

CARTA DERECHOS **CIUDADANOS**

MISIÓN INSTITUCIONAL

Ejecutar las tareas dispuestas por Ley y las autoridades del Gobierno Interior del Estado en materia de gobierno y administración superior de la provincia de Valdivia, impulsando su desarrollo armónico y promoviendo la participación y mejoramiento de las condiciones de vida de sus habitantes.

Información General:

La Gobernación Provincial de Valdivia, en su calidad de servicio dependiente del Servicio de Gobierno Interior del Ministerio Del Interior, tiene como máxima Autoridad a el (la) Gobernador(a) Provincial, quien cumple el objetivo principal de ejercer la representación del (de la) Presidente (a) 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.
- Ejercer, además, todas aquellas funciones delegadas expresamente por el (la) Intendente Regional.

A continuación se detalla cada uno de los servicios y/o productos otorgados por este organismo:

- Subsidio al consumo de agua potable y alcantarillado (SAP).
- Apoyo Organizaciones de base de personas discapacitadas.
- Beca Presidente de la República.
- Informe Sociales (solicitados por la red social).
- Subsidio Único Familiar (coordinación)
- Apoyo a Organizaciones de Base de Adultos Mayor.
- ORASMI.
- Sistema de Información Adulto Mayor (SIAM).
- Pensión Asistencial (PASIS).
- Fondo Social Presidente de la República.
- Fomento Productivo
- Proyectos Fondo Nacional de Desarrollo Regional.
- Orientación Jurídica.
- Exonerados Políticos.
- ONEMI
- Extranjería

- Derechos Aguas
- Fondos Adulto Mayores.

Para su mejor atención, la Gobernación Provincial de Valdivia cuenta con los siguientes Departamentos u Oficinas:

- Oficina de Información reclamos y Sugerencias (O.I.R.S.) :
- **Sra. Ximena Barros Ramos Fono 63-283236**
- Jefa de Gabinete :
- **Sra. Maritza Uribe H. Fono 63-283203**
- Departamento de Comunicaciones:
- **Sr. Herman Manriquez B. Fono 63-283207**
- Secretaría Gobernador:
- **Srta. Mónica Malverde M. Fono 63-283205**
- Unidad de Partes y Personal:
- **Sra. Ximena Vivanco J. Fono 63-283206**
- Departamento Jurídico:
- **Sra. Lucia Gaete U. Fono 63-283204**
- Departamento de Extranjería:
- **Sr. Genaro Muñoz S. Fono 63-283234**
- Departamento de Gestión Territorial:
- **Sr. Francisco Bascur T. Fono 63-283229**
- **Sr. Christian Naglieri Fono 63-283229**
- Departamento Social:
- **Sra. Ana María Inostroza Fono 63-283202**
- Departamento de Finanzas:
- **Sra. Violeta Navarrete A. Fono 63-283209**

Usted tiene derecho a:

- √ Recibir un trato cordial y deferente, mediante un lenguaje claro y sencillo, sea en atenciones personales ó telefónicas, fundado en la dignidad de todas las personas y del deber de servicio como organismo público.
- √ Conocer las competencias reales frente a la búsqueda de solución a su demanda, informando el organismo o la institución competente que debe velar para buscar una solución a su problemática.
- √ Recibir las facilidades necesarias para su atención, en caso de tener alguna discapacidad física u otra limitante.
- √ Conocer la identidad del funcionario que le está otorgando la atención.
- √ Obtener información clara, precisa, oportuna y veraz sobre el estado de su trámite.
- √ Recibir atención igualitaria, sin distinción de raza, edad, sexo, estado de salud o condición socioeconómica.
- √ Ser atendido en forma objetiva e imparcial, respetando el principio de probidad administrativa, atención que sólo se interrumpirá por causas justificadas.
- √ Que se cumplan los plazos y horarios establecidos para la entrega de servicios o documentos (Ley 19.880).
- √ Presentar sus consultas, reclamos y felicitaciones en la Oficina de informaciones, reclamos y Sugerencias (O.I.R.S.)

Su deber es :

- ▶ Tratar a los funcionarios que lo atienden con respeto, cortesía y deferencia.
- ▶ Informarse y respetar los 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.

Horario de Atención Público:

- Lunes a Viernes : de 09.00 a 13.00 hrs.

Fonos: 56+ 063 – 283 200, 210 **Fax :** 56+063 - 283 251

Funcionario(a) Encargado(a) OIRS: Sra. Ximena Barros Ramos

E-mail : gvaldivia@interior.gov.cl