



## *CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS*

La **GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE LA ANTÁRTICA CHILENA** es un Servicio que depende del Ministerio del Interior y que ejecuta su acción en la Provincia Antártica Chilena. Su autoridad máxima es el Gobernador Provincial, Profesor Don Nelson Cárcamo Barrera .

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.

### **Quando usted acude a nuestra Gobernación Provincial, 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/a 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 10 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 la Provincia.
  - 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 provincial, además de una solución adecuada y rápida a los eventuales errores administrativos que pudieren cometerse por los/as funcionarios/as a cargo del trámite

Si usted considera que una solicitud de acceso a la información presentada no fue respondida en forma adecuada, puede efectuar 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/as funcionarios/as que lo atienden con respeto, cortesía y deferencia.
- Informarse y respetar los horarios y procedimientos de atención establecidos en la Gobernación Provincial.
- Cuidar, conservar y no alterar los documentos que le proporcione la Gobernación.
- Proporcionar la información que le es requerida.

Los espacios de atención a su disposición son:

### **Horarios de Atención:**

Espacio de Atención	Ubicación:	Responsable
Oficina De Informaciones Oirs	O'Higgins 187, Piso 2	Jeannette Alvarado S.
Teléfono	(61) 621026 - 621009	Jeannette Alvarado S.
Buzón Virtual	<a href="http://www.gobernacionantartica.gov.cl">www.gobernacionantartica.gov.cl</a>	Jeannette Alvarado S.
Departamento Social	O'Higgins 187, Piso 2	Mariela Veraguas A.
Unidad de Extranjería	O'Higgins 187, Piso 2	Ivonne Fernández R.
Buzón Presencial	O'Higgins 187, Piso 2	Jeannette Alvarado S.

**♣ LUNES A VIERNES: 08:00 A 13:00 HORAS**

**◆ Lunes a viernes de 08:00 a 13:00 horas**