



**CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS  
MINISTERIO DEL INTERIOR  
GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE COPIAPO**

**MISION INSTITUCIONAL:**

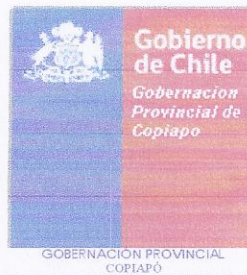
La Gobernación Provincial, dependiente del Servicio de Gobierno Interior del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, tiene como misión asistir en el ejercicio del gobierno y la administración interior del Estado al Presidente de la República. Su máxima autoridad es el Gobernador, quien asume la representación natural e inmediata del Presidente 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 Copiapó, cuenta con los siguientes espacios de atención:

<b>Espacio de Atención</b>	<b>Nombre Responsable</b>
O.I.R.S- SIAC	Pedro Aranda González



Teléfono	Pedro Aranda González
Buzón presencial	Pedro Aranda González
Correo electrónico	Pedro Aranda González
Salidas a terreno	Pedro Aranda González
Departamento Social	Mapyta Zepeda Zepeda
Departamento de Extranjería	Evelín Montenegro Varela

**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.
- Conocer el estado de tramitación de su consulta o reclamo en cualquier momento y obtener respuesta completa y satisfactoria de éstas.



**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.

**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, o usted se sienta afectado (a) por la vulneración de los derechos establecidos en esta carta, podrá realizar reclamos por escrito, en forma presencial o por vía fax, vía e-mail a la jefatura de gabinete correspondiente o a la autoridad de la Gobernación.

**Mecanismos de compensación**

En caso de un eventual error administrativo cometido por la institución, usted recibirá oficialmente las disculpas del Gobernador Provincial .



**Horarios de Atención:**

- Lunes a Jueves : de 08.30 a 17:20 hrs. en horario continuo
- Viernes : de 08.30 a 17:15 hrs. en horario continuo.

**Fonos : (52) 21 21 21- (52) 21 21 31**  
**Fax : (52) 21 22 89**

Correo electrónico : [gcopiapo@interior.gov.cl](mailto:gcopiapo@interior.gov.cl)

Página Web : [www.gobernacioncopiapo.gov.cl](http://www.gobernacioncopiapo.gov.cl)

**NICOLÁS NOMAN GARRIDO**  
**GOBERNADOR PROVINCIAL DE COPIAPO**