule | Calle 3 Oriente N° 1072, Talca. | (71) 2216433 |
| Biobío | Carrera 556, Chillán. | (42) 2219671 / 2244016 / 2226703 |
| Ñuble | Cochrane 1064, Concepción. | (41) 2221127 / 2224829 / 2247515 |
| Araucanía | Phillippi 672-C, Temuco. | (45) 2213445 / 2238768 |
| Los Ríos | General Lagos 1234, Valdivia. | (63) 2239254 |
| Los Lagos | Avda. X Región 480, Puerto Montt. Edificio Anexo Intendencia. | (65) 434491 |
| Aysén | 21 de Mayo 574, Coyhaique. | (67) 2214841 |
| Magallanes | Pedro Montt 809, Punta Arenas. | (61) 2614458 |
| Metropolitana | Ahumada 48, Piso 4º, Santiago. | (02) 26189030 |
| Centro Nacional de Arte Contemporáneo Cerrillos | Av. Pedro Aguirre Cerda 6100, Los Cerrillos, Cerrillos, Región Metropolitana | (02) 2539 1811 |

**Horarios de Atención Nivel Central: Lunes a jueves de 9:00 a 14:00 y de 15:00 a 18:00 horas / Viernes de 9:00 a 14:00 y de 15:00 a 17:00 horas.**

**OTROS ESPACIOS DE CONTACTO**

|  |  |
| --- | --- |
| CENTRO DE ATENCIÓN FONDOS (CENTRO LLAMADAS)                                    | **(32) 232 6000 (2) 2618 9250** |
| OFICINA DE INFORMACIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS VIRTUAL | https://siac.cultura.gob.cl/formulariosiac |

Los horarios de atención de las sedes regionales los podrá encontrar en el link [**www.cultura.gob.cl/siac**](http://www.cultura.gob.cl/siac)

**OFICINA DE INFORMACIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS VIRTUAL:** [**http://formsiac.cultura.gob.cl/**](http://formsiac.cultura.gob.cl/)