



## CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS

La Gobernación Provincial de Maipo, es un organismo público que depende del Ministerio del Interior y que ejecuta su acción en la Provincia de Maipo, la que está compuesta por las siguientes comunas, Calera de Tango, Buin, Paine y San Bernardo, capital provincial. Su autoridad máxima es la Gobernadora, Sra. Amparo García Saldías.

Le corresponde como misión ejercer el Gobierno y la Administración Interior del Estado, en representación del Presidente de la República, respecto de la Protección Civil, la Seguridad Pública y la supervigilancia de los Servicios Públicos, en beneficio directo de toda la ciudadanía.

Se encuentra ubicada en calle Freire N° 493, comuna de San Bernardo.

### **Servicios a los cuales tiene acceso en la Gobernación:**

- *En el Gabinete de la Gobernación*, usted puede solicitar audiencia con nuestra primera autoridad provincial.
- *En el Departamento Social*, usted puede recibir orientación respecto de las políticas públicas existentes e información respecto de nuestras áreas de acción: Asistencia Social, vivienda, salud, educación, capacitación, discapacidad y emergencia.
- *En el Departamento Jurídico*, usted puede obtener autorización para reuniones en plazas, calles y demás lugares de uso público de conformidad a las normas vigentes, autorización para Izamiento Pabellón nacional, Rifas y Colectas provinciales, que realizan eventualmente algunos(as) ciudadanos. Solicitar acceso a los documentos públicos de la Gobernación, conforme a la Ley de Transparencia, realizar diferentes trámites de Extranjería, como obtener certificado de residencia para traslados, renovación de visas y solicitud de permanencia temporal, conocer las Leyes y normativas para el acceso de extranjeros a nuestro país.
- *En el Departamento de Proyectos*, usted podrá realizar consultas respecto del Fondo Social Presidente de la República, Fondo concursable SENAMA y asesorías en áreas de emprendimiento y fomento productivo.
- *En la Oficina de Informaciones (OIRS)*, usted puede presentar sus solicitudes, estas pueden ser 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.



**Cuando usted acude a la Gobernación para requerir alguno de nuestros servicios, le recordamos que tiene derecho a:**

- Conocer la identidad del funcionario(a) que le está otorgando la atención. Quién al recibirle e invitarle a exponer su solicitud se presentará con su nombre y cargo.
- Recibir un trato respetuoso y cordial, con un lenguaje claro y sencillo.
- Ser atendido en forma objetiva e imparcial, respetando el principio de probidad administrativa.
- Según sea el trámite, usted tiene derecho a :
  1. Que sus consultas y opiniones sean respondidas dentro de 5 días hábiles.
  2. Que sus reclamos sean respondidos dentro de 15 días hábiles.
  3. Que sus solicitudes de acceso a la información (Ley 20.285) sean respondidas en un plazo máximo de 20 días hábiles, ampliables a 30 días, previa información a usted, si la institución requiere de mayor cantidad de días para completar adecuadamente la respuesta.
  4. 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 de la provincia.
  5. Realizar un reclamo, en caso de error u omisión de algún funcionario(a) en la entrega de servicios o información, ya sea por escrito, en forma presencial, o vía e-mail.

En caso de errores cometidos por la institución, usted deberá recibir oficialmente las disculpas de la autoridad regional o provincial, además de una solución adecuada y rápida a los eventuales errores administrativos que pudieren cometerse por los funcionarios a cargo del trámite.

Si usted considera que una solicitud de acceso a la información presentada no fue respondida en forma adecuada, puede presentar un reclamo ante el “Consejo de la Transparencia”, organismo que es la última instancia de decisión respecto de la Ley 20.285.



**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 en la Gobernación.
- Cuidar, conservar y no alterar los documentos que le proporcione la Gobernación.
- Proporcionar la información que le es requerida.

**Los espacios de atención a su disposición son:**

<b>Espacio de Atención</b>	<b>Ubicación:</b>	<b>Responsable</b>
Oficina de Informaciones Reclamos y Sugerencias (OIRS)	Dirección: Freire N° 493, comuna de San Bernardo.	Priscilla Quiroz
Teléfono Institucional	Número: 02-3620551	Priscilla Quiroz
Buzón Presencial	Dirección: Freire N° 493, comuna de San Bernardo.	Priscilla Quiroz
Buzón Virtual	<a href="http://www.gobernacionmaipo.gov.cl">www.gobernacionmaipo.gov.cl</a>	Jorge Abarca
Departamento Social	Dirección: Freire N° 493, comuna de San Bernardo.	Mabel Chacón
Extranjería	Dirección: Freire N° 493, comuna de San Bernardo.	Elvira Gutiérrez

**Horarios de Atención:**

- Lunes a Jueves: de 09:00 a 14:00 hrs. y de 15:00 a 18:00 hrs.
- Viernes: de 09:00 a 14:00 hrs. y de 15:00 a 17:00 hrs.

Atentamente,

**Amparo García Saldías**  
**Gobernadora Provincial de Maipo**