



Gobernación Provincial de Melipilla

## CARTA DERECHOS CIUDADANOS

La Gobernación Provincial de Melipilla tiene como **Misión**; asistir en el ejercicio del gobierno y la administración interior del Estado y representación del ejecutivo en el territorio, desarrolla y promueve el orden público, la seguridad de las personas y sus bienes y ejerce la administración territorial.

**El Ejercicio de representación el (la) Presidente (a) de la República:** Mediante la difusión de las políticas públicas asociadas al a áreas de principal preocupación del ejecutivo. Difusión de los principales planteamientos del Ejecutivo frente a temas de la contingencia nacional.

**Gestión de la contingencia política del gobierno** Coordinación y atención permanente de las relaciones con los partidos político, parlamentarios, consejeros, alcaldes, concejales y otras autoridades; con gremios y sindicatos, asociaciones y otras organizaciones sociales.

**Provisión a la población de orden público,** Coordinación con las fuerzas de orden y seguridad pública en función de las realidades sociales y las demandas de la ciudadanía

**Contribución en la provisión de la seguridad pública a las personas y sus bienes** A través del Plan Regional y Provincial de Seguridad Pública.

**Provisión de protección civil a las personas y sus bienes para enfrentar situaciones de emergencia** a través del comité provincial de emergencia y protección civil que coordina acciones preventivas entre las instituciones públicas y privadas que conforman esta mesa de trabajo provincial. En caso de una situación de emergencia esta instancia coordina la entrega de información a la ONEMI e instancias regionales de emergencia.

**Provisión a la ciudadanía de las garantías para el pleno ejercicio de sus derechos civiles** Lo que está relacionado al ejercicio del derecho a reunión, provisión de garantías para el normal desarrollo de procesos electorarios, información sobre resultados electorales.

**Coordinación, fiscalización y supervisión de los servicios públicos para lograr una gestión integrada del territorio.** Esto mediante la conducción del Comité Técnico Asesor Provincial (integrado por los jefes de Servicios Públicos), también mediante la actualización de proyectos de inversión relevantes; definición de prioridades en materia de inversión pública.

Representación de los servicios públicos que no tengan presencia local o utilización de las unidades operativas para hacer llegar a los ciudadanos beneficios de organismos sectoriales. Constitución y apoyo al programa Gobierno en Terreno

**Aplicación de las normas establecidas para el tránsito y permanencia de extranjeros.** Esto mediante el otorgamiento de permisos de turismo, permisos de residencia, aplicación de sanciones pecuniarias y administrativas, administración de pasos fronterizos y coordinación con instituciones relacionadas.

**Provisión de las condiciones institucionales que requiere el sector privado para participar del desarrollo del territorio.** Por medio de la difusión de la oferta pública existente; organización de la comunidad interesada en acceder a estos beneficios.

**Provisión a la población de la asistencia social que requiere en situaciones de apremio o cuando las redes sociales normales no las pueden atender.** a través de fondos de la Organización de Acción Social del Ministerio del Interior ORASMI, destinados a ayudar a familias con manifiesta necesidad que viven situación de emergencia. Otro instrumento es el Fondo Social Presidente de la República.

## **1.-Compromiso de Calidad**

Para cumplir con nuestra misión institucional como Gobernación Provincial de Melipilla asumimos, el compromiso de calidad ante la ciudadanía en cuanto: al respeto de los derechos ciudadanos, de todas las personas, hombres y mujeres quienes deben ser objeto de una buena atención, trato cordial, eficiencia en los procedimientos, no discriminación de género, raza o condición social; transparencia en los procedimientos y en la entrega de información, respeto a los plazos establecidos por la Ley 19.880 sobre procedimiento administrativo.

**Nos comprometemos a velar por un trato amable** Todas las personas tienen el derecho a ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y por los funcionarios de la administración pública.

**Nos comprometemos a entregar atención oportuna y de calidad:** Hablamos de una atención rápida, eficiente, donde la persona encuentra orientación clara y respuesta concreta a su trámite. Lo que también considera un tiempo de espera razonable.

**Nos comprometemos a entregar orientación clara respecto a los procedimientos administrativos:** Toda persona tiene el derecho a conocer con claridad y exactitud los requisitos de cada procedimiento, consulta o petición formal, documentos, plazos y fechas de entrega de la información que la Institución requiere. Todo ello mediante un lenguaje simple que permita simplificar el trámite

**Nos comprometemos a que usted pueda identificar a quien lo atiende en la Gobernación de Melipilla.** Para asegurar este derecho y dar mayor transparencia a nuestro trabajo, cada funcionario cuenta con una credencial. Lo que permite su fácil identificación en caso de consultas, requerimientos o ayuda. También en casos de reclamos, sugerencias y felicitaciones.

**Nos comprometemos a que usted pueda conocer el estado de avance de su trámite o consulta,** todas las personas tienen el derecho a conocer el estado y avance de sus trámites, gestiones o consultas, pueden obtener copia de los documentos y devolución de originales salvo en los casos que esto se especifique.

Nos comprometemos a dar a conocer los principales aspectos y contenidos de la “Ley de acceso a la Información”.

#### Compromiso con la mujer y los discapacitados

- Las mujeres embarazadas, de avanzada edad y personas minusválidas tendrán atención preferencial en la Gobernación de Melipilla.
- En el caso de las personas que no puedan acceder por sus medios hasta el segundo piso, un funcionario acudirá a atender a esta persona en un espacio habilitado en el primer piso del edificio.

## 2.- Formas en que se Agota el Reclamo

### Tiempos de espera y respuesta

- Sus consultas y reclamos, por escrito, fax o e-mail, serán derivados en menos de 24 horas a la oficina que corresponda.
- Los informes, dictámenes y otros trámites similares deberán ser resueltos en un plazo de 10 días (hábiles), a contar de la petición.
- Si el interesado consulta y se le certifica que su solicitud está en situación de resolverse, desde ese momento hay 20 días plazo para la decisión definitiva.
- Las decisiones definitivas deben emitirse dentro de un plazo de 20 días hábiles.
- El conjunto de un procedimiento administrativo no podrá exceder los 6 meses, salvo en casos fortuitos o de fuerza mayor.

**Formas y contenidos solicitudes ciudadanas** el interesado deberá incluir los siguientes datos en su solicitud para dar debida respuesta, según formato o ficha habilitada para tales efectos.

- Nombres y apellidos
- Lugar de notificación del interesado
- Hechos o razones y peticiones, en qué consiste la solicitud
- Lugar y fecha
- Firma del solicitante
- Autoridad o departamento al que dirige la solicitud

**Derecho a corrección de errores u omisiones** el usuario podrá solicitar a la autoridad administrativa aclarar situaciones que generan duda o rectificar errores de copia u otros generados durante el acto administrativo.

**Derecho a criticar las políticas públicas**, cualquier ciudadano puede plantear en términos respetuosos, sus legítimas críticas a las políticas públicas.

**Derecho a presentar reclamo a la autoridad** toda persona que se vea afectada en el cumplimiento de sus derechos ciudadanos, por acto, acción u omisión de algún funcionario de esta gobernación y que esto signifique un daño, demora o gasto para quien realiza algún trámite o consulta, podrá presentar por escrito su reclamo al gobernador.

### **3.- Mecanismos de Compensación**

**Audiencia con la autoridad** En caso de existir alguna falta, acción u omisión en los procedimientos administrativos; demoras injustificadas en los plazos establecidos para la solicitudes ciudadanas, o mal trato de algún funcionario, la persona afectada puede solicitar audiencia personal con el gobernador, para plantear sus descargos y reclamos.

**Reclamo a la Comisión Defensora Ciudadana de la Secretaría General de la Presidencia** otra alternativa para cursar un reclamo es la Comisión Defensora Ciudadana, que es una comisión asesora presidencial para la protección de los derechos de las personas, ante acciones u omisiones de los organismos públicos.

### **4.- Deberes del Usuario**

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
- Informarse sobre la documentación requerida en los plazos establecidos.
- Cuidar, conservar y no alterar los documentos que le otorgue la Gobernación.

### **5.- Departamentos de la Gobernación de Melipilla**

La Gobernación Provincial de Melipilla está compuesta por departamentos y oficinas que realizan diferentes tipos de atenciones al público.

**Gabinete** Está integrado por el Jefe de Gabinete del Gobernador y su secretaria, quien recibe las llamadas del gobernador, mantiene su agenda, atiende las solicitudes de audiencia.

**Oficina de Informaciones Reclamos y Sugerencias OIRS** Es la puerta de ingreso a todas las oficinas y dependencias administrativas de la institución, atiende usuarios y público en general a través de mesón de informaciones.

Deriva a los usuarios según sus necesidades a las distintas oficinas de la Gobernación, mediante una ficha única de atención de público. Maneja información sobre planes y programas de gobierno a través de plataforma informática, así también sobre demás instituciones públicas ubicadas en la provincia. Entrega material impreso y de difusión de la institución y de otras reparticiones públicas. Además recibe consultas, reclamos y sugerencias.

**Oficina de Prensa y Comunicaciones** Es un ente asesor del gabinete del Gobernador, está a cargo de la difusión de las actividades de la institución y programas desarrollados por la misma. Elaboración de comunicados de prensa, mantener contacto con los medios de comunicación de la provincia, regionales y nacionales; también está a cargo de la dirección de ceremonial y protocolo, elaboración de publicaciones internas, apoyo de eventos culturales y coordinación en comunicaciones con otros organismos públicos.

#### **Oficina de Asesoría en Vivienda**

Asesora al gobernador en los planes y políticas públicas en materia de vivienda. Detecta las necesidades habitacionales en la provincia con el fin de gestionar soluciones ante los organismos correspondientes. Orientar a los habitantes de la provincia y organizaciones en la búsqueda de soluciones a través de los organismos competentes. Colabora en la implementación de algunos planes de vivienda.

#### **Oficina de Organizaciones Sociales**

Se encarga de elaborar y mantener catastro de organizaciones sociales existentes en la provincia. Colabora en la promoción y difusión de las políticas públicas en el ámbito de las organizaciones sociales. Entrega atención y orientación a organizaciones sociales de la provincia. Coordina labor de la institución con las diferentes entidades sociales del territorio.

#### **Oficina de Archivos y Partes**

Recibe e ingresa la documentación y correspondencia dirigida a la gobernación. Despacha correspondencia y documentación.

#### **Oficina de Extranjería y Migración**

Recepciona y tramita documentación sobre: normas de tránsito y permanencia de extranjeros en la provincia. Ampliación y prórrogas de visas: de turismo, temporarias, estudiantiles, visas sujetas a contrato, permanencias definitivas y cartas de nacionalización.

#### **Oficina de atención provincial del Servicio Nacional del Consumidor**

Recibe y tramita la demanda de atención de usuarios de acuerdo a la Ley 19.496 (ley del Consumidor) entrega información sobre deberes, derechos y obligaciones, recibe reclamos y denuncias.

#### **Departamento Social**

Está a cargo de varios programas sociales y sistemas de ayuda a la comunidad como el ORASMI, programa destinado a asistir con ayuda social a familias, que presentan una manifiesta situación de emergencia. A través de este programa se gestionan ayudas en materia de salud), vivienda, educación, discapacidad, laboral y ayuda social.

También tiene a su cargo el **Programa de residencias familiares de Junaeb** que apoya a alumnos de enseñanza media y superior provenientes de zonas y comunas apartadas de la provincia.

- **Programa del Adulto Mayor** se entrega asesoría uniones comunales y clubes de adultos mayores de la provincia para la postulación a los Fondos Concursables del SENAMA. También se coordina la Red Provincial del

Adulto Mayor, que ejecuta acciones dirigidas a promover el mejoramiento de la calidad de vida de los adultos mayores de la provincia.

- **Programa de la Mujer** a través de este departamento se realizan acciones dirigidas a promover la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres a través del cumplimiento del Plan de Igualdad de oportunidades entre Hombres y Mujeres de Sernam. Además participa en la Red Provincial de Violencia Intrafamiliar

### **Oficina Provincial de Emergencia y Protección Civil**

Implementa, ejecuta planes de emergencia en coordinación con las oficinas comunales de protección civil y instituciones de emergencia del área pública y privada. Cuando se genera una situación de emergencia, recibe los informes y coordina las acciones desde el nivel central con la Oficina Regional de Emergencia del Ministerio del Interior.

### **Departamento Jurídico**

Se preocupa de la gestión legal de la Gobernación depreciona denuncias sobre delitos graves, que no han sido atendidas por los organismos correspondientes. Asesora a organizaciones sociales y ciudadanía en materia de Seguridad Pública y prevención del delito. Recibe solicitudes de inscripción, aprovechamiento, traslado y ejercicio de derechos de agua.

### **Departamento de Administración**

Está a cargo de la gestión administrativa de la gobernación, se encarga de la formulación y ejecución del presupuesto y provisión de servicios generales. Además de entregar asesoría a la autoridad, efectúa adquisición de bienes muebles, de consumo y servicios no personales. Tramita documentación atinentes al manejo de personal.

### **Oficina de Finanzas**

Se encarga de la contabilidad de la institución, efectúa pagos de proveedores y servicios contratados, efectúa cuentas de programas y proyectos que sean asignados a la gobernación. Opera Sistema Gubernamental Financiero del Estado SIGFE.

### **Oficina de Adquisiciones**

Está a cargo de las compras públicas, publicar y adjudicar licitaciones, necesarias para el desarrollo de las actividades y programas de la institución. Licitación de bases y contratos de suministros y prestación de servicios.