



Carta de Compromisos

Gobernación Provincial de Elqui
José Santiago Aldunate N° 950 – Coquimbo – Chile
Fono: 323441 – 323187 – www.gobernacionelqui.gov.cl

LA CARTA DE COMPROMISOS

Es un instrumento que permite conocer ejercer y reclamar los derechos de las personas frente a los servicios del estado. En esta carta se establecen tus derechos ante la Gobernación Provincial de Elqui y los compromisos que como servicios adquirimos para la ciudadanía.

MISIÓN INSTITUCIONAL

La Gobernación Provincial de Elqui somos un organismo del Estado dependiente del Servicio de Gobierno Interior, tiene como misión asistir en el ejercicio del gobierno y la administración interior del Estado a su excelencia, el Presidente de la República, don Sebastián Piñera Echenique. Su máxima autoridad es el Gobernador de la Provincia de Elqui, don Pablo Argandoña Medina, 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.**
- **Súpervigilar y coordinar el funcionamiento de los servicios públicos de la provincia.**
- **Aplicar las normas establecidas para el tránsito y la permanencia de los extranjeros en la provincia.**
- **Promover las condiciones institucionales que requiere el sector privado para participar del desarrollo territorial provincial.**
- **Proveer a la población provincial, de la asistencia social que requiere en situaciones de apremio.**

Los servicios a los cuales usted tiene acceso en la Gobernación Provincial de Elqui son:

- La Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS), donde usted podrá presentar sus solicitudes ciudadanas tales como, consultas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información pública del estado, en donde será atendido personal y directamente si el trámite está relacionado con el servicio, o en su defecto será derivado a la entidad pública o privada que corresponda.
- El Departamento Social, donde usted podrá solicitar asesoría e información con respecto a los programas sociales establecidos por el Estado, postulación al fondo Social Presidente de la República, podrá solicitar asistencia social ante una situación de emergencia a la que se vea enfrentado/a. Esto sujeto al estudio de antecedentes y presentación de documentos que requiera este departamento.
- El Departamento Jurídico y de extranjería, donde usted puede solicitar información y asesoramiento en cualquier materia jurídica como así también de las Leyes y normativas para el acceso de extranjeros y la permanencia de estos en nuestro país o de las sanciones, multas amonestaciones y expulsiones por no cumplir con la ley de extranjería.

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

Espacio de atención	Nombre del responsable	Correo electrónico	Teléfono	Horario de atención
O.I.R.S.	Sergio Lara	slara@interior.gov.cl	051-323441 051-328819 051-313287	Lunes a Jueves 8:30 a 17:30 Hrs. Viernes 8:30 a 16:30 Hrs.
Teléfono	Sergio Lara	slara@interior.gov.cl	051-323441 051-328819 051-313287	Lunes a Jueves 8:30 a 17:30 Hrs. Viernes 8:30 a 16:30 Hrs.
Buzón Virtual	Sergio Lara	slara@interior.gov.cl	051-323441 051-328819 051-313287	Lunes a domingo Las 24 Horas del día.
Departamento Social	Sandra Rojas	srojas@interior.gov.cl	051-323441 051-328819 051-313287	Lunes a Jueves 8:30 a 17:30 Hrs. Viernes 8:30 a 16:30 Hrs.
Departamento de Extranjería	Ana Vega	avegad@interior.gov.cl	051-323441 051-328819 051-313287	Lunes a Jueves Presencial: 8:30 a 13:00 Hrs. Telefónico: 15:30 a 17:00 Hrs

Gobernación Provincial de Elqui
José Santiago Aldunate N° 950 – Coquimbo – Chile
Fono: 323441 – 323187 – www.gobernacionelqui.gov.cl

Si requiere la atención de la Gobernación, usted 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.
- Enviar a través de la Gobernación, reclamos al Consejo de la Transparencia, en relación a denegación de información en que haya incurrido algún Servicio Público de la Provincia

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

- **Nuestro Servicio se compromete a solicitar explicación o aclaración adicional respecto de la consulta efectuada si no le satisface la respuesta entregada, o le quedan dudas.**
- **Nuestro Servicio se compromete a que sus consultas y opiniones sean respondidas en un plazo no superior a 10 días hábiles.**
- **Nuestro Servicio se compromete a que sus reclamos sean respondidos en un plazo no superior a 8 días hábiles.**

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(o) por la vulneración de los derechos establecidos en esta carta, podrá realizar reclamos por escrito, en forma presencial (O.I.R.S.) u Online (Sitio Web), a la jefatura de gabinete correspondiente o a la autoridad que corresponda en la Gobernación Provincial de Elqui.

Mecanismos de compensación

En caso de un eventual error administrativo cometido por la institución, usted recibirá oficialmente las disculpas del Sr. Gobernador de la Provincia de Elqui por medio de una carta.

Plazos de Respuesta

Servicio	Plazos de Respuesta	Unidad
Solicitud de Información	20 días Hábiles prorrogable por otros 10 días por motivos fundados	O.I.R.S.
Reclamos	8 días hábiles	
Sugerencias opiniones y solicitudes en general	10 días hábiles	
Envío de reclamos al concejo para la transparencia	1 día hábil	
Autorización de actos públicos	2 a 5 días hábiles	Departamento Jurídico
Entrega de residencias temporarias	40 a 120 días hábiles	
Evaluación ORASMI	De 2 a 10 días hábiles desde la llegada de los informes respectivos.	Departamento Social

Gobernación Provincial de Elqui
José Santiago Aldunate N° 950 – Coquimbo – Chile
Fono: 323441 – 323187 – www.gobernacionelqui.gov.cl

Horarios de Atención:

Día	Horario
Lunes a Jueves:	08:30 a 17:30 Hrs
Viernes	08:30 a 16:30 Hrs.

Teléfonos:

Código	Numero	Departamento
051	323441	Central
051	328819	
051	323187	
051	312287	Fax

Pagina Web y Redes Sociales:

Pagina Web	www.gobernacionelqui.gov.cl
Facebook	Gobernacion Provincial de Elqui
Twitter	@GoberElqui

Les saluda atentamente,




PABLO ARGANDOÑA MEDINA
GOBERNADOR PROVINCIA DE ELQUI

Gobernación Provincial de Elqui
José Santiago Aldunate N° 950 – Coquimbo – Chile
Fono: 323441 – 323187 – www.gobernacionelqui.gov.cl