



Carta de Derechos Ciudadanos de la Gobernación Provincial de Cardenal Caro

Información General:

La Gobernación Provincial de Cardenal Caro, en su calidad de servicio dependiente del Servicio de Gobierno Interior del Ministerio Del Interior, tiene como máxima Autoridad a la Gobernadora Provincial, quien asume la representación natural e inmediata 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.
- Supervigilancia y coordinación del funcionamiento de los servicios públicos de la provincia.
- Aplicación 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 Cardenal Caro cuenta con los siguientes Espacios de atención y encargados:

Oficina de Información reclamos y Sugerencias (O.I.R.S.)	María A. Cornejo Barra
Teléfono	María A. Cornejo Barra
Correo electrónico	María A. Cornejo Barra
Departamento Social	Humberto Yáñez Hoces
Departamento de Proyectos	Josefina Toro Rodríguez
Departamento Jurídico (Extranjería)	Jose M. Espinoza Becerra
Gabinete de Gobernadora-Secretaría	María A. Alvarez Rossel
Salidas a Terreno	Pablo Larenas Caro

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 alguna.
- ✓ 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.
- ✓ Que sus consultas y opiniones sean respondidas en 5 días hábiles
- ✓ Que sus reclamos sean respondidos en 15 días hábiles
- ✓ Realizar reclamos por escrito, en forma presencial o por vía fax ante posibles errores u omisiones de algún funcionario/a en la entrega de servicios.
- ✓ Recibir oficialmente las disculpas de la Gobernadora Provincial en caso de errores cometidos por la institución.

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 la Gobernación.

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: (código 72) 841017 – 841069

Fax : (código 72) 841740

Correo electrónico : gcardenalcaro@interior.gov.cl

Sitio WEB: <http://www.gobernacioncardenalcaro.gov.cl/>

LORETO PUEBLA MUÑOZ

Gobernadora Provincial