



REPUBLICA DE CHILE  
PRESIDENCIA  
REGISTRO Y ARCHIVO  
NR. 91/29087  
A: 31 DIC 91  
P.A.A.  R.C.A.  F.W.M.   
C.B.E.  M.L.R.  P.V.S.   
M.T.O.  ARCH  R.A.   
M.Z.C.

I N F O R M E

SANTIAGO, 07 de octubre de 1991.

DE : MINISTRO DEL INTERIOR.

A : S.E. EL PRESIDENTE DE LA REPUBLICA.

MAT. : CUMPLIMIENTO DEL D.S. N°680, DE 1990 DEL MINISTERIO DEL INTERIOR QUE APRUEBA INSTRUCCIONES PARA EL ESTABLECIMIENTO DE OFICINAS DE INFORMACION PARA EL PUBLICO USUARIO EN LA ADMINISTRACION DEL ESTADO.

---

1.- Respecto a los antecedentes requeridos por S.E. sobre la situación del proceso de constitución y funcionamiento de las oficinas de información, seguidamente expondré los aspectos más relevantes en relación a esta materia.

2.- Por D.S. N°680, de 1990, del Ministerio del Interior, S.E. aprobó instrucciones para el establecimiento de oficinas de información para el público usuario, determinando que los Ministerios, Intendencias, Gobernaciones y demás servicios públicos a que se refiere el inciso 1º del artículo 18º de la Ley N°18.575, y las empresas privadas creadas por Ley, debían constituir las mencionadas oficinas en aquellas unidades que deban atender público, en el plazo de 60 días contados desde el 16 de octubre de 1991, con el objeto de asistir al administrado en su derecho a presentar peticiones, sugerencias o reclamos ante la Administración del Estado.

El decreto en comento fijó las funciones que deben cumplir estas oficinas; los procedimientos aplicables para el cumplimiento de sus fines; los requerimientos mínimos que deben considerarse para su adecuado funcionamiento, entre otros, respecto al espacio físico en que se ubiquen, recursos materiales, y exigencias en cuanto a la calificación del personal que se desempeñe en ellas.

3.- Considerando la intervención que le cabe al Ministerio del Interior en el funcionamiento de las oficinas de información, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 12 del D.S. N°680, de 1990, y lo señalado en su artículo 15, en relación a la vinculación de las mismas con esta Secretaría de



Estado de acuerdo a las atribuciones y modalidades contenidas en el art. 12 de la Ley Nº18.201, es dable informar a V.E. que se ha mantenido una permanente comunicación con los órganos de la Administración afectos al D.S. en comento, prestando el apoyo y la asesoría técnica necesaria para la instalación y operación de dichas unidades.

En tal contexto, cabe destacar las siguientes acciones desarrolladas :

- A) Mediante Of. Circular Nº0011, de 29 de octubre de 1990, conjunto de los Ministerios del Interior y de Hacienda, se impartieron instrucciones dirigidas a procurar el oportuno y adecuado funcionamiento de las oficinas, informando a las diferentes entidades sobre su importancia, objetivos, funcionamiento y responsabilidades, en base a las disposiciones que en la materia contempla el D.S. Nº680.-
- B) A fin de evaluar el cumplimiento de las normas en comento, por Ord. Nº53, de 29.04.91 se solicitó un informe a los Ministerios, Intendencias, Gobernaciones, Servicios Públicos y Empresas Públicas creadas por ley, documento en que además se requirieron antecedentes sobre los posibles problemas que se hubieren presentado.

Las respuestas recepcionadas fueron objeto del correspondiente análisis, a fin de determinar el grado de cumplimiento del D.S. Nº680, de 1990, y detectar las deficiencias que pudieren afectar su adecuada constitución y funcionamiento, para el objeto de estudiar y proponer las medidas que fueren del caso, en el contexto de los recursos disponibles al efecto.

- C) La Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo de este Ministerio, elaboró un folleto sobre las oficinas de información que da cuenta de sus aspectos más importantes; objeto, normas aplicables; obligatoriedad de constitución; funciones; requisitos de funcionamiento; procedimientos y otros. El mencionado documento constituye un elemento de apoyo técnico, de carácter informativo, para ser utilizado por quienes se desempeñan en las oficinas de información.

Mediante Of. Circular Nºs. 96 y 95, de 1991, esta Secretaría de Estado remitió a los Ministerios e Intendencias, respectivamente, los correspondientes ejemplares del folleto en comento, encargando su distribución al resto de las entidades afectas al D.S. Nº680, de 1990.



- 4.- En cuanto a lo solicitado específicamente por S.E., en orden a informar sobre el proceso de constitución de las oficinas de información, se adjunta documento preparado en base a la información recibida, en conformidad a lo señalado en el punto 2.-, letra B) precedente.
- 5.- Respecto a las reparticiones de la Administración, que por motivos fundados han sido eximidas de la creación de las oficinas, de acuerdo a lo dispuesto en el art. 12 del D.S. N°680, de 1990, me permito poner en conocimiento de V.E., que se encuentran en tal situación las siguientes entidades :
- Instituto Antártico Chileno
  - Casa de Moneda de Chile
  - Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas
  - Consejo de Defensa del Estado
  - Instituto de Desarrollo Agropecuario
  - Empresa Nacional del Petróleo
  - Agencia de Cooperación Internacional

Es cuanto puedo informar a S.E.

Saluda atentamente a V.E.,

ENRIQUE KRAUSS RUSQUE  
Ministro del Interior

EKR/JHN/mrf.-

REPUBLICA DE CHILE  
MINISTERIO DEL INTERIOR  
Subsecretaría de Desarrollo Regional  
y Administrativo

CREACION E IMPLEMENTACION DE LAS OFICINAS  
DE INFORMACION AL USUARIO

DEPARTAMENTO DE PERSONAL, CAPACITACION  
E INVESTIGACION ADMINISTRATIVA

SANTIAGO, OCTUBRE DE 1991

## CONTENIDO DEL DOCUMENTO

- CUADRO RESUMEN SOBRE IMPLEMENTACION DE OFICINAS DE INFORMACION AL USUARIO.
- DETALLE DE LA IMPLEMENTACION DE LAS OFICINAS DE INFORMACION AL USUARIO, POR INSTITUCION.
- LISTADO DE LAS INSTITUCIONES DE LA ADMINISTRACION DEL ESTADO, CUYAS RESPUESTAS AL ORDINARIO Nº 053, DE ABRIL DE 1991, ESTAN PENDIENTES.
- UNIVERSO DE INSTITUCIONES DE LA ADMINISTRACION DEL ESTADO AFECTAS AL D.S. Nº 680, DE 1990, DEL MINISTERIO DEL INTERIOR.
- COPIA DEL INFORME DIRIGIDO AL PRESIDENTE DE LA REPUBLICA POR EL MINISTRO DEL INTERIOR, QUE DIO ORIGEN A ESTE DOCUMENTO.

**CREACION E IMPLEMENTACION DE LAS OFICINAS DE INFORMACION  
AL USUARIO.**

En conformidad con lo señalado en el punto 4.- del informe, que se complementa con este documento, a continuación se presentan los antecedentes referentes a la situación en que se encuentran los Ministerios, Intendencias, Gobernaciones, servicios públicos y empresas públicas creadas por ley, respecto al cumplimiento del D.S. Nro. 680, de 1990, del Ministerio del Interior, basado en la información proporcionada por los organismos que han remitido sus respuestas a la fecha, quedando pendiente el conocimiento de la realidad de los demás organismos afectos a este decreto por no haberse recepcionado las respuestas al ordinario 053, de abril de 1991, de esta Secretaría de Estado, cuyo listado se adjunta.

**CUADRO RESUMEN SOBRE IMPLEMENTACION DE OFICINAS DE  
INFORMACION AL USUARIO.**

INSTITUCIONES	CONSTITUIDAS		NO CONSTITUIDAS	
	SEGUN DS. 680	OTRA MO- DALIDAD	FALTA DE REC.	NO SE JUSTIF.
MINISTERIOS	5	4	-	2
INTENDENCIAS	4	4	1	-
GOBERNACIONES	28	11	1	1
SERVICIOS PUBLICOS	31	18	4	10
EMPRESAS PUBLICAS	-	2	-	3
TOTAL	68	39	6	16

En el cuadro se ha efectuado una distinción entre las oficinas constituidas para dar cumplimiento al D.S. Nro. 680, de 1990, y aquellas, cuya función se encomendó a unidades ya existentes, dado que las propias instituciones fueron marcando esta diferencia en sus respectivas respuestas.

Al observar el cuadro se puede apreciar que de las 107 instituciones que tienen sus oficinas de información al usuario constituidas, 68 de ellas fueron creadas especialmente con motivo de la dictación del citado decreto (algunas de ellas ya existían con anterioridad para el efecto), en tanto que 39 organismos le encomendaron la función correspondiente a la Oficina de Partes, de Relaciones Públicas, Secretarías, u otra modalidad, debido a que no cuentan con el espacio físico necesario, o bien, no disponen del personal suficiente para ejercer, específicamente, dichas funciones.

Con respecto a las 22 instituciones que aún no han creado las oficinas, 6 de ellas no lo han materializado por falta de recursos, y 16 organismos manifiestan que no se justifica su creación.

El detalle de la información precedente se da a conocer a continuación.

INSTALACION DE OFICINAS DE INFORMACION SEGUN D.S. N°680, 21.09.90, DE  
ACUERDO A LOS ANTECEDENTES RECEPCIONADOS A LA FECHA

I N S T I T U C I O N E S	C O N S T I T U I D A S		N O C O N S T I T U I D A S		O B S E R V A C I O N E S
	SEGUN DS. 680	OTRA MODA LIDAD	POR FALTA RECURSOS	NO SE JUS- TIFICA	
1) MINISTERIO DEL INTERIOR. - OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA  - SERVICIO DE GOBIERNO INTERIOR (información de Intendencias y Gobernaciones se presenta en cuadro aparte).	X				- Se anexó en dependencias de Oficina de Partes un servicio de información con un libro de sugerencias, reclamos o peticiones.
2) MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES.  - DIRECCION NACIONAL DE FRONTERAS Y LIMITES	X				- Se creó en Oficina de Partes.
3) MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y RECONSTRUCCION.  - SUBSECRETARIA DE ECONOMIA, FOMENTO Y RECONSTRUCCION	X				- La Oficina de Partes se preocupa de la atención e información al público. Además, el Departamento de Propiedad Industrial mantiene una oficina anexa a la de Partes para complementarla en dichas materias.
- SUBSECRETARIA DE PESCA	X				- La Oficina de Partes y Archivo realiza las funciones de información al público usuario.
- CORPORACION DE FOMENTO DE LA PRODUCCION	X				- La Oficina de Información ya estaba creada bajo dependencias de Relaciones Públicas.
- COMITE DE INVERSIONES EXTRANJERAS				X	- Se señala que su razón esencial es entregar información, la que es proporcionada por todos los profesionales y técnicos, por sí mismos. Por lo tanto, se destaca como no recomendable su creación porque el objetivo está cumplido.



INSTALACION DE OFICINAS DE INFORMACION SEGUN D.S. N°680, DE 21.09.90, DE  
ACUERDO A LOS ANTECEDENTES RECEPCIONADOS A LA FECHA

I N S T I T U C I O N E S	CONSTITUIDAS		NO CONSTITUIDAS		O B S E R V A C I O N E S
	SEGUN DS. 680	OTRA MODA LIDAD	POR FALTA RECURSOS	NO SE JUS TIFICA	
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADIS TICAS				X	- Dicho organismo posee un amplio sistema de información al usuario, dada la naturaleza y características propias del Instituto, razón por la cual no es necesaria la creación de una unidad específica.
- SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMI DOR	X				
- DIRECCION NACIONAL DE PESCA	X				
- DIRECCION NACIONAL DE TURISMO	X				
- FISCALIA NACIONAL ECONOMICA	X				
- COMISION NACIONAL DE RIEGO	X				
4) MINISTERIO DE HACIENDA					
- SUBSECRETARIA DE HACIENDA	X				
- SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS		X			
- SUPERINTENDENCIA DE BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS	X				
- SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS	X				
- DIRECCION DE APROVISIONAMIENTO DEL ESTADO	X				- Esta Oficina, por disposición de sus autoridades, fue anexa da a la Oficina de Partes.

INSTALACION DE OFICINAS DE INFORMACION SEGUN D.S. N° 80, DE 21.09.90, DE  
ACUERDO A LOS ANTECEDENTES RECEPCIONADOS A LA FECHA

I N S T I T U C I O N E S	C O N S T I T U I D A S			N O C O N S T I T U I D A S		O B S E R V A C I O N E S
	SEGUN DS. 680	OTRA MODA LIDAD	POR FALTA RECURSOS	NO SE JUS TIFICA		
- SUPERINTENDENCIA DE VALORES Y SEGUROS	X					
- SERVICIO DE TESORERIAS		X				- Posee un amplio sistema de información, pero aún no se dispone de una oficina con las características señaladas en el D.S. N°680, la que se tratará de constituir a la brevedad.
5) MINISTERIO DE EDUCACION						
- SUBSECRETARIA DE EDUCACION	X					
- DIRECCION DE BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS				X		- En esta entidad no existe dicha oficina. Se argumenta que el servicio está estructurado, por su naturaleza, como un Centro de Información a través de todas sus unidades.
- JUNTA NACIONAL DE JARDINES INFANTILES		X				- Sólo disponen de una persona en el Departamento de Relaciones Públicas para cumplir las funciones de información al usuario. Argumentan escasez de recursos y la necesidad de una asesoría técnico-administrativa para organizar las mencionadas oficinas.
- UNIVERSIDADES :						
- INSTITUTO PROFESIONAL DE OSORNO				X		- Lo dispuesto por D.S. N°680, de 1990, no es aplicable a esta institución, considerando su situación como Corporación de Educación Superior.
- UNIVERSIDAD DE CHILE				X		- Dado los objetivos propios de la Universidad, no se considera pertinente su creación.

INSTALACION DE OFICINAS DE INFORMACION SEGUN D.S. 130, DE 21.09.90, DE ACUERDO A LOS ANTECEDENTES RECEPCIONADOS A LA FECHA

I N S T I T U C I O N E S	C O N S T I T U I D A S		N O C O N S T I T U I D A S		O B S E R V A C I O N E S
	SEGUN DS. 680	OTRA MODALIDAD	POR FALTA RECURSOS	NO SE JUSTIFICA	
- UNIVERSIDAD DE TALCA		X			- Las funciones de información son ejercidas por la Dirección de Relaciones Públicas de esta entidad.
- UNIVERSIDAD DE TARAPACA				X	- No se ha creado la Oficina, debido a que por naturaleza la Universidad entrega amplia información a sus alumnos y usuarios en general.
- INSTITUTO PROFESIONAL DE SANTIAGO				X	- No se considera adecuada su creación, en virtud de que su cometido está asociado directamente a una amplia red de información al usuario.
- UNIVERSIDAD DE LA SERENA		X			- Posee una Dirección General de Asuntos Estudiantiles, que proporciona amplia información a sus alumnos, que en definitiva son sus usuarios.
- UNIVERSIDAD METROPOLITANA DE CIENCIAS DE LA EDUCACION		X			- Se constituyó en Oficina de Partes, Archivo e Informaciones.
6) MINISTERIO DE JUSTICIA					
- SERVICIO MEDICO LEGAL	X				
- GENDARMERIA DE CHILE	X				
- FISCALIA NACIONAL DE QUIEBRAS	X				
- DIRECCION NACIONAL DEL SERVICIO NACIONAL DE MENORES	X				

INSTALACION DE OFICINAS DE INFORMACION SEGUN D.S. 130, DE 21.09.90, DE ACUERDO A LOS ANTECEDENTES RECEPCIONADOS A LA FECHA

I N S T I T U C I O N E S	CONSTITUIDAS		NO CONSTITUIDAS		O B S E R V A C I O N E S
	SEGUN DS. 680	OTRA MODALIDAD	POR FALTA RECURSOS	NO SE JUSTIFICA	
7) MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL					
- ASTILLEROS Y MAESTRANZA DE LA ARMADA				X	- La Oficina de Información al Usuario no aparece como necesaria, en virtud de las características, objeto y especialidad del organismo. Su función satisface necesidades, básicamente, de la flota de guerra de la Armada de Chile y a un público usuario muy reducido que conoce ampliamente su funcionamiento.
- FABRICAS Y MAESTRANZAS DEL EJERCITO				X	- Este organismo, no contempla la Oficina de Información al Usuario, por su estrecha relación con el material de guerra, que por naturaleza es de carácter reservado. La información se limita sólo al área comercial.
- CAJA DE PREVISION DE LA DEFENSA NACIONAL	X				
- DIRECCION DE PREVISION DE CARABINEROS	X				
- DEFENSA CIVIL	X				
- DIRECCION DE AERONAUTICA CIVIL	X				

INSTALACION DE OFICINAS DE INFORMACION SEGUN D.S. N° 30, DE 21.09.90, DE ACUERDO A LOS ANTECEDENTES RECEPCIONADOS A LA FECHA

I N S T I T U C I O N E S	CONSTITUIDAS		NO CONSTITUIDAS		O B S E R V A C I O N E S
	SEGUN DS. 680	OTRA MODALIDAD	POR FALTA RECURSOS	NO SE JUSTIFICA	
8) MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS		X			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Las funciones fueron asumidas por las Oficinas de Partes, tanto del nivel central como regional, por la falta de recursos para implementar 100 oficinas con 200 personas. Se procedió a capacitar a funcionarios para dicho efecto.</li> <li>- Su quehacer permanente no contempla atención o trato con público, razón por la cual no consideraran necesario su implementación.</li> <li>- La oficina fue creada de acuerdo a mandato de D.S.680, de 1990. Funcionará conjuntamente con Oficina de Partes</li> </ul>
- SUBSECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS					
- INSTITUTO NACIONAL DE HIDRAULICA					
9) MINISTERIO DE AGRICULTURA		X		X	
10) MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL					<ul style="list-style-type: none"> <li>- Las funciones de información al usuario son absorbidas por la Oficina de Partes, debido a que naturalmente cumplen ese servicio.</li> </ul>
- SUBSECRETARIA DEL TRABAJO	X				
- DIRECCION DEL TRABAJO	X				
- SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACION DE FONDOS DE PENSIONES	X				
- SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACION Y EMPLEO		X			
- INSTITUTO DE NORMALIZACION PREVISIONAL	X				

I N S T I T U C I O N E S	C O N S T I T U I D A S		N O C O N S T I T U I D A S		O B S E R V A C I O N E S
	SEGUN DS. 680	OTRA MODALIDAD	POR FALTA RECURSOS	NO SE JUSTIFICA	
- DIRECCION GENERAL DE CREDITO PRENDARIO		X			- Las funciones fueron radicadas en las secretarías de las respectivas sucursales, dotándolas de elementos necesarios y los instrumentos adecuados, no obstante no es posible crear una oficina especial.
- SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL		X			- Este organismo señaló que las funciones son ejercidas por la secretaría respectiva y el Departamento Jurídico, que con eficiencia cumplen labores de informar al usuario.
11) MINISTERIO DE SALUD					
- SUBSECRETARIA DE SALUD		X			- La Oficina de Información al Usuario está en proceso de instalación e implementación. Por el momento las funciones están a cargo de Relaciones Públicas.
- SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS				X	- Manifiestan su conformidad en que dichas funciones son eficazmente llevadas a cabo por Relaciones Públicas y de Prensa.
- INSTITUTO DE SALUD PREVISIONAL	X				
- SERVICIO DE SALUD IQUIQUE	X				
- SERVICIO DE SALUD OSORNO	X				
- SERVICIO DE SALUD COQUIMBO		X			- Las funciones de información quedaron radicadas en Oficina de Partes a cargo de oficiales administrativos. No da mayores antecedentes.
- SERVICIO DE SALUD LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS			X		- La limitación de recursos impide crear una oficina de la naturaleza propuesta, razón por la cual las funciones fueron anexadas a oficinas que poseen otros fines asignados.

INSTALACION DE OFICINAS DE INFORMACION SEGUN D.S. N° 80, DE 21.09.90, DE ACUERDO A LOS ANTECEDENTES RECEPCIONADOS A LA FECHA

I N S T I T U C I O N E S	C O N S T I T U I D A S		N O C O N S T I T U I D A S		O B S E R V A C I O N E S
	SEGUN DS. 680	OTRA MODALIDAD	POR FALTA RECURSOS	NO SE JUSTIFICA	
- SERVICIO DE SALUD QUILLOTA			X		- Destacan que este servicio no cuenta con las condiciones adecuadas para entregar una óptima atención al usuario por insuficiencia de recursos humanos.
- SERVICIO DE SALUD ÑUBLE	X				
- CENTRAL DE ABASTECIMIENTO DEL SISTEMA DE SALUD		X			
12) MINISTERIO DE MINERIA				X	- Se creó e implementó la Oficina de Información al Usuario de acuerdo a disposiciones del D.S. N°680, funciona en Oficina de Partes.
- CORPORACION DEL COBRE				X	- Esta Secretaría estima innecesaria la creación de una Oficina de Información al Usuario debido a que no tiene afluencia de público. Las necesidades de información esporádica son cumplidas por los funcionarios del Ministerio.
- COMISION CHILENA DEL COBRE				X	- No se dispuso la creación de la Oficina de Información al Usuario, puesto que en la esencia de su gestión no se producen prestaciones al público, ni trámites a usuarios y/o administrados.
- SERVICIO NACIONAL DE GEOLOGIA Y MINERIA	X				- No es común la concurrencia de público por la especial naturaleza de las funciones de esta Comisión. No obstante la biblioteca está al servicio del público.
- EMPRESA NACIONAL DE MINERIA		X			- Escasa concurrencia de público, ante lo cual se estima innecesario la creación de Oficina de Información al Usuario. No obstante, las funciones fueron radicadas en Secretaría General, que cuenta con espacio y personal.

INSTALACION DE OFICINAS DE INFORMACION SEGUN D.S. N°680, DE 21.09.90, DE ACUERDO A LOS ANTECEDENTES RECEPCIONADOS A LA FECHA

I N S T I T U C I O N E S	C O N S T I T U I D A S		N O C O N S T I T U I D A S		O B S E R V A C I O N E S
	SEGUN DS. 680	OTRA MODALIDAD	POR FALTA RECURSOS	NO SE JUSTIFICA	
13) MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO					
- ADMINISTRACION PARQUE METROPO-LITANO	X				
- SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANISMO II REGION			X		- Por el momento existe un funcionario que cumple labores de información. En cuanto a la creación de la Oficina de Información al Usuario, no ha sido factible crearla por escasez de recursos. Pero está contemplada en la reestructuración del Ministerio.
- SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANISMO III REGION	X				
- SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANISMO V REGION		X			- No se ha podido dar cumplimiento a las disposiciones del D.S. N°680, por falta de recursos. Las funciones se están llevando a cabo parcialmente por Oficina de Partes.
- SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANISMO VI REGION		X			- La falta de recursos ha impedido implementar adecuadamente la Oficina. Las funciones son realizadas por la Oficina de Partes, para lo cual existe un funcionario capacitado.
- SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANISMO VII REGION				X	
- SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANISMO VIII REGION	X				- Con anterioridad al D.S. 680/90. Sólo se procedió a readecuarla. Funciona en conjunto con Oficina de Partes.



INSTALACION DE OFICINAS DE INFORMACION SEGUN D.S. N°680, DE 21.09.90, DE ACUERDO A LOS ANTECEDENTES RECEPCIONADOS A FECHA

I N S T I T U C I O N E S	C O N S T I T U I D A S		N O C O N S T I T U I D A S		O B S E R V A C I O N E S
	SEGUN DS. 680	OTRA MODALIDAD	POR FALTA RECURSOS	NO SE JUSTIFICA	
- SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANISMO X REGION		X			- Poseen personal adiestrado en Oficina de Partes, para cumplir funciones de información. Destacan una mejor y más expedita atención.
- SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANISMO XI REGION			X		- No constituida por falta de recursos humanos y materiales. En los próximos meses, producto de ampliación se destinará espacio físico para tales efectos.
- SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANISMO XII REGION	X				
- SERVICIO METROPOLITANO DEL AMBIENTE	X				
14) MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES	X				
- EMPRESA PORTUARIA DE CHILE		X			- Las Administraciones de Puertos y la Dirección pusieron en funcionamiento las Oficinas de Información al Usuario, básicamente en los Departamentos de Relaciones Públicas o en Secretarías de Puerto.
- JUNTA DE AERONAUTICA CIVIL	X				
15) MINISTERIO DE PLANIFICACION Y COOPERACION	X				
16) MINISTERIO SECRETARIA GENERAL DE GOBIERNO				X	- La estructura definitiva del Ministerio, está pendiente. Se estimó, por ahora, innecesaria la creación de la Oficina de Información al Usuario. Sin embargo la División de Organizaciones Civiles cumple parcialmente estas funciones.

INTENDENCIAS  
Y  
GOBERNACIONES

INTENDENCIAS Y GOBERNACIONES	CONSTITUIDAS		NO CONSTITUIDAS		OBSERVACIONES
	SEGUN DS. 680	OTRA MODALIDAD	POR FALTA RECURSOS	NO SE JUSTIFICA	
- INTENDENCIA I REGION DE TARAPACA		X			- Las funciones son ejercidas por el jefe de la Oficina de Partes. Sólo se cumple con los objetivos mínimos, debido a que no cuentan con una persona capacitada para tales efectos.
- GOBERNACION DE ARICA - GOBERNACION DE PARINACOTA - GOBERNACION DE IQUIQUE	X X	X			- Por escasez de recursos, las funciones de información están a cargo del funcionario de la Oficina de Partes. La misma razón impide mantener un stock de materiales complementarios tales como : manuales, folletos, etc.
- INTENDENCIA II REGION DE ANTOFAGASTA			X		- Para implementar la señalada Oficina, se solicita la autorización para contratar a una persona a honorarios, para lo cual se sugiere un monto de \$100.000.- Además se solicita asesoría técnica en la materia.
- GOBERNACION DE EL LOA		X			- La Oficina de Partes de esta entidad desempeña las funciones de información correspondiente.
- GOBERNACION DE ANTOFAGASTA		X			- La Oficina de Información quedó establecida en la Oficina de Partes, para lo cual se abrió un libro de sugerencias y reclamos. Su funcionamiento es normal.
- INTENDENCIA III REGION DE ATACAMA	X				
- GOBERNACION DE HUASCO - GOBERNACION DE COPIAPO	X	X			- Existe insuficiencia de personal, razón por la cual las funciones se radicaron en Oficina de Partes. Esperan la aprobación del proyecto que amplía las plantas.

INSTALACION D' FICINAS DE INFORMACION SEGUN D.S. 1 30, DE 21.09.90, DE ACUERDO A LOS ANTECEDENTES RECEPCIONADOS A LA FECHA

INTENDENCIAS Y GOBERNACIONES	CONSTITUIDAS		NO CONSTITUIDAS		OBSERVACIONES
	SEGUN DS. 680	OTRA MODALIDAD	POR FALTA RECURSOS	NO SE JUSTIFICA	
- INTENDENCIA IV REGION DE COQUIMBO	X				
- GOBERNACION DE ELQUI	X				
- GOBERNACION DE CHOAPA	X				
- INTENDENCIA V REGION DE VALPARAISO					
- GOBERNACION DE PETORCA			X		
- GOBERNACION DE SAN FELIPE		X			
- GOBERNACION DE LOS ANDES		X			
- GOBERNACION DE SAN ANTONIO	X				
- GOBERNACION DE VALPARAISO		X			
- GOBERNACION DE ISLA DE PASCUA	X				
- GOBERNACION DE QUILLOTA	X				

- No ha sido implementada, por carecer de personal calificado para ello. Se solicita estudiar la posibilidad de aumentar los recursos para dichos fines.

- La Oficina de Información fue creada en el Departamento Administrativo de la repartición. Se señala que no existe personal para dedicación exclusiva a estas funciones. Su funcionamiento es normal.

- Las funciones de información fueron radicadas en Oficina de Partes, con un libro de petición, sugerencias y reclamos. Se solicita apoyo técnico en materia de cartillas cuyo contenido sean los derechos de los administrados.

- Se señala que no hay recursos para crear una Oficina con las características señaladas. Las funciones de información quedaron radicadas en la Oficina de Partes, la que fue reacondicionada.

INSTALACION DE OFICINAS DE INFORMACION SEGUN D.S. N°680, DE 21.09.90, DE  
ACUERDO A LOS ANTECEDENTES RECEPCIONADOS A FECHA

INTENDENCIAS Y GOBERNACIONES	CONSTITUIDAS		NO CONSTITUIDAS		OBSERVACIONES
	SEGUN DS. 680	OTRA MODA LIDAD	POR FALTA RECURSOS	NO SE JUS TIFICA	
- INTENDENCIA REGION METROPOLITANA					
- GOBERNACION DE CHACABUCO	X				
- GOBERNACION DE CORDILLERA	X				
- GOBERNACION DE MELIPILLA	X				
- INTENDENCIA VI REGION DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS	X				
- GOBERNACION DE CACHAPOAL	X				
- GOBERNACION DE COLCHAGUA	X				
- GOBERNACION DE CARDENAL CARO	X				
- INTENDENCIA VII REGION DEL MAULE	X				
- GOBERNACION DE TALCA	X				
- GOBERNACION DE CAUQUENES	X	X			
- GOBERNACION DE LINARES	X				
- GOBERNACION DE CURICO	X				
- INTENDENCIA VIII REGION DEL BIOBIO					
- GOBERNACION DE CONCEPCION	X				
- GOBERNACION DE ÑUBLE	X				
- INTENDENCIA IX REGION DE LA ARAUCANIA					
- GOBERNACION DE MALLECO	X				
- GOBERNACION DE CAUTIN		X			

- Las funciones de información fueron adosadas a la Oficina de Partes, la que fue implementada con un libro de sugerencias y reclamos.

- La Oficina de Partes cumple parcialmente las funciones de información al usuario. Se señala que no posee un espacio físico, recursos humanos suficientes para crear e implementar la Oficina de Información señalada en el D.S. respectivo. Además, se solicita apoyo técnico en la materia.

- La Oficina de Partes e Información cumple con lo establecido por el D.S. 680/90. Se solicita apoyo y asesoría técnica.

INSTALACION OFICINAS DE INFORMACION SEGUN D.S. 680, DE 21.09.90, DE  
ACUERDO A LOS ANTECEDENTES RECEPCIONADOS A LA FECHA

INTENDENCIAS Y GOBERNACIONES	CONSTITUIDAS		NO CONSTITUIDAS		OBSERVACIONES
	SEGUN DS. 680	OTRA MODALIDAD	POR FALTA RECURSOS	NO SE JUSTIFICA	
- INTENDENCIA X REGION DE LOS LAGOS		X			<p>- Por escasez de recursos y personal calificado, la Oficina de Informacion al usuario se anexó a la Oficina de Partes.</p> <p>- Sólo posee una Oficina de Recepción. Los problemas presentados se solucionan por medio de la autoridad. No justifican la creación de un libro de sugerencias y reclamos.</p> <p>- No cuentan con recursos humanos y estructura adecuada para crear la Oficina de Informacion al Usuario. Las funciones son realizadas por la Oficina de Partes de esta Gobernación. Además, solicitan mayores recursos.</p>
- GOBERNACION DE VALDIVIA				X	
- GOBERNACION DE OSORNO	X				
- GOBERNACION DE LLANQUIHUE		X			
- GOBERNACION DE PALENA	X				<p>- Su funcionamiento es sólo parcial. No hay un funcionario calificado para que ejerza la función de informacion.</p> <p>- No se justifica crear la Oficina de Informacion, dado el número reducido de habitantes. Las funciones se radicaron en la Oficina de Partes, la que posee un libro de sugerencias y reclamos.</p>
- INTENDENCIA XI REGION AISEN DEL GENERAL CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO					
- GOBERNACION CAPITAN PRAT	X				
- GOBERNACION DE COIHAIQUE	X				<p>- Su funcionamiento es sólo parcial. No hay un funcionario calificado para que ejerza la función de informacion.</p>
- GOBERNACION DE AISEN	X				
- INTENDENCIA XII REGION DE MAGALLANES Y DE LA ANTARTICA CHILENA				X	<p>- Su funcionamiento es sólo parcial. No hay un funcionario calificado para que ejerza la función de informacion.</p> <p>- No se justifica crear la Oficina de Informacion, dado el número reducido de habitantes. Las funciones se radicaron en la Oficina de Partes, la que posee un libro de sugerencias y reclamos.</p>
- GOBERNACION DE TIERRA DEL FUEGO	X				
- GOBERNACION DE MAGALLANES	X				
- GOBERNACION ANTARTICA CHILENA				X	<p>- Su funcionamiento es sólo parcial. No hay un funcionario calificado para que ejerza la función de informacion.</p>
- GOBERNACION DE ULTIMA ESPERANZA	X				

INSTITUCIONES DE LA ADMINISTRACION DEL ESTADO, CUYAS  
RESPUESTAS AL ORDINARIO Nº 053, DE 1991, ESTAN PENDIENTES.

INSTITUCIONES DE LA ADMINISTRACION DEL ESTADO  
CUYAS RESPUESTAS AL ORD. N°053, DE 1991, ESTAN PENDIENTES

---

1.- MINISTERIOS

- Ministerio de Relaciones Exteriores.
- Ministerio de Justicia.
- Ministerio de Defensa Nacional.
- Ministerio de Vivienda y Urbanismo.
- Ministerio de Bienes Nacionales.
- Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

2.- INTENDENCIAS

- Intendencia V Región de Valparaíso.
- Intendencia Región Metropolitana.
- Intendencia VIII Región del Biobío.
- Intendencia IX Región de la Araucanía.

3.- GOBERNACIONES

- Gobernación Provincial de Tocopilla.
- Gobernación Provincial de Chañaral.
- Gobernación Provincial de Limarí.
- Gobernación Provincial del Biobío.
- Gobernación Provincial de Arauco.
- Gobernación Provincial de Chiloé.
- Gobernación Provincial del General Carrera.
- Gobernación Provincial de Maipo.
- Gobernación Provincial de Talagante.

4.- SERVICIOS PUBLICOS

- Comisión Nacional de Energía.
- Oficina Nacional de Retorno.
- Direc. Gral. Relac. Económ. Internac.
- Superintendencia de Electricidad y Combustible.
- Dirección de Presupuestos.
- Dirección de Bibliot., Archivos y Museos.
- Comis. Nac. de Invest. Científ. y Tecnológica.
- Consejo de Rectores.
- Junta Nacional de Jardines Infantiles.
- Servicio Bienestar Magisterio.
- Universidad de Santiago de Chile.
- Universidad de Atacama.
- Universidad de Valparaíso.
- Universidad del Biobío.
- Universidad de Magallanes.
- Universidad de Playa Ancha de Ciencias de la Educación.
- Universidad Arturo Prat.
- Universidad de Antofagasta.
- Universidad de La Frontera.
- Consejo de Calificación Cinematográfica.
- Consejo Superior de Educación.
- Servicio de Registro Civil e Identificación.
- Corporación de Asistencia Judicial Región I y II.
- Corp. de Asist. Judic. Región Metropolitana.
- Corporación de Asistencia Judicial Región Biobío.



- Corporación de Asistencia Judicial Región Valparaíso.
- Instituto Geográfico Militar.
- Dirección General de Deportes y Recreación.
- Direc. Gral. Ter. Marítimo y de Marina Mercante.
- Dirección Nacional de Movilización.
- Direc. Administ. del Ministerio de Defensa Nacional.
- Fiscalía Nacional Económica.
- Planeamiento y Urbanismo.
- Contabilidad y Finanzas.
- Dirección de Arquitectura.
- Dirección de Riego.
- Dirección de Vialidad.
- Dirección de Obras Portuarias.
- Dirección de Aeropuertos.
- Dirección General de Aguas.
- Superintendencia de Servicios Sanitarios.
- Servicio Agrícola y Ganadero.
- Servicio de Salud Arica.
- Servicio de Salud Atacama.
- Servicio de Salud Coquimbo.
- Servicio de Salud Valparaíso - San Antonio.
- Servicio de Salud San Felipe - Los Andes.
- Servicio de Salud del Maule.
- Servicio de Salud Concepción - Arauco.
- Servicio de Salud Talcahuano.
- Servicio de Salud Biobío.
- Servicio de Salud de La Araucanía.
- Servicio de Salud Valdivia.
- Servicio de Salud Llanquihue - Chiloé - Palena.
- Serv. Salud Aisén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo.
- Servicio de Salud de Magallanes.
- Servicio de Salud Metropolitano Occidente.
- Central de Abastecimiento del Sist. de S.S.
- Superintendencia de Inst. Salud Prev.
- Comisión Chilena de Energía Nuclear.
- Servicio de Vivienda y Urbanismo de Tarapacá.
- Servicio de Vivienda y Urbanismo de Antofagasta.
- Servicio de Vivienda y Urbanismo de Coquimbo.
- Servicio de Vivienda y Urbanismo de La Araucanía.
- Servicio de Vivienda y Urbanismo de Los Lagos.
- Serv. Viv. y Urban. Aisén Gral. Carlos Ibáñez del Campo.
- Servicio Metropolitano de Vivienda y Urbanismo.
- Fondo de Solidaridad e Inversión Social.
- Servicio Nacional de la Mujer.
- Instituto Nacional de la Juventud.

5.- EMPRESAS PUBLICAS CREADAS POR LEY.

- Empresa Nacional de Aeronáutica.
- Banco del Estado de Chile.
- Empresa de Ferrocarriles del Estado.
- Empresa de Correos de Chile.
- Televisión Nacional de Chile.
- Radio Nacional de Chile.

INSTITUCIONES DE LA ADMINISTRACION DEL ESTADO AFECTAS  
AL D.S. Nº 680, DE 1990, DEL MINISTERIO DEL INTERIOR

INSTITUCIONES DE LA ADMINISTRACION DEL ESTADO AFECTAS  
AL D.S. No.680, DE 1990, DEL MINISTERIO DEL INTERIOR.

INSTITUCIONES

\*\* PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA  
COMISION NAC.DE ENERGIA  
OFICINA NAC.DE RETORNO

\*\* MINISTERIO DEL INTERIOR  
INTENDENCIA I REGION  
GOB. PROV. ARICA  
GOB. PROV. IQUIQUE  
GOB. PROV. PARINACOTA  
INTENDENCIA II REGION  
GOB. PROV. ANTOFAGASTA  
GOB. PROV. EL LOA  
GOB. PROV. TOCOPILLA  
INTENDENCIA III REGION  
GOB. PROV. CHAMARAL  
GOB. PROV. COPIAPO  
GOB. PROV. HUASCO  
INTENDENCIA IV REGION  
GOB. PROV. ELQUI  
GOB. PROV. LIMARI  
GOB. PROV. CHOAPA  
INTENDENCIA V REGION  
GOB. PROV. PETORCA  
GOB. PROV. VALPARAISO  
GOB. PROV. SAN FPE. DE ACONCAGUA  
GOB. PROV. LOS ANDES  
GOB. PROV. QUILLOTA  
GOB. PROV. SAN ANTONIO  
GOB. PROV. ISLA DE PASCUA  
INTENDENCIA VI REGION  
GOB. PROV. CACHAPOAL  
GOB. PROV. COLCHAGUA  
GOB. PROV. CARDENAL CARO  
INTENDENCIA VII REGION  
GOB. PROV. CURICO  
GOB. PROV. TALCA  
GOB. PROV. LINARES  
GOB. PROV. CAUQUENES  
INTENDENCIA VIII REGION  
GOB. PROV. AUBLE  
GOB. PROV. BIOBIO  
GOB. PROV. CONCEPCION  
GOB. PROV. ARAUCO  
INTENDENCIA IX REGION  
GOB. PROV. MALLECO  
GOB. PROV. CAUTIN  
INTENDENCIA X REGION  
GOB. PROV. VALDIVIA  
GOB. PROV. OSORNO  
GOB. PROV. LLANQUIHUE  
GOB. PROV. CHILOE  
GOB. PROV. PALENA  
INTENDENCIA XI REGION

INSTITUCIONES DE LA ADMINISTRACION DEL ESTADO AFECTAS  
AL D.S. No.680, DE 1990, DEL MINISTERIO DEL INTERIOR.

I N S T I T U C I O N E S

GOB. PROV. AYSEN  
GOB. PROV. GENERAL CARRERA  
GOB. PROV. CAPITAN PRAT  
GOB. PROV. COYHAIQUE  
INTENDENCIA XII REGION  
GOB. PROV. ULTIMA ESPERANZA  
GOB. PROV. MAGALLANES  
GOB. PROV. TIERRA DEL FUEGO  
GOB. PROV. ANTARTIDA CHILENA  
INTENDENCIA R.M.  
GOB. PROV. CHACABUCO  
GOB. PROV. CORDILLERA  
GOB. PROV. MAIPO  
GOB. PROV. TALAGANTE  
GOB. PROV. MELIPILLA  
OF. NACIONAL DE EMERGENCIA

\*\* MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES  
DIR. GRAL. DE RELAC. ECON. INTER.  
DIR. FRONTERAS Y LIM. DEL EST.

\*\* MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y RECONSTRUCCION  
SERV. NAC. DEL CONSUMIDOR  
SERV. NAC. DE PESCA  
SERNATUR  
CORP. DE FOMENTO DE LA PROD.  
INST. NAC. DE ESTADISTICAS  
FISCALIA NAC. ECONOMICA  
SUPERINT. DE ELECT. Y COMBUST.  
COMISION NAC. DE RIEGO  
SEC. EJEC. COMITE DE INV. EXTRAN.  
EMP. DE ABAST. DE ZONAS AISLADAS

\*\* MINISTERIO DE HACIENDA  
DIRECCION DE PRESUP.  
SII.  
SERV. NAC. DE ADUANAS  
SERV. DE TESORERIAS  
DIREC. DE APROVIS. DEL EST.  
SUPERINT. DE ECOS. E INST. FINAC.  
SUPERINT. DE VALORES Y SEGUROS  
BANCO DEL ESTADO DE CHILE

\*\* MINISTERIO DE EDUCACION PUBLICA  
DIR. DE BIB. ARCH. Y MUSEOS  
CONICYT  
CONSEJO DE RECTORES  
JUNJI  
SERV. BIEN. MAG. FUNC MINEDUC  
U. DE CHILE  
U. DE SANTIAGO DE CHILE  
U. DE TARAPACA  
U. DE ATACAMA

INSTITUCIONES DE LA ADMINISTRACION DEL ESTADO AFECTAS  
AL D.S. No.680, DE 1990, DEL MINISTERIO DEL INTERIOR.  
=====

I N S T I T U C I O N E S  
=====

U. DE VALPARAISO  
U. DEL BIOBIO  
U. DE MAGALLANES  
U. DE PLAYA ANCHA CS. DE LA ED.  
U. ARTURO PRAT  
U. DE ANTOFAGASTA  
U. DE LA SERENA  
U. DE TALCA  
U. DE LA FRONTERA  
U. METROP. DE CS. DE LA EDUC.  
INST. PROFESIONAL DE SANTIAGO  
INST. PROFESIONAL DE OSORNO  
CONSEJO DE CALIF. CINEMATOGRAFICA  
CONSEJO SUPERIOR DE EDUCACION

\*\* MINISTERIO DE JUSTICIA  
SERV. DE REG. CIVIL E IDENTIF.  
SERV. MEDICO LEGAL  
GENDARMERIA DE CHILE  
FISCALIA NAC. DE QUIEBRAS  
SERV. NAC. DE MENORES  
CORP. DE ASIS. JUD. REG. I Y II  
CORP. DE ASIS. JUD. DE LA R.M.  
CORP. DE ASIS. JUD. REG. BIOBIO  
CORP. DE ASIS. JUD. REG. VALPO.

\*\* MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  
INST. GEOGRAFICO MILITAR  
DIGEDER  
FAMAE  
CAJA DE PREV. DE LA DEF. NAC.  
DEF. CIVIL DE CHILE  
DIR. GRAL. TER. MAR. Y DE MAR. MER.  
DIR. GRAL. DE AERONAUTICA  
ENAER  
DIR. NAC. DE MOVIL. NACIONAL  
DIPRECA  
DIR. ADMIN. DEL MIN. DEF. NAC.  
ASMAR

\*\* MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS  
DIR. GRAL. DE OO. PP  
FISCALIA  
PLANEAM. Y URB.  
CONT. Y FINANZ.  
DIR. DE ARQUITEC.  
DIR. DE RIEGO  
DIR. DE VIALIDAD  
DIR. DE OBRAS PORTUARIAS  
DIR. DE AEROPUERTOS  
DIR. GRAL. DE AGUAS  
INST. NAC. DE HIDRAULICA  
SUPERINT. DE SERV. SANITARIOS

INSTITUCIONES DE LA ADMINISTRACION DEL ESTADO AFECTAS  
AL D.S. No.680, DE 1990, DEL MINISTERIO DEL INTERIOR.  
=====

I N S T I T U C I O N E S  
=====

\*\* MINISTERIO DE AGRICULTURA  
SERV. AGRICOLA Y GANADERO

\*\* MINISTERIO DE BIENES NACIONALES

\*\* MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREV.SOC.  
DIR. DEL TRAB.  
DIR.GRAL. DE CREDITO PRENDARIO  
SENCE  
SUPERINT.DE SEG. SOCIAL  
SUPERINT.DE AFP.  
INST. NORMALIZ. PREV.

\*\* MINISTERIO DE SALUD  
SERV. DE S. DE ARICA  
SERV. DE S. DE IQUIQUE  
SERV. DE S. ANTOFAGASTA  
SERV. DE S. DE ATACAMA  
SERV. DE S. DE COQUIMBO  
SERV. DE S. DE VALP. -S. ANT.  
SERV. DE S. DE VINA-QUILLOTA  
SERV. DE S. S.FELIPE-LOS ANDES  
SERV. DE S. DEL L.GRAL. B.O'H.  
SERV. DE S. DEL MAULE  
SERV. DE S. DE MUBLE  
SERV. DE S. CONCEPCION-ARAUCO  
SERV. DE S. DE TALCAHUANO  
SERV. DE S. BIOBIO  
SERV. DE S. DE LA ARAUCANIA  
SERV. DE S. DE VALDIVIA  
SERV. DE S. DE OSORNO  
SERV. DE S. LLANO. -CHILOE-PAL.  
SERV. DE S. AISEN DEL GRAL.C.I.  
SERV. DE S. DE MAGALLANES  
SERV. DE S. METROP. CENTRAL  
SERV. DE S. METROP. SUR  
SERV. DE S. METROP. SUR-ORIENTE  
SERV. DE S. METROP. ORIENTE  
SERV. DE S. METROP. NORTE  
SERV. DE S. METROP. OCCIDENTE  
SERV. DE S. METROP. DEL. AMB.  
FONASA  
INST. DE SALUD PUBL. DE CHILE  
CENTRAL ABAS. DEL SIST. DE S.S.  
SUPERINT. DE INST. SALUD PREV.

\*\* MINISTERIO DE MINERIA  
SERV. NAC. DE GEOLOGIA Y MIN.  
COM. CHILENA DE ENERGIA NUCLEAR  
COM. CHILENA DEL COBRE  
ENAMI

INSTITUCIONES DE LA ADMINISTRACION DEL ESTADO AFECTAS  
AL D.S. No.680, DE 1990, DEL MINISTERIO DEL INTERIOR.

=====

I N S T I T U C I O N E S

=====

CODELCO

\*\* MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO

SERVIU DE TARAPACA  
SERVIU DE ANTOFAGASTA  
SERVIU DE ATACAMA  
SERVIU DE COQUIMBO  
SERVIU DE VALPARAISO  
SERVIU DEL L.GRAL.B. O'HIGGINS  
SERVIU DEL MAULE  
SERVIU DEL BIOBIO  
SERVIU DE LA ARAUCANIA  
SERVIU DE LOS LAGOS  
SERVIU DE AISEN DEL GRAL.C.I.  
SERVIU DE MAGALLANES  
SERV. METROP.DE VIV. Y URB.  
PARQUE METROP.DE STGO.

\*\* MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES

JTA. DE AERONAUTICA CIVIL  
EMPRESA DE FF.CC. DEL ESTADO  
EMPORCHI  
EMP. DE CORREOS DE CHILE

\*\* MINISTERIO SECRETARIA GENERAL DE GOBIERNO

TELEVISION NACIONAL DE CHILE  
RADIO NACIONAL DE CHILE

\*\* MINISTERIO DE PLANIFICACION Y COOPERACION

O.DE SOLID. E INV. SOC.  
SERV. NAC. DE LA MUJER  
INST. NAC. DE LA JUVENTUD

COPIA DEL INFORME DIRIGIDO AL PRESIDENTE DE LA REPUBLICA  
POR EL MINISTRO DEL INTERIOR.





## I N F O R M E

SANTIAGO,

DE : MINISTRO DEL INTERIOR.

A : S.E. EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA.

MAT. : CUMPLIMIENTO DEL D.S. Nº680, DE 1990 DEL MINISTERIO DEL INTERIOR QUE APRUEBA INSTRUCCIONES PARA EL ESTABLECIMIENTO DE OFICINAS DE INFORMACIÓN PARA EL PÚBLICO USUARIO EN LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO.

---

1.- Respecto a los antecedentes requeridos por S.E. sobre la situación del proceso de constitución y funcionamiento de las oficinas de información, seguidamente expondré los aspectos más relevantes en relación a esta materia.

2.- Por D.S. Nº680, de 1990, del Ministerio del Interior, S.E. aprobó instrucciones para el establecimiento de oficinas de información para el público usuario, determinando que los Ministerios, Intendencias, Gobernaciones y demás servicios públicos a que se refiere el inciso 1º del artículo 18º de la Ley Nº18.575, y las empresas privadas creadas por Ley, debían constituir las mencionadas oficinas en aquellas unidades que deban atender público, en el plazo de 60 días contados desde el 16 de octubre de 1991, con el objeto de asistir al administrado en su derecho a presentar peticiones, sugerencias o reclamos ante la Administración del Estado.

El decreto en comento fijó las funciones que deben cumplir estas oficinas; los procedimientos aplicables para el cumplimiento de sus fines; los requerimientos mínimos que deben considerarse para su adecuado funcionamiento, entre otros, respecto al espacio físico en que se ubiquen, recursos materiales, y exigencias en cuanto a la calificación del personal que se desempeñe en ellas.

3.- Considerando la intervención que le cabe al Ministerio del Interior en el funcionamiento de las oficinas de información, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 12 del D.S. Nº680, de 1990, y lo señalado en su artículo 15, en relación a la vinculación de las mismas con esta Secretaría de



Estado de acuerdo a las atribuciones y modalidades contenidas en el art. 12 de la Ley Nº18.201, es dable informar a V.E. que se ha mantenido una permanente comunicación con los órganos de la Administración afectos al D.S. en comento, prestando el apoyo y la asesoría técnica necesaria para la instalación y operación de dichas unidades.

En tal contexto, cabe destacar las siguientes acciones desarrolladas :

A) Mediante Of. Circular Nº0011, de 29 de octubre de 1990, conjunto de los Ministerios del Interior y de Hacienda, se impartieron instrucciones dirigidas a procurar el oportuno y adecuado funcionamiento de las oficinas, informando a las diferentes entidades sobre su importancia, objetivos, funcionamiento y responsabilidades, en base a las disposiciones que en la materia contempla el D.S. Nº680.-

B) A fin de evaluar el cumplimiento de las normas en comento, por Ord. Nº53, de 29.04.91 se solicitó un informe a los Ministerios, Intendencias, Gobernaciones, Servicios Públicos y Empresas Públicas creadas por ley, documento en que además se requirieron antecedentes sobre los posibles problemas que se hubieren presentado.

Las respuestas recepcionadas fueron objeto del correspondiente análisis, a fin de determinar el grado de cumplimiento del D.S. Nº680, de 1990, y detectar las deficiencias que pudieren afectar su adecuada constitución y funcionamiento, para el objeto de estudiar y proponer las medidas que fueren del caso, en el contexto de los recursos disponibles al efecto.

C) La Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo de este Ministerio, elaboró un folleto sobre las oficinas de información que da cuenta de sus aspectos más importantes; objeto, normas aplicables; obligatoriedad de constitución; funciones; requisitos de funcionamiento; procedimientos y otros. El mencionado documento constituye un elemento de apoyo técnico, de carácter informativo, para ser utilizado por quienes se desempeñan en las oficinas de información.

Mediante Of. Circular Nºs. 96 y 95, de 1991, esta Secretaría de Estado remitió a los Ministerios e Intendencias, respectivamente, los correspondientes ejemplares del folleto en comento, encargando su distribución al resto de las entidades afectas al D.S. Nº680, de 1990.



- 4.- En cuanto a lo solicitado específicamente por S.E., en orden a informar sobre el proceso de constitución de las oficinas de información, se adjunta documento preparado en base a la información recibida, en conformidad a lo señalado en el punto 2.-, letra B) precedente.
- 5.- Respecto a las reparticiones de la Administración, que por motivos fundados han sido eximidas de la creación de las oficinas, de acuerdo a lo dispuesto en el art. 12 del D.S. N°680, de 1990, me permito poner en conocimiento de V.E., que se encuentran en tal situación las siguientes entidades :
- Instituto Antártico Chileno
  - Casa de Moneda de Chile
  - Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas
  - Consejo de Defensa del Estado
  - Instituto de Desarrollo Agropecuario
  - Empresa Nacional del Petróleo
  - Agencia de Cooperación Internacional

Es cuanto puedo informar a S.E.

Saluda atentamente a V.E.,

ENRIQUE KRAUSS RUSQUE  
Ministro del Interior

EKR/JHN/mrf.-

91/29087

MEMORANDUM

25/xi/91

DE: Patricio Aylwin Azócar

A: *Guillermo Urrutia*

Ref: Informe sobre Oficinas Inspección Tesorería

Observaciones:

1- Procederá requerir a Ministerios, Intendencias y Gobernaciones que no les han constituido para que lo hagan o informen razón de su conducta;

2- Excusa de "falta de recursos" parece inadmisible. En toda repartición se puede encargar a uno de sus actuales funcionarios que, sin perjuicio de sus labores habituales, atienda los impresiones y reclamos a los usuarios;

3 - ¿No sería bueno hacer una indagación sobre cómo están funcionando los comités, si reciben reclamos, cómo se tratan, etc.?

4 - ¿Se ha dado a esta necesidad suficiente publicidad? Atte *Aylwin*