

Carta de Derechos Ciudadanos

Ministerio del Interior
Gobernación Provincial de Huasco

MISION INSTITUCIONAL:

La Gobernación Provincial de Huasco, es un servicio público, dependiente del Servicio de Gobierno Interior del Ministerio del Interior. Tiene como misión principal asistir en el ejercicio del gobierno y la administración del Estado al Presidente de la República. Su máxima autoridad es el Gobernador de la Provincia de Huasco, Sr. Fernando Flores Fredes, quien asume la representación natural e inmediata del Presidente de la República, en el territorio provincial.

Entre sus principales funciones destacan las siguientes:

- Mantener el orden público en la provincia, preservar la seguridad de sus habitantes y bienes, la prevención y enfrentamiento de situaciones de emergencia y catástrofe y la aplicación de las disposiciones legales sobre extranjería.
- Supervigilar y coordinación del funcionamiento de los servicios públicos de la provincia.
- Aplicar de las normas establecidas para el tránsito y la permanencia de los extranjeros.
- Promover las condiciones institucionales que requiere el sector privado para participar en el desarrollo del territorio provincial.
- Proveer a la población provincial, de la asistencia social que requiere en situaciones de apremio.

Para su mejor atención, la Gobernación Provincial de Huasco cuenta con los siguientes espacios de atención:

Espacio de Atención Nombre Responsable

O.I.R.S.	MARGARITA CATALDO ARAYA
Teléfono	MARGARITA CATALDO ARAYA
Buzón presencial	MARGARITA CATALDO ARAYA
Buzón virtual	MARGARITA CATALDO ARAYA
Salidas a terreno	MARGARITA CATALDO ARAYA
Departamento Social	MARGARITA GUZMAN SCHULTHESS
Departamento de Extranjería	LUIS MARDONES VALENZUELA
Web Institucional	DAYANA CORTES FLORES

De acuerdo a las instrucciones impartidas por el Presidente de la República a través de la LEY 19.880, orientada a mejorar la calidad en la atención al usuario, Ud., tiene derecho a:

- Conocer la identidad del funcionario(a) que le está otorgando la atención.
- Recibir un trato cordial y deferente, mediante un lenguaje claro y sencillo, sea en atenciones personales, telefónicas o a través de correo electrónico.
- Obtener información clara, precisa, oportuna y veraz sobre trámites iniciados en el servicio (audiencias a la Autoridad, extranjería, ayudas sociales, información sobre programas sociales, asesoría en proyectos, situaciones de emergencia, orden público y otros).
- Recibir atención igualitaria, sin distinción de sexo, raza, edad o condición física o social.
- Ser atendido en forma objetiva e imparcial, respetando el principio de probidad administrativa, atención que sólo se interrumpirá por causas justificadas.

- Presentar sus consultas, reclamos y felicitaciones en la Oficina de informaciones, reclamos y Sugerencias (O.I.R.S.) correspondiendo iniciar su atención directa si el trámite es pertinente al servicio o, en su defecto, la derivación a la entidad pública o privada que corresponda.
- Conocer el estado de tramitación de su consulta o reclamo en cualquier momento y obtener respuesta completa y satisfactoria de éstas.
- Que sus consultas y opiniones sean respondidas en 5 días hábiles.
- Que sus reclamos sean respondidos en 10 días hábiles.

A Ud. como usuario(a) de nuestro servicio, le solicitamos:

- Tratar a los funcionarios que lo atienden con respeto, cortesía y deferencia.
- Informarse y respetar los horarios y procedimientos de atención establecidos por la institución.
- Informarse de los requisitos solicitados, presentando la documentación requerida en los plazos establecidos.
- Cuidar, conservar y no alterar los documentos que le otorgue nuestra institución. Compromisos de calidad
- Solicitar explicación o aclaración adicional respecto de la consulta efectuada si no le satisface la respuesta, o le quedan dudas.

Forma en que se agota el reclamo

Ante posibles errores u omisiones de algún funcionario/a en la entrega de servicios, o usted se sienta afectada por la vulneración de los derechos establecidos en esta carta, podrá realizar reclamos por escrito, en forma presencial o por vía fax, a la jefatura de gabinete correspondiente o a la autoridad de la Gobernación, recibiendo las disculpas o explicaciones correspondientes, por parte del servicio, mediante carta firmada por la autoridad.

Forma en que se mide la calidad del servicio El servicio realiza en forma cuatrimestral (abril, agosto y diciembre), una encuesta de satisfacción de usuarios, con el fin de conocer el grado de satisfacción que tienen nuestros usuarios, y poder de esta manera mejorar aquellos aspectos que sean necesarios. También está disposición de nuestros usuarios, el buzón de reclamos y sugerencias.

Los principales trámites y servicios que otorga la Gobernación son:

A.- Oficina de Informaciones reclamos y Sugerencias:

- Orientación e información acerca de trámites y atenciones de servicios, programas de gobierno.

Además canaliza inquietudes, sugerencias y/o reclamos, para los cuales podrá contactarse con la funcionaria Margarita Cataldo Araya.

B.- Departamento Social: es la unidad encargada de:

- Ejecución Programa ORASMI (ayuda social, a personas de escasos recursos).
- Elaboración de informes socioeconómicos.
- Información sobre prestaciones del estado (becas, subsidios, etc).
- Orientación profesional.

C.- Unidad Jurídica: es la encargada de:

- Recepcionar denuncias de delitos graves.
- Orientación profesional.
- Tramitación de solicitudes de aprovechamiento de agua.

D.- Oficina de extranjería: es la encargada de:

- Atención a extranjeros en la tramitación de visas, permisos y autorizaciones.

E.- Oficina de proyectos: es la encargada de:

- Otorgar apoyo y orientación a las fuentes de financiamiento para proyectos.
- Otorgar apoyo a organizaciones sociales en formulación de proyectos.

F.- Coordinar las medidas necesarias para enfrentar situaciones de emergencia o Catástrofe.

G.- Mantener informada a la opinión pública del desarrollo de toda elección o Plebiscito (Ley 18.700).

Ubicación:

La Gobernación Provincial, está ubicada a un costado de la Plaza de Armas de Vallenar, en el 2do. Piso del Edificio Gobernación.

Horarios de Atención:

- **Lunes a Viernes:** de 08.30 a 17:33 hrs. en horario continuo, en forma personalizada, presencial, telefónica, carta y correos electrónicos. Además tiene a disposición de los usuarios un buzón de reclamos, sugerencias y felicitaciones, presencial y virtual a través de nuestra página web.

Fonos Fax: 611286-615508

Correo electrónico: ghuasco@interior.gov.cl

Página Web : www.gobernacionhuasco.gov.cl

FERNANDO FLORES FREDES
GOBERNADOR PROVINCIA DE HUASCO