



BOLETIN INFORMATIVO OFICINA DE INFORMACION SUGERENCIAS Y RECLAMOS (O.I.R.S.) GOBERNACION PROVINCIAL DE PALENA

FUTALEUFU N° 01 Noviembre 2010



EDITORIAL

En el marco de la ejecución de la Ley 20.285, ley de transparencia de la función pública y de acceso a la información de la Administración del Estado; se ha preparado el siguiente boletín para lograr la mayor cobertura posible de la información de la acción de la Gobernación Provincial de Palena como también de los servicios públicos presentes en la provincia de Palena.

En esta instancia esperamos poder responder a las inquietudes de los usuarios de nuestro servicio, a pesar de las dificultades que ha significado su reubicación luego de la erupción del volcán Chaitén, ocurrido el año 2008.

Estamos realizando todos los esfuerzos por mejorar permanentemente nuestra atención, para lo cual lo invitamos a hacer llegar sus inquietudes y sugerencias.



Edificio de la Gobernación de Palena en la ciudad de Futaleufú.

La función de OIRS es básicamente la entrega de información y actúa como articulador para dar soluciones a los reclamos y sugerencias.

Los servicios prestados por esta oficina no son sólo a nivel de Gobernación, sino que involucra a todos los servicios públicos y privados.

La información puede ser recepcionada en forma: presencial, correo electrónico, teléfono o en terreno.

Para poder acceder a estos servicios se debe completar una ficha de atención a público en la cual se solicitan los datos personales y el motivo de dicha consulta.

La oficina de la OIRS Se encuentra ubicada en la Gobernación de Palena, en calle Balmaceda 636 en Futaleufú. Su encargada: Mariela Muñoz Oyarzun

Fono: 65-731382

Los horarios de atención son de:

- 8:30 a 13:30 Hrs.
- 14:30 a 17:30 Hrs.



Funcionarios de la Gobernación Provincial de Palena.

SERNAC: INFORMANDO Y PROTEGIENDO A LOS CONSUMIDORES

Este servicio está enfocado a aquellos consumidores que se encuentren desconformes con la prestación de algún servicio o adquisición de bienes.

Las oficinas de SERNAC están ubicadas en la municipalidad de cada provincia.

- Futaleufú : Genaro Retamal
- Palena : David Ruiz
- Chaitén : no se encuentra disponible.

La garantía para los bienes o servicios generalmente es de 90 días o tres meses.

Los reclamos pueden hacerse a través de la página Web, Sernac.cl, o en forma presencial en las oficinas de cada municipio.

El tiempo transcurrido para una respuesta es relativo. La respuesta es entregada en forma personal y se envía copia a la Gobernación provincial de Palena.

Para realizar el trámite es necesario contar con la cédula de identidad y la documentación que respalde dicho reclamo.

Encargada: Valentina Espinoza Valdés

Dirección: Balmaceda 636, Futaleufú.

Fono : 065-731281



SUBSIDIO AL TRANSPORTE EN LA PROVINCIA DE PALENA

¿QUE ES ESTE BENEFICIO?

El Subsidio al Transporte proviene del Presupuesto que la Subsecretaría de Transportes ha destinado a su Programa de Subsidios en Zonas Aisladas, y tiene por objeto, mitigar la condición de aislamiento de todos los habitantes de la Provincia de Palena, mediante el financiamiento parcial del pasaje aéreo, terrestre o marítimo en el tramo Chaitén –Ayacara - Puerto Montt y viceversa, y en los tramos Palena, Futaleufú y Puerto Montt. Existen dos modalidades de operación, una modalidad Demanda y otra modalidad Oferta.

MODALIDAD A LA DEMANDA

Beneficiarios: Tienen derecho al Subsidio al transporte todas las personas naturales residentes permanentes de la Provincia de Palena, y los hijos de los residentes que se encuentren estudiando fuera de la provincia.

No son Beneficiarios: Las personas procedentes de otras provincias, regiones o del extranjero que visiten temporalmente la provincia; Los funcionarios públicos incluyendo los miembros de las Fuerzas Armadas y de Orden, cuando por razones del servicio deban trasladarse para cumplir un cometido funcionario; y las empresas contratistas que ejecuten faenas temporales en la Provincia con trabajadores que no pertenezcan a ella.

Monto del Subsidio: Con la finalidad de optimizar el uso de los recursos disponibles se ha establecido fijar un valor máximo a subsidiar, el cual es del 50% de la tarifa actual de los pasajes con que operan las aerolíneas, la empresas marítimas y buses que efectúan el itinerario en los respectivos tramos, por lo cual el usuario sólo cancela el saldo del pasaje no cubierto por el subsidio.

Cantidad de viajes por persona: Existe esta restricción solo para la operación del servicio de transporte aéreo, la cantidad de viajes que podrán ser utilizados por un mismo beneficiario en un mes es de un viaje redondo o dos viajes por tramo. Esta restricción no opera para los servicios de transporte marítimo y terrestre.



Dos líneas aéreas operan en la ruta Chaitén – Puerto Montt; lo que ha posibilitado mejorar la conectividad de la provincia con el resto del país.



¿Cómo operar con el subsidio?

La Gobernación de Palena es la encargada de la administración del Subsidio al transporte en la Provincia, para lo cual se coordina con la Intendencia y con la Seremi de Transportes, en los aspectos administrativos y legales que corresponda.

Cada persona que requiere utilizar el beneficio debe solicitar en Carabineros de Chile de cada comuna, un Certificado de Residencia, el cual debe ser entregado en la Gobernación Provincial al momento de solicitar el beneficio, quedando como respaldo y como constancia para el otorgamiento de nuevas órdenes de descuento de pasajes durante el período subsidiado. **Este documento se presenta por una sola vez en el año.**

La Gobernación solicitará antecedentes complementarios a los Municipios u otras instancias en los casos de acreditación de residencia, la cual debe ser permanente y con un mínimo de seis meses previos a la acreditación.

Además, se deberá formalizar la solicitud llenando el formulario que proporcionará la Gobernación Provincial en forma gratuita.

La Gobernación Provincial de Palena para la distribución de este beneficio, cuenta con el apoyo de las Municipalidades de Palena y de Chaitén, por lo que existen centros de distribución ubicados en Palena en la Biblioteca Municipal, en Chaitén en la Municipalidad y en Ayacara en el Muncentro de esa localidad.

En la Gobernación Provincial y en los Centros de apoyo se emiten las Órdenes de Descuento de Pasaje a nombre de la Línea Aérea, Empresa de Buses o Empresa Marítima, individualizando al beneficiario, su RUT, Monto del Subsidio y tramo a utilizar.

Los servicios de transporte que se subsidian bajo la modalidad demanda son los siguientes:

Servicio Aéreo:

Puerto Montt – Chaitén – Puerto Montt
Puerto Montt – Ayacara – Puerto Montt

Servicio Terrestre:

Ruta Palena – Puerto Montt – Palena por territorio argentino
Futaleufú – Puerto Montt – Futaleufú por territorio argentino.

Servicio Marítimo:

Chaitén – Quellón -Chaitén

Por cualquier duda sobre la operación de los subsidios al transporte, el fono es el (65) 721324



Motonave Don Baldo de la empresa Naviera Austral realiza el viaje entre Chaitén y Puerto Montt.