

CIRCULAR N° 15

MAT: Establece normas de Atención de Público, en las sucursales del Departamento de Extranjería y Migración.

SANTIAGO, 03 de agosto de 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 extiende esta Circular, con el fin que propender a una mejor atención de usuarios que concurran (sea personalmente o representados) a realizar trámites propios de este Departamento.

a) RESPECTO DE LA SOLICITUD DE ATENCIÓN

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.

Tal reserva de atención en línea, abarcará todo trámite que deba realizar el usuario (en forma presencial o debidamente representado) y que tenga relación con los que realiza el Departamento de Extranjería y Migración (otorgamiento y estampado de visas de residencia temporaria, permanencias definitivas, etc.).

a.1) Cuenta personal y única.

Se hace presente, que el usuario deberá contar con una cuenta de correo (una por usuario), creada en forma previa, para poder acceder a la atención y reserva de hora en línea.

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 fraudulentos por

sobre otras atenciones, este Departamento se reserva derecho de ejercer las acciones que sean procedentes ante estas irregularidades.

a.2) En caso de dificultades en la atención

En caso que un usuario no pueda -por distintas razones-, acceder al link señalado y/o no pueda concretar su reserva de atención en línea, se habilitará un módulo de ayuda, para instruir y facilitar la concreción en la solicitud de hora de atención.

Una vez que el usuario solicite su hora en línea, deberá concurrir el día y hora señalado (con todos los antecedentes relacionados al trámite que desea realizar y/o consultar). Si el usuario no concurre a su atención, será de exclusiva responsabilidad del usuario solicitante y deberá solicitar nuevo día y hora para su atención.

b) RESPECTO DE LA CONCURRENCIA

Los usuarios podrán concurrir personalmente o representados por terceros a realizar dicho trámite. Estos últimos, deberán acceder a su cita en línea de igual forma que los usuarios que lo realizan personalmente.

Lo anterior, asegura el trato igualitario y sin privilegios a toda persona que realice trámites en este Departamento, pudiendo existir excepciones en casos puntuales, como aquellas usuarias que concurren en estado de gravidez o capacidades limitadas.

c) RESPECTO DE LA GRATUIDAD DE LA RESERVA DE ATENCIÓN EN LÍNEA

La reserva de atención en línea que realice un usuario (sea personalmente o representado), es gratuita, sin perjuicio del valor o arancel determinado para la gestión de cada uno de los trámites solicitados (ej. Pago de visas, multas, entre otras).

El Departamento de Extranjería y Migración no se hace responsable por cobros que realicen terceros para tales efectos, reservándose todas las acciones y medidas necesarias en caso que esto ocurra.

d) VIGENCIA Y ALCANCE DE LA PRESENTE CIRCULAR

La presente Circular entrará a regir desde el día 03 de agosto de 2018, pudiendo modificarse en cualquier momento. Asimismo, tendrá alcance en todas las dependencias y/o sucursales donde este Departamento efectúe atención de público.

e) DIFUSIÓN DE ESTA CIRCULAR

Será responsabilidad de la sección de Atención de Público, difundir y aplicar los preceptos señalados en la presente Circular.

Sin que la siguiente enunciación sea taxativa, se hace presente que para la redacción y vigencia de esta Circular, se ha considerado la estricta sujeción a la igualdad ante la ley, la servicialidad del Estado, los principios de celeridad y eficiencia de la Administración Pública y el principio de probidad administrativa, tomando en consideración toda la normativa legal y reglamentaria sobre la materia que nos convoca.

Atentamente,



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

