

APRUEBA INSTRUCCIONES PARA EL ESTABLECIMIENTO DE OFICINAS DE INFORMACION
PARA EL PUBLICO USUARIO EN LA ADMINISTRACION DEL ESTADO

Santiago, 21 de Septiembre de 1990.- Hoy se decretó lo que sigue:

Núm. 680.- Vistos: Lo dispuesto en el artículo 32, N° 8 de la Constitución Política de la República de Chile, y en los artículos 1°, 3°, 5°, 8° 10, 19 y 25 de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases de la Administración del Estado, y

Considerando:

Que toda persona que recurra a la Administración del Estado debe encontrar información orientadora, atención oportuna y rápida, y la posibilidad de colaborar a un mejor servicio mediante la reclamación o la sugerencia.

Que para lograr dicho objetivo es necesario establecer oficinas de información para el público usuario en la Administración del Estado.

Decreto:

Los órganos y servicios que se señalan deberán dar cumplimiento en el desempeño de sus funciones propias, a las instrucciones que se indican a continuación:

Artículo 1°.- Los Ministerios, Intendencias, Gobernaciones y los demás servicios públicos a que se refiere el inciso primero del artículo 18 de la Ley N° 18.575 y las empresas públicas creadas por ley establecerán oficinas de información para el público usuario en aquellas unidades que deben atenderlo, con el fin de asistir al administrado en su derecho a presentar peticiones; sugerencias o reclamos ante la Administración del Estado.

NOTA

NOTA:

El DTO 1058, Interior, publicado el 0412.1991, eximió de la obligación de crear la Oficina de Información dispuesta por el presente decreto, al Ministerio de Defensa Nacional y a las Subsecretarías que de él dependen, atendida la naturaleza de las funciones que a éste compete.

Artículo 2°.- A dichas oficinas les corresponderá:

a) Informar al administrado sobre la organización, competencia y funcionamiento del órgano, servicio o empresa en el que se adscribe esa repartición; los requisitos, formalidades y plazos de las presentaciones o solicitudes a ellos dirigidas; la documentación y antecedentes, que deben acompañarse a éstas; los procedimientos y su tramitación; y las demás indicaciones necesarias a fin de que el público tenga un acceso expedito y oportuno a sus diversas prestaciones.

Asimismo, deberán informar sobre la ubicación, competencia y horarios de las unidades de la Administración del Estado perteneciente a otros órganos, servicios o empresas relacionadas con las prestaciones que se

requieran;

b) Asistir al administrado cuando encontrare dificultades en la tramitación de sus asuntos ante el órgano, servicio o empresa al que pertenece dicha oficina;

c) Recibir y estudiar las sugerencias que los administrados presenten ante ellas, que tengan por objeto mejorar el funcionamiento del órgano, servicio o empresa al que pertenece dicha oficina, y

d) Recibir los reclamos que los administrados presenten en relación al órgano, servicio o empresa al que pertenece dicha oficina o respecto de alguno de sus funcionarios, que tengan por objeto representar deficiencias, abusos, faltas, omisiones o cualquier otra irregularidad que afecten al interés personal legítimo del reclamante.

Artículo 3°.- Dichas oficinas, atendidas la dotación de personal que posean, su ubicación geográfica y el volumen de las solicitudes que reciban, podrán también recibir las presentaciones dirigidas a otras reparticiones del órgano, servicio o empresa a que pertenezcan.

Artículo 4°.- Los órganos, servicios y empresas indicados en el artículo 1° deberán elaborar, y mantener actualizados manuales, boletines, cartillas u otros medios útiles a fin de proporcionar a los administrados una información completa, simple y clara de las materias especificadas en la letra a) del artículo 2°.

Artículo 5°.- Las sugerencias y reclamos deberán presentarse, preferentemente, en forma escrita sin otra formalidad que la individualización, domicilio y firma del interesado.

En caso de incapacidad de éste, el funcionario correspondiente le tomará directamente declaración, transcribiéndola al instante, firmando el interesado o estampando su huella digital o con la sola firma del funcionario, según el caso.

Habrán formularios especiales para dichas presentaciones, en duplicado, debiendo entregarse una copia al peticionario.

Artículo 6°.- La Oficina de Información remitirá mensualmente al superior de la unidad afectada o aludida una nómina con las sugerencias más relevantes o frecuentes en el período, las que serán informadas por un comité de mejoramiento del servicio, con participación de los funcionarios.

El Superior de la unidad afectada o aludida deberá comunicarlas a la autoridad superior del respectivo órgano o servicio, mencionados en el artículo 1° de este decreto, proponiendo las medidas conducentes a la superación de los problemas o a mejorar la eficiencia de la entidad correspondiente.

Tratándose de las Gobernaciones e Intendencias, serán comunicadas al Intendente Regional respectivo.

Artículo 7°.- La Oficina de Información remitirá oportunamente o a lo menos mensualmente los reclamos presentados ante ella al superior de la unidad afectada, quien deberá remitir su respuesta a dicha oficina en el plazo de diez días hábiles.

Si el reclamo afectare precisamente al superior de la unidad

afectada, dicha remisión se hará además a su superior jerárquico.

El interesado será informado de la respuesta a su reclamo oportunamente y por escrito.

Artículo 8°.- El local en que funcionen las oficinas de información deberá ser de fácil acceso y estar dotado de los recursos necesarios para una digna atención a los administrados.

La autoridad competente adoptará las medidas adecuadas a tal fin.

Artículo 9°.- El personal que se desempeñe en las Oficinas de Información estará constituido por funcionarios de jerarquía debidamente entrenados e interiorizados en detalle de las materias especificadas en el artículo 2°.

Artículo 10.- El personal que se desempeñe en las Oficinas de Información será capacitado en conformidad a lo dispuesto en el Párrafo 2° "De la Capacitación" del Título II de la Ley N° 18.834.

Artículo 11.- Las Oficinas de Información servirán al usuario, a lo menos, en el mismo horario de atención de público de la respectiva unidad de la Administración del Estado donde funciona dicha Oficina.

Artículo 12.- Las Oficinas de Información deberán entrar en funciones aplicando la presente normativa en el plazo de 60 días corridos, contado desde la fecha de publicación de este decreto. Este plazo podrá ser alterado por el Ministro del Interior, sea indicando su creación inmediata, la reestructuración o el aumento de ellas o, en casos excepcionales, eximir de su creación a órganos, servicios o empresas que por la naturaleza de sus funciones no están destinadas al público usuario o deban estar sujetos a normas especiales de seguridad.

Artículo 13.- Corresponderá a los Ministros, Intendentes, Gobernadores, Directores y otros jefes superiores del servicio, además, de los Gerentes de las empresas públicas, velar por la debida difusión del establecimiento y funcionamiento de dichas oficinas, a cuyo efecto impartirán las instrucciones necesarias.

Artículo 14.- Derógase el decreto N° 821, de 4 de Mayo de 1965, y el Decreto N° 1.071, de 22 de Junio de 1965, del Ministerio del Interior, que aprueba instrucciones para un mejor funcionamiento de los servicios públicos, en todo aquello que se incompatible con esta normativa.

Artículo 15.- Las diversas Oficinas de Información establecidas en virtud de este decreto, se vincularán con el Ministerio del Interior, de acuerdo con las atribuciones y modalidades dispuestas por el artículo 12 de la Ley N° 18.201.

Tómese razón, comuníquese y publíquese.- PATRICIO AYLWIN AZOCAR,
Presidente de la República.- Enrique Krauss Rusque, Ministro del
Interior.

Lo que transcribo a Ud., para su conocimiento.- Saluda a Ud.- Jorge
Burgos Varela, Subsecretario del Interior subrogante.