

CARTA DE COMPROMISOS AÑO 2016

I. ¿ Quiénes somos ?

La Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento (SIR) es un servicio público, autónomo, con personalidad jurídica propia y que se relaciona con la Presidenta de la República a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. Tiene, entre otras labores, la misión de fiscalizar y regular las actuaciones de los entes que participan en los procedimientos concursales, tales como liquidadores, veedores, martilleros concursales, síndicos, entre otros. Asimismo, la SIR actúa como facilitadora de acuerdos en el procedimiento concursal de renegociación de la persona deudora y se encarga de entregar orientación gratuita a todos los usuarios que consultan sobre los procedimientos concursales de la Ley N.º 20.720 buscando brindar una atención integral.

II. ¿ Cuáles son sus derechos en la Superintendencia ?

Estimado/a usuario/a, en este servicio usted tendrá derecho a:

- 1.- Recibir atención gratuita de los funcionarios/as de este servicio, respetando el principio de probidad y transparencia de los actos de la administración pública.
- 2.- Recibir un trato igualitario, respetuoso y cordial, sin preferencias o discriminación de ninguna naturaleza.
- 3.- Realizar consultas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones en las formas establecidas por el servicio para estos efectos.
- 4.- Obtener información sobre el estado de su trámite, exigiendo el cumplimiento de los plazos legales y/o administrativos de su consulta y/o solicitud.
- 5.- Conocer la identidad de los/as funcionarios/as que tramitan su requerimiento y recibir atención de éstos o de la jefatura correspondiente, en caso que lo amerite.
- 6.- Requerir y obtener información contemplada en la Ley N.º 20.285, sobre Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- 7.- Solicitar audiencia con la autoridad y revisar la información relacionada con la aplicación de la Ley de Lobby N.º 20.730.

III. ¿ Cuáles son sus deberes en la Superintendencia ?

Estimado/a usuario/a, para una adecuada atención usted deberá:

- 1.- Tratar a los/as funcionarios/as que lo atienden con respeto.
- 2.- Informarse previamente acerca de los procedimientos y plazos establecidos por la Superintendencia y por las leyes.
- 3.- Presentar oportunamente los documentos y/o información requerida, asegurándose que los datos entregados por usted sean correctos y fidedignos.
- 4.- No alterar los documentos y/o información que le otorga la institución.
- 5.- Respetar la propiedad intelectual de la información elaborada y proporcionada por la Superintendencia, citando siempre la fuente.

IV. ¿ Cuáles son los mecanismos de reclamo y sugerencias de la Superintendencia ?

En el caso de estimar que sus derechos han sido vulnerados, usted podrá dejar constancia de su situación a través los siguientes mecanismos establecidos por la **Superintendencia: Oficina de Atención Presencial OIRS; correo electrónico: oirs@superir.gob.cl; carta dirigida a la dirección Hermanos Amunátegui #228, Santiago; Teléfono OIRS 22 495 2510.**

Asimismo usted podrá solicitar ser atendido personalmente por el/la Encargada/o de la Unidad de Atención de Público y Participación Ciudadana.

En el caso de no quedar conforme con esta respuesta, usted podrá solicitar que la autoridad del Servicio le dé una respuesta formal a su presentación.

Si la respuesta obtenida no le satisface, usted puede presentar un reclamo a la Comisión Defensora Ciudadana mediante el sitio web **www.cdc.gob.cl.**

V. Trámites y servicios que entrega la Superintendencia

- 1.- Efectuar consultas relativas a los distintos procedimientos concursales (renegociación, reorganización, liquidación), quiebras y convenios judiciales, obtener antecedentes de dichos procedimientos y de las asesorías económicas de insolvencias.
- 2.- Presentar reclamos o consultas respecto a la actuación de veedores, liquidadores, martilleros concursales, síndicos, entre otros sujetos fiscalizados por esta Superintendencia.
- 3.- Solicitar apoyo y orientación para la solicitud de inicio de un procedimiento de renegociación de la persona deudora.
- 4.- Obtener certificados de los procedimientos concursales/quiebras.
- 5.- Efectuar solicitudes de acceso a la información pública, en el marco de la Ley de Transparencia N.º 20.285.
- 6.- Efectuar solicitudes en el marco de la Ley de Lobby N.º 20.730 y su reglamento.
- 7.- Consultar los diversos registros y estadísticas que lleva la Superintendencia.
- 8.- Acceder al registro de los asesores económicos de insolvencias y solicitar su designación en una asesoría económica de insolvencias.
- 9.- Efectuar consultas, reclamos y sugerencias, a través de los espacios de atención presencial, telefónica, buzón virtual y correo electrónico OIRS.

Estos trámites y servicios se entregan directamente en nuestra oficina de Atención Presencial OIRS, horario de atención de lunes a viernes de 09:00 a 14:00 horas y a través de nuestro sitio web www.superir.gob.cl.

MECANISMO DE EVALUACIÓN

Usted tiene derecho a evaluar la atención recibida.

Para esto, tiene a su disposición los siguientes mecanismos:

Oficina de Atención Presencial OIRS

Teléfono: +56 22 495 25 10

Sitio web: www.superir.gob.cl

Correo electrónico: oirs@superir.gob.cl

Carta dirigida a la dirección Hnos Amunátegui #228, Stgo.

RESPONSABLES DE LA ATENCIÓN DE PÚBLICO:

Catalina Delzo Cerda, Encargada Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC) y Participación Ciudadana.

Geraldine Saavedra Salas, Encargada Unidad de Atención a Público y Participación Ciudadana.

JEFATURA DEL SERVICIO



ANDRÉS PENNYCOOK CASTRO
SUPERINTENDENTE DE INSOLVENCIA Y
REEMPRENDIMIENTO (TP)

Superintendente de Insolvencia y Reemprendimiento (TP)

