



GOBIERNO DE
CHILE

Intendencia Región Metropolitana
de Santiago
Departamento Jurídico

**APRUEBA CARTA DE DERECHOS
CIUDADANOS**

RESOLUCION EXENTA N° 1465

SANTIAGO, 11.08.2010

VISTOS: Las Resoluciones Exentas N° 2177 de 18.12.08 y N° 609 de 29.04.09., ambas de esta Intendencia Regional Metropolitana de Santiago; el Decreto N° 680/90 del Ministerio del Interior; la Constitución Política de la República de Chile, en especial lo establecido en el artículo 19 N° 14; la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N° 19.880, Establece Bases de los Procedimientos Administrativos Que Rigen los Actos de la Administración del Estado; y La Ley N° 20.285, Sobre Acceso a la Información Pública; las facultades que me confiere la Ley N° 19.175; la Resolución N° 1.600 de 2008 de la Contraloría General de la República, y

CONSIDERANDO:

1° Que uno de los objetivos centrales del Proceso de Modernización del Estado ha sido transparentar los actos de la administración pública y la entrega de información de manera oportuna a las consultas ciudadanas, lo que ha sido fortalecido con el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC).

2° Que entre las metas propuestas del SIAC, se ha indicado que cada entidad pública comprometida con el sistema, cuente con los mecanismos y canales que faciliten el acceso oportuno a la información y el ejercicio de los derechos ciudadanos, de acuerdo al Decreto N° 680 de 21.09.90, del Ministerio del Interior, que instruye sobre la creación de las Oficinas de Informaciones, Reclamos y Sugerencias; la Ley N° 19.880, Sobre Procedimiento Administrativo; y finalmente la Ley N° 20.285, Sobre Acceso a la Información Pública, actualmente vigente.

3° Que para lograr el propósito señalado precedentemente, mediante la Resolución Exenta N° 2177 de 18.12.08, modificada por la Resolución Exenta N° 609 de 29.04.09., ambas de esta Intendencia Regional, se procedió en su oportunidad a implementar además de los canales de atención, el establecimiento de compromisos como servicio, los que se asumieron ante nuestros usuarios(as) y clientes(as) a través de una atención cada vez más eficiente y eficaz mediante el reconocimiento de una serie de derechos que se plasmaron en una carta denominada de Derechos Ciudadanos.

4° Que a la fecha, se han efectuado algunas modificaciones a la señalada Carta de Derechos Ciudadanos, en especial, en atención a la necesidad de incorporar a ella los requerimientos legales establecidos en la Ley N° 20.285, de Acceso a la Información Pública.

RESUELVO:

1° **APRUEBASE**, la Carta de Derechos Ciudadanos que se transcribe a continuación:

La Intendencia de la Región Metropolitana de Santiago depende del Ministerio del Interior y tiene como misión ejercer el gobierno y la administración de este territorio. Su máxima autoridad es el Sr. Intendente quien representa al Sr. Presidente de la República en esta región.

9103730

En cumplimiento de sus funciones y atribuciones legales esta institución gestiona una serie de trámites, a saber:

- Las autorizaciones para colectas y rifas regionales.
- Las inscripciones para publicaciones nuevas de medios de comunicación escrita. Ley N° 19.733 sobre libertad de opinión, los cuales posteriormente son enviados a la división de Bibliotecas, Archivos y Museos, DIBAM.
- Transferencias de bienes por disolución de personas jurídicas sin fines de lucro de derecho privado.
- Las postulaciones de nuevos profesionales al registro regional de Peritos Tasadores (profesional con experiencia y formación en el área de tasaciones y expropiaciones), los cuales son posteriormente enviados al Ministerio de Hacienda.
- Las autorizaciones para la circulación de vehículos fiscales de los Servicios Públicos regionales con objeto de llevar a cabo cometidos específicos los días festivos y fines de semana.
- Las conformidades para los eventos masivos.
- Las autorizaciones para la realización de actos públicos.
- Las expulsiones de extranjeros/as.
- El otorgamiento de auxilio de fuerza pública en materia sanitaria y otros de conformidad a la ley.
- Presentación de requerimientos ante los tribunales en materia de extranjería y por infracción a las disposiciones sobre vigilantes privados.
- Las autorizaciones de los proyectos que se acogen a la ley de donaciones con fines educacionales.
- Autorizaciones para el uso del pabellón patrio, cuando éste se utilizare fuera de los días obligatorios, es decir, 21 de mayo, 18 y 19 de septiembre.
- Las postulaciones al beneficio establecido en la ley N° 20.330 que fomenta que profesionales y técnicos jóvenes, presten servicios en las comunas con menores niveles de desarrollo del país.
- Se administra el Fondo ORASMI (Organización Regional de Asistencia Social del Ministerio del Interior) Fondo de tipo asistencial dirigido a personas carentes de recursos o con necesidad manifiesta, que permite apoyar con financiamiento tratamientos de salud por enfermedades graves o catastróficas, exámenes y prótesis de alto costo.
- Se distribuyen cupos y fondos del subsidio de agua potable.
- Se otorga el subsidio de discapacidad mental para menores de 18 años.

Las personas que acudan a la Intendencia de la Región Metropolitana de Santiago, tendrán derecho a:

- ✓ Recibir atención inmediata a través del canal presencial o telefónico en la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias y en el Departamento de Desarrollo Social. Esta atención será mediante orientación o derivación, y de acuerdo al horario de atención de la respectiva Unidad.
- ✓ Recibir respuesta a las solicitudes de acto público debidamente presentadas, el día hábil anterior a la realización del mismo.
- ✓ Recibir dentro de los plazos establecidos en la ley para su tramitación, las respuestas a las solicitudes y peticiones que de acuerdo a la normativa vigente, corresponda tramitar a esta Intendencia Regional. Dichos plazos, salvo las excepciones establecidas por leyes especiales, no podrán ser superiores a los establecidos en la Ley N° 19.880 que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.
- ✓ Recibir en un plazo de 10 días hábiles, respuesta a las consultas relacionadas con las funciones de este Servicio.
- ✓ Recibir en un plazo de 10 días hábiles, respuesta a su reclamo o denuncia cuando esta se relacione con el servicio otorgado por esta Institución.
- ✓ Recibir en un plazo de 20 días hábiles respuesta a su solicitud de información pública, de conformidad a lo dispuesto en la ley N° 20.285, Sobre Acceso a la Información Pública. (Ampliables por una vez a 30 días hábiles, con previa información a Ud.)
- ✓ Recibir un trato respetuoso.
- ✓ Recibir información clara y suficiente conforme a lo solicitado.
- ✓ La confidencialidad de los antecedentes que otorgue.
- ✓ La identificación verbal del funcionario/a que le atiende.
- ✓ Recibir atención preferencial las personas con discapacidades, tercera edad, mujeres embarazadas y madres con lactantes que acudan presencialmente a nuestras Unidades de atención.

Toda persona que por alguna razón sienta que sus derechos han sido vulnerados por esta Institución, debe dirigirse a la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias donde podrá estampar reclamo, recibiendo copia del mismo. Posteriormente y si procediere, recibirá oficialmente las disculpas de la autoridad máxima del Servicio, además de dar una solución adecuada y rápida a los eventuales errores administrativos que pudiese haber cometido el/la funcionario/a del Servicio.

Por consiguiente, si no recibe respuesta dentro de los 10 días siguientes a la presentación del reclamo, o no es de su total satisfacción aquella que le otorga la autoridad del Servicio, podrá enviar carta a la Comisión Defensora Ciudadana exponiendo la situación.

Así también, si no recibe respuesta a su solicitud de información pública o no es de su total satisfacción aquella que le otorga la autoridad del Servicio, conforme al plazo establecido en la Ley de transparencia N° 20.285, debe dirigir reclamo al Consejo para la Transparencia.

Por otra parte, y estableciendo un compromiso recíproco con nuestros/as usuarios/as, solicitamos a Ud. lo siguiente:

- ✓ Tratar en forma respetuosa a los/as funcionarios/as del Servicio.
- ✓ Respetar los horarios de atención y procedimientos establecidos para los trámites y solicitudes.
- ✓ Respetar el aseo y ornato de las Oficinas del Servicio.
- ✓ Proporcionar la información que le es requerida.

La Intendencia cuenta con una Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias, OIRS, cuyas principales funciones corresponden:

- Informar y orientar acerca de las competencias del Servicio.
- Gestionar y responder a las solicitudes ciudadanas recibidas en el Servicio (sugerencias, reclamos, peticiones, opiniones y felicitaciones).

La OIRS se encuentra ubicada en calle Morandé N° 93, Santiago

Su horario de atención:

Lunes a viernes de 08.30 a 14.00 horas

Sus teléfonos: 6765850 -6765820- 6765812

Espacio virtual en www.intendenciametropolitana.gov.cl

El Departamento de Desarrollo Social se encuentra en calle Morandé N° 93, Santiago

Su horario de atención:

Lunes a viernes de las 09.00 a 12.00 horas

Su teléfono el 6765810-6765804

2° Déjase sin efecto a contar de esta fecha, las Resoluciones Exentas N° 2177/08 y 609/09, ambas de esta Intendencia Regional Metropolitana de Santiago.

ANOTESE, COMUNIQUESE Y PUBLIQUESE-



MINISTRO DE FE

GG/MOR/arz.

DISTRIBUCION:

- Sres. Jefes de Departamento I.R.M
- Jefatura de Gabinete
- OIRS
- Gobernaciones de la R.M
- Oficina de Partes.

FERNANDO ECHEVERRÍA VIAL
INTENDENTE
REGION METROPOLITANA DE SANTIAGO