



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO SECRETARÍA
GENERAL DE GOBIERNO

LEY DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, DERECHOS DE LAS PERSONAS Y SU VINCULACIÓN CON LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (OIRS).

MINISTERIO SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO
DIVISION DE ORGANIZACIONES SOCIALES

LEY N°19.880 DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y SU VINCULACIÓN CON LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (OIRS).

- **REGULA LA RELACIÓN DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS CON EL CIUDADANO, PROMOVRIENDO SUS DERECHOS, GARANTIZANDO SU DEFENSA Y RESGUARDANDO SUS INTERESES.**
- **TRANSPARENTA LOS PROCEDIMIENTOS, PLAZOS, TRAMITACIONES DE LAS PETICIONES CIUDADANAS.**
- **AL CIUDADANO LE GARANTIZA IGUALDAD DE OPORTUNIDAD Y ACCESO SIN DISCRIMINACIÓN A LOS SERVICIOS PÚBLICOS.**

DESTINATARIOS DE LA LEY DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS

- **LOS QUE ACTUAN ANTE LA ADMINISTRACIÓN**
- **MENORES DE EDAD PARA EL EJERCICIO O DEFENSA DE SUS DERECHOS**
- **TITULARES DE DERECHO O INTERESES INDIVIDUALES O COLECTIVOS**
- **LOS AFECTADOS INDIVIDUALMENTE O DE FORMA COLECTIVA POR LAS RESOLUCIONES TOMADAS**
- **LOS APODERADOS DE LOS INTERESADOS**

LEY N° 19.880 DERECHOS DE LAS PERSONAS EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS (1)

- **CONOCER EN CUALQUIER MOMENTO EL ESTADO DE SU TRAMITACIÓN Y OBTENER COPIA DE LOS DOCUMENTOS ASOCIADOS**
- **IDENTIFICAR AUTORIDADES Y PERSONAL BAJO CUYA RESPONSABILIDAD SE TRAMITEN LOS PROCEDIMIENTOS**
- **EXIMIRSE DE PRESENTAR DOCUMENTOS QUE NO CORRESPONDAN O QUE ESTÉN EN PODER DE LA ADMINISTRACIÓN**
- **ACCEDER A LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS Y SUS DOCUMENTOS**

LEY N° 19.880 DERECHOS DE LAS PERSONAS EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS (2)

- **SER TRATADOS CON RESPETO Y DEFERENCIA POR AUTORIDADES Y FUNCIONARIOS, QUIENES FACILITARÁN EL EJERCICIO DE SUS DERECHOS Y EL CUMPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES**
- **FORMULAR ALEGACIONES Y APORTAR DOCUMENTOS ANTES DE LAS RESOLUCIONES**
- **EXIGIR LA RESPONSABILIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEL PERSONAL A SU SERVICIO**
- **OBTENER INFORMACIÓN SOBRE REQUISITOS JURÍDICOS Y TÉCNICOS DE SUS SOLICITUDES**
- **CUALQUIERA OTROS DERECHOS CONSTITUCIONALES Y LEGALES**

LEY N° 19.880 NORMA LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

- **DEFINE CONTENIDOS DE SOLICITUD CIUDADANA :**
 - **NOMBRE Y APELLIDOS**
 - **LUGAR DE NOTIFICACIÓN DEL INTERESADO**
 - **HECHOS, RAZONES Y PETICIONES**
 - **LUGAR Y FECHA**
 - **FIRMA DEL SOLICITANTE**
 - **ÓRGANO ADMINISTRATIVO AL QUE DIRIGE LA SOLICITUD**
- **ESTIPULA ACUSO RECIBO DE LA SOLICITUD CIUDADANA**

LEY N° 19.880 NORMA LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (2)

- **RESOLUCIONES DEBERÁN SER NOTIFICADAS AL CIUDADANO POR :**
 - **CARTA CERTIFICADA O DE FORMA PERSONALIZADA O EN LA OFICINA DEL SERVICIO PÚBLICO**
- **EN CASO DE LOS RECLAMOS, LA ADMINISTRACIÓN DEBE NOTIFICAR SU RESOLUCIÓN AL CIUDADANO (SEGÚN LOS PLAZOS ESTIPULADOS), ANTES DE RECURRIR POR ESTE A LOS TRIBUNALES DE JUSTICIA.**
- **SE ESTIPULAN COMO PLAZOS DE TRAMITACIÓN MÁXIMO 6 MESES**

ANTECEDENTES DEL SISTEMA OFICINA DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (OIRS)

- **DECRETO SUPREMO N° 680 DEL 21 SEPTIEMBRE DE 1990**
- **INSTRUCTIVO PRESIDENCIAL SOBRE PARTICIPACIÓN CIUDADANA N° 30 DEL 7 DE DICIEMBRE DEL 2000**
- **BASES DEL PLAN NACIONAL PARA SUPERAR LA DISCRIMINACIÓN EN CHILE**
- **GUÍA METODOLÓGICA SEGEGOB 2003**
- **CERTIFICACIÓN TÉCNICA DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN, SISTEMA OIRS. ORD. N° 81, DEL 6 DE MAYO DEL 2003, SEGEGOB**



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO SECRETARÍA
GENERAL DE GOBIERNO

SISTEMA OFICINAS DE INFORMACION, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (OIRS).

Objetivo :

Contar con mecanismos que faciliten el acceso oportuno a la información y el ejercicio de los derechos ciudadanos.

Meta :

Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS), establecidas, funcionando y operando de forma integrada con los espacios de información y comunicación con que cuenta la Institución.

FUNCIONES DE LAS OFICINAS DE INFORMACION RECLAMOS Y SUGERENCIAS

- **INFORMAR SOBRE :**
 - **SERVICIOS QUE PRESTA CADA REPARTICIÓN**
 - **REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN**
 - **PROCEDIMIENTOS PARA LA TRAMITACIÓN**
 - **PLAZOS DE LA TRAMITACIÓN**
 - **FORMALIDADES PARA EL ACCESO**
 - **UBICACIÓN, COMPETENCIA Y HORARIOS DE OTRAS ENTIDADES GUBERNAMENTALES**
 - **DOCUMENTACIÓN Y ANTECEDENTES QUE DEBEN ACOMPAÑAR LA SOLICITUD**
- **ATENDER A LOS INTERESADOS CUANDO ENCUENTREN DIFICULTADES EN LA TRAMITACION DE SUS ASUNTOS**
- **RECIBIR Y ESTUDIAR SUGERENCIAS**
- **RECIBIR, RESPONDER Y/O DERIVAR RECLAMOS**
- **REALIZAR ENCUESTAS Y MEDICIONES**

ESPACIOS DE ATENCIÓN DE USUARIOS CATASTRADOS EN SECTOR PÚBLICO (*)

- **EXISTEN 1.700 OFICINAS DE INFORMACIÓN**
- **RECLAMOS Y SUGERENCIAS EN EL PAÍS**
- **430 PORTALES WEB**
- **800 TELÉFONOS DE INFORMACIÓN**
- **21 OFICINAS MÓVILES**

MODELO INTEGRAL DE ATENCIÓN DE USUARIOS



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO SECRETARÍA
GENERAL DE GOBIERNO



Fono Consulta



Publicaciones

Servicio Público



Sitios Web



Buzón Ciudadano



**Oficina de Información
Reclamos y Sugerencias**



**Móvil de Orientación
Ciudadana**



CIUDADAN@S



**Derivación a Reparticiones
Públicas Relacionadas con
el Servicio**



MODELO INTEGRAL DE ATENCIÓN DE USUARIOS EN SISTEMA OIRS

PROPÓSITOS:

- **CREAR METODOLOGÍAS DE ATENCIÓN COMUNES ENTRE LOS DIFERENTES ESPACIOS DE COMUNICACIÓN**
- **ESTABLECER PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN Y DERIVACIÓN DE LAS SOLICITUDES CIUDADANAS**
- **DESARROLLAR SISTEMAS COMUNES DE REGISTRO PARA ATENCIONES**
- **ELABORAR PLANES DE DIFUSIÓN DE LOS BENEFICIOS, PROGRAMAS Y SERVICIOS QUE OFRECEN LOS ESPACIOS DE ATENCIÓN**