

Carta de Derechos Ciudadanos Fiscalía Nacional Económica

I. Información General:

La función principal de la Fiscalía Nacional Económica (FNE) es la de investigar, en representación del interés público, todo hecho, acto o convención que tienda a impedir, eliminar, restringir o entorpecer la competencia en los mercados y, cuando lo estime procedente, sometiendo el resultado de sus investigaciones al conocimiento del Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, a fin de que éste, en el ejercicio de sus atribuciones, adopte las medidas o sanciones adecuadas para evitar o reparar los efectos anticompetitivos de las conductas o hechos investigados. Además, tiene como función la de promover la libre competencia en el mercado, lo que significa crear una verdadera cultura de la competencia.

MISION DE LA FNE

“Posibilitar que los beneficios del intercambio en una economía de mercado, basada en la libre y sana competencia, produzcan el mayor bienestar general de los ciudadanos, y evitar que agentes con poder de mercado, individual o conjunto, perjudiquen dicho interés público atentando contra la libertad económica de terceros”.

II. Compromisos de Calidad:

La Fiscalía Nacional Económica reconoce que toda persona tiene derecho a:

- 1) Recibir un trato digno y respetuoso, sin discriminación o exclusiones basadas en razones de edad, sexo, religión, opinión política, ideológica o económica.
- 2) Pedir y obtener información sobre nuestra misión, objetivos y servicios.
- 3) Conocer los procedimientos y requisitos de atención establecidos por este servicio.
- 4) Conocer el estado y avance de su solicitud de manera oportuna y obtener una respuesta, en lo posible, antes de vencer los plazos legales de 10 días hábiles para las consultas, reclamos, felicitaciones y sugerencias y 20 días hábiles para las solicitudes de acceso a la información pública.
- 5) Identificar al/a funcionario/a que lo atiende, como también, a las autoridades y Jefaturas de nuestra Institución.
- 6) En caso de no estar conforme con la respuesta a su solicitud, usted puede solicitar una entrevista con la Jefa del Departamento de Relaciones Institucionales quien en representación del Fiscal Nacional Económico, explicará los fundamentos de la respuesta entregada y evaluará los requerimientos que aun mantenga el ciudadano.
- 7) Para las solicitudes de la Ley N° 20.285 de acceso a la información, que se encuentren fuera de plazo o hayan sido denegadas, el ciudadano podrá recurrir al consejo de la transparencia y solicitar amparo de su derecho a la información, según el Artículo 24 de la citada normativa.
- 9) Para interponer una queja en caso que la institución no haya cumplido con los compromisos aquí declarados, podrá interponer un reclamo en cualquiera de los espacios de atención ciudadana más abajo detallados. La FNE se compromete a investigar los hechos que desencadenaron el incumplimiento, a entregar una solución concreta, y en aquellos hechos que lo amerite, por su gravedad, una disculpa por escrito de su máxima autoridad.

Como Usuario/a, Usted tiene el Deber de

- 1) Tratar a los funcionarios y funcionarias que lo atienden con respeto, de la misma forma que ellos lo hacen con Usted.
- 2) Respetar los procedimientos de atención establecidos por la institución para cada solicitud.
- 3) Informarse debidamente de los procedimientos establecidos, solicitando en forma oportuna los documentos y/o servicios.
- 4) Hacer un uso adecuado de la infraestructura y materiales facilitados por el Servicio.

III. Espacios de Atención Ciudadana de la FNE

Espacios	Contacto	Horario de Atención	Responsables
Abogado de Turno	Agustinas N° 853, piso 12 Santiago. Fono: 02-7535600	Atención Presencial: lunes a viernes entre las 09.00 y 13.30 hrs. Atención telefónica y virtual: lunes a jueves de 9:00 a 17:30 hrs. y viernes de 09.00 a 16.30 hrs.	Cristian Reyes Cid
Oficina Información SIAC	Agustinas N° 853 piso 2, Santiago. Fono: 02-7535631	lunes a jueves de 09.00 a 13:30 y 14:30 a 17.30 hrs. viernes hasta 16.30 hrs.	Mónica Salamanca Maralla
Oirs Virtual	Mediante sitio web www.fne.gob.cl o al correo contactenos@fne.gov.cl	lunes a domingos disponible las 24 hrs.	Mónica Salamanca Maralla
Oficina de Partes	Agustinas N° 853 piso 2, Santiago. Fono: 02-7535600	lunes a jueves entre las 09.00 y 18.00 horas y viernes de 09.00 a 17.00 horas	Ana Azar Díaz
Central Telefónica	Fono 02-7535600	lunes a jueves entre las 09.00 y 18.00 horas y viernes de 09.00 a 17.00 horas	Ana Azar Díaz

Actualización: Febrero 2010.