



Carta de Compromisos

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 Intendencia regional de Atacama y los compromisos que adquirimos contigo.

MISION INSTITUCIONAL

Somos un organismo del Estado, dependiente del Servicio de Gobierno Interior del Ministerio Del Interior tiene como misión asistir en el ejercicio del gobierno y la administración interior del Estado al Presidente de la República. Su máxima autoridad es la Intendenta, quien asume la representación natural e inmediata del de la Presidenta de la República en el territorio regional.

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.
- Súper vigilar 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.

Estructura Organización: Departamentos, Jefaturas y Funcionarios:

DEPARTAMENTOS / UNIDADES	JEFATURAS	SUB-UNIDADES / UBICACIÓN	FUNCIONARIOS
Departamento de Administración y Finanzas	Titular: Guillermo López Gonzáles Subrogante: Doris Escobar Flores	Presupuesto (4º Piso)	Doris Escobar Flores Miguel Hurtado Arancibia Laura Ibaceta Alvarez (Secretaria)
		Bienes (4º Piso)	Alfredo Martinez Soto
		Sistemas de Gestión (4º Piso)	Angela Rojas Angel Marcelo de la Barra Serey
		Oficina de Partes (1º Piso)	Dolly Pizarro Machuca Ana Pastenes Aranda
		OIRS (1º Piso)	Marcela Cepeda Castro
		Auxiliares y Conductores (1º Piso)	Javier Martinez Ahumada Sergio Maggi Vitali Mauricio Caballero Saez
Departamento Social	Titular: Marta Contreras Cortés	(1º Piso)	Cristina Araya Barrios (Post Natal) Carla Araya Cepeda (Remplazo) Judy Morales Vega (Secretaria)
Unidad Jurídica	Titular: Patricio Medina Cárdenas	(2º y 4º Piso)	Miguel Bordonos Tapia

Los servicios a los cuales usted tiene acceso en la Intendencia de Atacama son:

- *En la Oficina de Informaciones (OIRS)*, usted puede solicitar audiencia con nuestra primera autoridad regional, usted puede presentar sus consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. Usted será atendido directamente si el trámite está relacionado con el Servicio, o en su defecto será derivado a la entidad pública o privada que corresponda.
- *En el Departamento Social*, usted puede requerir información respecto de Programas Sociales, tales como; subsidio de agua potable y alcantarillado, subsidio por discapacidad mental, subsidio familiar y postulación al Fondo Social Presidente de la República. Además, podrá solicitar asistencia social ante una situación de emergencia a la que se vea enfrentado/a. Esto, sujeto a estudio de antecedentes y presentación de documentos.
- *En el Departamento Jurídico*, usted puede Obtener autorización para las rifas y colectas regionales. Conocer de las sanciones, multas amonestaciones y expulsiones por no cumplir con la ley de extranjería.

Para su mejor atención, la Intendencia regional de Atacama cuenta con los siguientes espacios de atención:

Espacio de Atención	Nombre Responsable	Correo Electrónico	Teléfono	Horario de Atención
O.I.R.S.	Marcela Cepeda	oirsatacama@interior.gov.cl	052 – 218972	8:30 a 17:20 Hrs.
Teléfono	Marcela Cepeda	oirsatacama@interior.gov.cl	052 – 218972	8:30 a 17:20 Hrs.
Buzón virtual	Marcelo de la barra	oirsatacama@interior.gov.cl	052 – 218972	Las 24 Hrs.
Departamento Social	Marta Contreras Cortés	mcontrerasc@interior.gov.cl	052 - 212634	8:30 a 17:20 Hrs.
Departamento de Extranjería	Patricio Medina Cárdenas	pmedinac@interior.gov.cl	052 - 213185	8:30 a 17:20 Hrs.

Si requiere la atención de la Intendencia, 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.

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, o le quedan dudas.
- √ Nuestro Servicio se compromete a que sus consultas y opiniones sean respondidas en 4 días hábiles.
- √ Nuestro Servicio se compromete a que sus reclamos sean respondidos en 7 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, Online (Sitio Web) o por vía fax, a la jefatura de gabinete correspondiente o a la autoridad de la Intendencia.

Mecanismos de compensación

- √ En caso de un eventual error administrativo cometido por la institución, usted recibirá oficialmente las disculpas del (de la) Sr. /a. Intendente/a por medio de una carta.

Mecanismos de medición de satisfacción

- √ Nuestro Servicio aplicara una encuesta de satisfacción de usuarios mensualmente aplicándose de manera al azar a usuarios de servicios o productos de la Intendencia Regional.

Plazos de Respuesta

SERVICIO	PLAZOS DE RESPUESTA	UNIDAD
Solicitud de Información	4 días promedio para enviar respuesta	OIRS
Recepción de Reclamos	7 días promedio para enviar respuesta	
Recepción de Sugerencias y Opiniones	4 días promedio para enviar respuesta	
Autorización rifas y colectas	2 a 5 días hábiles para responder	Departamento Jurídico
Sanciones, multas y amonestaciones	1 a 30 días hábiles para responder	
Solicitud Información proyectos FSPR	5 días promedio para enviar respuesta	Departamento Social
Solicitud de información Pensión deficientes mentales menores de 18 años	5 días promedio para enviar respuesta	
Solicitud de Salones	5 días promedio para enviar respuesta	Departamento Adm. y Finanzas

Horarios de Atención:

- **Lunes a Viernes : de 08.30 a 17:20 hrs. en horario continuo**

Fonos : 052 – 218972

Fax : 052 – 207285

Correo electrónico: oirsatacama@interior.gov.cl

Página Web: www.intendenciaatacama.gov.cl



XIMENA MATAS QUILODRÁN
Intendente de la Región de Atacama