



**Ministerio del Interior**

GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE BIO BIO

## CARTA DE COMPROMISOS

La Gobernación es un Servicio que depende del Ministerio del Interior y que ejecuta su acción en la Provincia de Bio Bio. Su autoridad máxima es Don Renato Paredes Larenas.

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 coordinación para la eficiencia de los Servicios Públicos en beneficio directo de toda la ciudadanía.

Esta ubicada en calle Caupolicán N° 410, Los Ángeles

### **Los servicios a los cuales usted tiene acceso en la Gobernación son:**

- *En el Gabinete de la Gobernación*, usted puede solicitar audiencia con nuestra primera autoridad provincial.
- *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 tomar conocimiento de leyes, reglamentos y normativas para el acceso de extranjeros a nuestro país, obtener certificados de residencia para traslados, Tomar razón de las leyes del ámbito regional y provincial. Obtener autorización para rifas y colectas de cobertura provincial.
- *En la Oficina de Informaciones (OIRS)*, 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.

**Cuando usted acude a nuestra 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 que 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 región.
  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 Intendencia.
- Cuidar, conservar y no alterar los documentos que le proporcione la Intendencia o 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 Oirs	Caupolicán N° 410	Carla Ivette Pinto Antivil
Teléfono	43-535343	Carla Ivette Pinto Antivil
Buzón Virtual	<a href="http://www.gobernacionbiobio.gov.cl">www.gobernacionbiobio.gov.cl</a>	Carla Ivette Pinto Antivil
Departamento Social	Caupolicán N° 410	Verónica Higuera Cruces
Oficina de extranjería	Caupolicán N° 410	Doraliza Guzmán Sáez
Gabinete del Gobernador	Caupolicán N° 410	Teresa Campos Díaz
Buzón Presencial	Caupolicán N° 410	Carla Ivette Pinto Antivil
Salidas a terreno		Carla Ivette Pinto Antivil

**Horarios de Atención:**

- Lunes a Viernes: de 08.30 a 14:00 hrs.

Atentamente,



**Renato Paredes Larenas**  
**Gobernador Provincial de Bio Bio**