

CIRCULAR N° 15-A

MAT: Complementa Circular N° 15, 03 de agosto de 2018, que Establece normas de Atención de Público, en las sucursales del Departamento de Extranjería y Migración, en los términos que se indican.

SANTIAGO, **19 NOV 2018**

DE : JEFE DEL DEPARTAMENTO DE EXTRANJERÍA Y MIGRACIÓN

A : SECCIÓN DE ATENCIÓN DE PÚBLICO

Con el fin de propender a una migración segura, ordenada y regular y mejorar la calidad del servicio de atención de trámites a los usuarios del Departamento de Extranjería y Migración, se complementa la Circular N° 15, de 03 de agosto de 2018, en el siguiente sentido:

a) RESPECTO DE LA SOLICITUD DE ATENCIÓN

Se señaló en la Circular N° 15, ya individualizada, que *“toda atención de público y/o usuarios, deberá ser solicitada previamente a través del sitio web que el Departamento de Extranjería y Migración determine para tal efecto, el que actualmente corresponde al link <https://reservahora.extranjeria.gob.cl/inicio.action>. En caso en que tal enlace sea modificado, se informará oportunamente a los usuarios”*.

Asimismo, se indicó en la letra a.1), que la cuenta es personal y única y que *“En caso que detecte la creación de más de una cuenta por usuario, que altere el orden previsto de atención y/o genere beneficios indebidos y/o fraudulentas por sobre otras atenciones, este Departamento se reserva derecho de ejercer las acciones que sean procedentes ante estas irregularidades”*.

b) RESPECTO A LAS IRREGULARIDADES EN LA SOLICITUD DE ATENCIÓN

Sobre lo indicado en la letra a), este Departamento viene a indicar que, en los casos en que cualquier persona que haya anulado, modificado y/o cambiado su cita por más de tres veces en un lapso de 30 días seguidos, será penalizado con 180 días

corridos de prohibición del uso de la herramienta de reserva de hora, contados desde que se haya reservado la última de éstas.

Lo anterior, con el fin de otorgar una mejor atención y no generar turnos inexistentes, que perjudiquen a otros usuarios y sin perjuicio de las demás que correspondan por eventuales suplantaciones de identidad.

Cabe mencionar, que esta normativa, se ajusta a lo dispuesto en el Dictamen N° 2213, de 2017, de la Contraloría General de la República, que indica que este Departamento, cuenta con las facultades para establecer, en lo que interesa, las modalidades de atención que le permitan dar cumplimiento, adecuadamente, a las tareas encomendadas por las disposiciones legales y reglamentarias (Decreto Ley 1094, de 1974 y Decreto 597, de 1984, del entonces Ministerio del Interior).

La presente modificación, tendrá efecto desde la fecha de este acto administrativo, haciendo presente que en todo lo demás, rige íntegramente lo dispuesto en la Circular N° 15, ya individualizada y que tiene aplicación para todo lo relacionado con Atención de Público.

Saluda atentamente a usted,



ALVARO BELLOLIO AVARIA
JEFE DEPARTAMENTO DE EXTRANJERÍA Y MIGRACIÓN
MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA

ABA/rbp

Distribución:

- La indicada.
- Sucursales Departamento de Extranjería y Migración.

