



Carta de Derechos Ciudadanos
Ministerio del Interior
Gobernación Provincial de Antofagasta

MISION INSTITUCIONAL:

La Gobernación Provincial de Antofagasta, 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 el Gobernador señor Jorge Arangua Coustasse, quien asume la representación natural e inmediata del de la Presidenta 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 Antofagasta cuenta con los siguientes espacios de atención:

Espacio de Atención	Nombre Responsable
O.I.R.S.	Gloria Castillo
Teléfono	Gloria Castillo / Alejandro Santander
Buzón presencial	Alejandra Cisternas
Buzón virtual	Gloria Castillo
Salidas a terreno	Vanesa Labra
Departamento Social	Rosa Zamora
Departamento de Extranjería	Carlos Esquivel (s)

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.

Compromisos de calidad

- √ Solicitar explicación o aclaración adicional respecto de la consulta efectuada si no le satisface la respuesta, o le quedan dudas.
- √ Que sus consultas y opiniones sean respondidas en 5 días hábiles
- √ Que sus reclamos sean respondidos en 10 días hábiles

Forma en que se agota el reclamo

- √ Ante posibles errores u omisiones de algún funcionario/a en la entrega de servicios, usted puede realizar reclamos por escrito, en forma presencial o por vía fax, a la jefatura correspondiente o a la autoridad de la Gobernación/Intendencia.

Mecanismos de compensación

- √ En caso de un eventual error administrativo cometido por la institución, usted recibirá oficialmente las disculpas del Intendente/a o Gobernador/a.

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.

Horarios de Atención:

- Lunes a Jueves : de 08.30 a 17:30 hrs. en horario continuo
- Viernes: de 08.30 a 16.30 hrs. en horario continuo.

Fonos : 055-451500 /055-451501

Fax : 055-451503

Correo electrónico: gcastillo@interior.gov.cl

Página Web : www.gobernacionantofagasta.gov.cl

NOMBRE DE LA AUTORIDAD : JORGE ARANGUA COUSTASSE