



# CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Porque tú nos importas, en DIPRECA garantizamos:

## Derechos de las personas usuarias

- 1 Recibir un trato digno, respetuoso y amable, sin discriminación de ningún tipo.
- 2 Conocer el nombre de las jefaturas y/o de los/as funcionarios de DIPRECA responsables de la atención.
- 3 Acceder en forma expedita a la información, de acuerdo con la normativa vigente de la Institución.
- 4 Exigir el cumplimiento de los plazos fijados por Ley, en la presentación de reclamos y peticiones de información.
- 5 Acceder a canales presenciales, virtuales y telefónicos para consultas, reclamos, solicitudes o sugerencias sobre los servicios y atención de DIPRECA.
- 6 Solicitar y conocer el estado de la tramitación de sus requerimientos de información, trámites, consultas, solicitudes, reclamos o sugerencias.
- 7 Recibir la información en un lenguaje claro, accesible, comprensible, inclusivo y respetuoso.

## Deberes de las personas usuarias

- 1 Dar un trato respetuoso al funcionario/a o representante de DIPRECA.
- 2 Respetar los procedimientos establecidos por la Institución.
- 3 Entregar información fidedigna y actualizada al momento de solicitar algún trámite o consulta.
- 4 Conservar y no alterar los documentos que otorga la Institución.
- 5 Cuidar y conservar los bienes muebles e inmuebles de la Institución.

## DIPRECA se compromete a

- 1 Ser una organización moderna, confiable y transparente, entregando productos y servicios de calidad de manera oportuna, cercana e inclusiva.
- 2 Garantizar el acceso y dar cumplimiento a los plazos de requerimientos de la información establecidos en la Ley N°19.880 y Ley N°20.285.



**Carlos Capurro Dupré**  
Director DIPRECA