

CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS DE LA DIRECCION DE RELACIONES ECONOMICAS INTERNACIONALES - DIRECON 2009

INFORMACIÓN GENERAL

Estimados Usuarios y Usuaris:

La Dirección General de Relaciones Económicas Internacionales (DIRECON), organismo dependiente del Ministerio de Relaciones Exteriores, fue creada por Decreto con Fuerza de Ley N° 53, y tiene como misión:

“Ejecutar y coordinar la política de Gobierno en materia de Relaciones Económicas Internacionales, para promover una adecuada inserción de Chile en el mundo, mediante la negociación y administración de acuerdos económicos internacionales y la promoción de exportaciones de bienes y servicios nacionales”.

A la misión de DIRECON colaboran estrechamente coordinadas, desde su especificidad, diversas agencias de Gobierno y Ministerios, siendo su más clara manifestación el Comité Interministerial para las Relaciones Económicas Internacionales. Este grupo de trabajo está presidido por el Ministerio de Relaciones Exteriores, y lo integran los Ministerios de Hacienda, Economía, Agricultura, y Secretaría General de la Presidencia. La Secretaría Técnica de este comité recae en el Director General de DIRECON. Asimismo, a fin de acoger y escuchar los intereses de todos los involucrados, la DIRECON sostiene consultas permanentes con el Congreso Nacional, el sector privado, organizaciones sindicales y la sociedad civil en general.

Nuestra política de comercio exterior apunta a profundizar la inserción internacional, combinando el desarrollo exportador con la promoción y protección de inversiones; favoreciendo la competitividad y la difusión del cambio tecnológico, en un contexto de reglas estables, de vigilancia de la competencia desleal, y con políticas que refuercen su impacto sobre la equidad social.

Para que el desarrollo exportador devenga en más y mejores empleos, buscamos compatibilizar las negociaciones comerciales, orientadas a abrir y consolidar nuevos mercados, con la promoción de exportaciones que realiza PROCHILE. Ambas tareas, las negociaciones comerciales y la promoción de exportaciones, son las que constituyen el quehacer de la DIRECON.

Las instituciones y organizaciones de la sociedad chilena están invitadas a presentar sus opiniones y puntos de vista sobre los temas comerciales vinculados a las negociaciones e implementación de los tratados de libre comercio con el objeto de enriquecer este proceso. Los trabajos y opiniones elaborados por las instituciones y organizaciones no gubernamentales deberán ser presentados por escrito y serán procesados por los equipos negociadores y por los departamentos encargados de la implementación de los tratados. Las presentaciones deberán remitirse al Director General de Relaciones Económicas Internacionales, Teatinos 180, 12° Piso, incorporando un resumen ejecutivo y ser enviados con remitente, individualizando las instituciones y organizaciones de la cual provienen.

DIRECON, a través de la Dirección de Promoción de Exportaciones – PROCHILE - pone a disposición de las empresas chilenas diferentes herramientas y servicios para su internacionalización. Estos están claramente detallados en el módulo “[Servicios al Exportador](#)” del sitio Web: www.prochile.cl y se resumen en los siguientes:

>>www.DIRECON.cl

Portal de la Dirección General de Relaciones Económicas Internacionales – DIRECON- Web donde encontrará información de la política de apertura comercial de Chile y todo sobre los acuerdos comerciales suscritos por Chile.

>>www.PROCHILE.cl

Portal de la Dirección de Promoción de Exportaciones. Contiene variados módulos con información para la toma de decisiones en el ámbito exportador (biblioteca virtual, información y estudios de mercado, estadísticas, entre otros.)

»»**Asistencia al Exportador (2 676 5700)**

Servicio de orientación en comercio exterior. Es la puerta de entrada a PROCHILE y DIRECON; al llamar, Usted podrá conocer cómo exportar sus productos y cómo, a través de nuestros instrumentos y servicios, lo podemos apoyar en el desarrollo del proceso exportador y en la internacionalización de sus productos.

»»**Cyberexport**

Centro de información especializado en comercio exterior, donde el sector exportador puede acceder a links especializados en comercio internacional y a las bases de datos en línea suscritas por PROCHILE.

»»**Capacitación**

Talleres y seminarios para empresas que desean iniciarse en el proceso exportador o conocer las oportunidades de negocios en otros mercados.

»»**Elaboración de Estudios**

Servicio de elaboración de estudios. Los estudios son elaborados por analistas de mercado, especialistas en comercio internacional.

»»**Asesoría de Especialistas**

Especialistas que lo apoyarán a desarrollar e implementar actividades de promoción de exportaciones.

»»**Ferias y Misiones Internacionales**

Promoción internacional de las empresas chilenas a través de una participación en la Ferias Internacionales más importantes del mundo y Misiones Comerciales al exterior.

»»**Concursos de Promoción de Exportaciones**

Pretenden alcanzar la inserción de empresas individuales o asociativas. El objetivo es ampliar la cobertura de apoyo, propiciando que más empresas del sector formulen y ejecuten proyectos de promoción de exportaciones.

»»**Pymexporta**

Iniciativa público-privada que apoya a la Pequeña y Mediana Empresa Exportadora (PYMEX) a aprovechar los Acuerdos Comerciales suscritos por Chile. Cofinancia consultorías destinadas a superar barreras para-arancelarias y no arancelarias (certificaciones y cumplimiento de normas), mejorar canales de comercialización y ajustar la oferta exportable a las demandas de estos mercados.

»»**Coaching Exportador**

Permite apoyar el proceso de inserción internacional de las PyMEX, incentivando la cooperación, el traspaso de conocimiento y experiencia entre empresarios con distintos niveles de experiencia en internacionalización de sus negocios.

»» **PIAC, Programa para la Internacionalización de la Agricultura Campesina**

Realizado en conjunto con la Subsecretaría de Agricultura e INDAP, apoya la inserción en los mercados internacionales de productores y empresas campesinas, en forma individual o en grupos, en condiciones competitivas, sostenibles y rentables.

CADA CIUDADANA Y CIUDADANO TIENE DERECHO A:

» Recibir una atención amable y cordial, basada en el respeto, sin preferencias o discriminación de algún tipo.

» Ser atendido en forma oportuna y eficaz.

» Conocer la identificación del funcionario que le atiende, su cargo y área a que pertenece.

» Ser informado adecuadamente acerca de los instrumentos y herramientas que nuestra institución tiene a su disposición.

» Disponer de espacios de atención que le permitan presentar formalmente sus consultas y sugerencias, los que se encuentran detallados en la información complementaria de esta Carta.

📌 Recibir respuesta a sus consultas, realizadas acorde a la Ley N° 19.880 que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del estado, en el plazo señalado en su artículo 24°.

El Artículo 24 de esta ley señala: "Las providencias de mero trámite deberán dictarse por quien deba hacerlo, dentro del plazo de 48 horas contado desde la recepción de la solicitud, documento o expediente.

Los informes, dictámenes u otras actuaciones similares, deberán evacuarse dentro del plazo de 10 días, contado desde la petición de la diligencia.

Las decisiones definitivas deberán expedirse dentro de los 20 días hábiles siguientes, contados desde que, a petición del interesado, se certifique que el acto se encuentra en estado de resolverse. La prolongación injustificada de la certificación dará origen a responsabilidad administrativa"

📌 Recibir, dentro de un plazo de 20 días hábiles, una respuesta y/o información solicitada, para aquellas solicitudes de Acceso a Información Pública, bajo la Ley de Transparencia N°20.285, las que según sea el caso, puede ser prorrogable por 10 días hábiles más, previa justificación.

📌 Disponer en lo referente a Transparencia Activa, información actualizada y oportuna de acuerdo a los plazos y contenidos exigidos por la Ley de Transparencia N°20.285, situada en el banner de Gobierno Transparente de los sitios Web Institucionales: www.prochile.cl y www.DIRECON.cl.

📌 Ser informado adecuadamente de existir alguna información de carácter reservado, de acuerdo a lo estipulado en la Ley de Transparencia N° 20.285.

📌 Exigir que los datos registrados en los espacios de atención no sean utilizados para fines distintos a los que persigue la Institución.

📌 Realizar sus reclamos (según la Ley 19.880) a través del formulario de contacto de nuestros sitios web: www.DIRECON.cl y www.prochile.cl. Una vez realizado su reclamo se le otorgará un número asociado a él, con el que podrá realizar el seguimiento.

📌 Ante errores, omisiones o falta de probidad cometidos por nuestra Institución, tiene derecho a obtener la corrección que corresponda y recibir las disculpas por parte del Jefe de Servicio.

Usted puede exigir sus derechos acercándose a nosotros a través de cualquiera de nuestros puntos de atención:

Teléfono: (2) 676 5700

E-mail: info@prochile.cl

Internet: www.prochile.cl ; Oficinas Regionales de ProChile; www.DIRECON.cl y atención presencial a lo largo del país, que se encuentran detallados en información complementaria de esta Carta.

En el caso de incumplimiento de los deberes de Transparencia Activa, denegación de información, o vencido el plazo de 20 días hábiles para entrega de una respuesta y/o información por nuestra Institución, en lo que respecta a solicitudes de Acceso a la Información Pública, tiene derecho a obtener la corrección que corresponda, para ello debe dirigirse en un plazo de 15 días, contados desde la notificación de la denegación de acceso a la información o desde que haya expirado el plazo al Consejo para la Transparencia:

Consejo para la Transparencia

Dirección: Morandé 115 piso 7, Santiago

Teléfono: 495 21 00

Rut: 61.979.430-3

Sitio Web: www.consejotransparencia.cl

Contacto: contacto@consejotransparencia.cl

Horario de atención de Público: 09:00 a 14:00 hrs.

Si Usted se encuentra fuera de Santiago, puede dirigirse a la Gobernación Provincial de la Región correspondiente.

CADA CIUDADANA Y CIUDADANO TIENE EL DEBER DE:

En lo que respecta a sus obligaciones en calidad de usuario (a), para con DIRECON; éstas son las siguientes:

- Identificarse ante el funcionario que lo atiende, propiciando una interacción amable y cordial, basada en el respeto.
- Entregar datos ciertos y fidedignos.
- Respetar la honestidad funcionaria.
- Informarse y respetar los espacios de atención de público disponibles, sus horarios, procedimientos y plazos comprometidos, tanto para Solicitudes de Acceso a la Información Pública como para Consultas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.
- Mantenerse actualizado acerca de las líneas de trabajo institucional, sus instrumentos y las oportunidades que éstas le propician.
- No alterar los documentos que le otorga esta Institución.

COMPROMISOS DE CALIDAD

1.- COMPROMISOS DE CALIDAD Y TIEMPO:

- DIRECON se compromete con la satisfacción de sus clientes, identificando sus requerimientos y entregando servicios de excelencia, en todo aquello relacionado con su misión, dando una respuesta de calidad a las consultas recibidas.
- DIRECON se compromete a actuar con diligencia, en el tratamiento y respuesta a las solicitudes de Acceso a la Información Pública; al amparo de la Ley de transparencia N° 20.285.
- DIRECON se compromete a facilitar el acceso a sus servicios a través de los diferentes medios de atención: una atención persona vía presencial, vía telefónica, vía internet, y correo electrónico.
- DIRECON se compromete a cumplir los horarios, tiempos y plazos establecidos para responder las solicitudes de información realizadas bajo la Ley N° 19.880. Se compromete a un tiempo de 10 minutos de espera en atención presencial y 2 días hábiles para responder a las consultas realizadas vía virtual (entiéndase desde la fecha de recepción hasta la fecha de respuesta); velando porque en el caso de interrupción o demora en la respuesta, comunicaremos las causas que la han originado y un nuevo plazo para su cumplimiento no superior a 10 días hábiles.

2.- ACCESIBILIDAD:

Durante las 24 hrs. del día Usted podrá revisar en nuestro sitio Web www.DIRECON.cl toda la información disponible sobre los acuerdos comerciales que Chile ha suscrito o que se encuentra en negociación, y a través de nuestro sitio Web www.prochile.cl encontrará información respecto a la labor de ProChile, además de importante información comercial relevante para la toma de decisiones en el ámbito exportador, el horario se encuentra en información complementaria de esta Carta.

Además contamos con el servicio de orientación de Asistencia al Exportador donde especialistas en el área de comercio internacional atenderán sus llamados y darán respuesta a sus consultas ingresadas a través de los formularios de contáctenos de los sitios Web Institucionales, como también aquellas ingresadas a través del correo institucional: info@prochile.cl.

Si quiere acercarse en forma presencial a nuestra Institución, lo puede hacer a través de nuestras oficinas a lo largo del país, las que se detallan en información complementaria de esta Carta.

Si desea realizar una consulta de Acceso a la Información Pública, lo puede hacer a través de cualquiera de los tres canales formales habilitados para ello (Formulario en módulo de Transparencia sitio web DIRECON o PROCHILE, Formulario Solicitud de Acceso a la Información Pública o Carta). Es decir, a través del banner "Gobierno Transparente" situado en los sitios Web institucionales: www.DIRECON.cl y www.prochile.cl, o puede acercarse en forma presencial a nuestra Institución, a través de nuestras oficinas a lo largo del país, las que se detallan en información complementaria de esta Carta o si desea realizar su requerimiento a través de una carta, ésta debe ser enviada a Oficina de Partes de DIRECON.

3.- MECANISMOS CON QUE CUENTA LA INSTITUCIÓN PARA EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO:

DIRECON, para conocer cómo ha sido nuestra calidad de servicio, en cuanto a tiempo de respuesta, atención brindada por los(as) Asistentes, en lo que se refiere a trato y manejo de la información, realiza encuestas de satisfacción a una muestra representativa a través de e-mail y en forma presencial, por lo que lo invitamos a participar en ellas.

INFORMACION COMPLEMENTARIA

1.- Lugares de atención al público con que cuenta la Institución:

Teléfono: Asistencia al Exportador: (2) 6765700
Email: info@prochile.cl
Internet: www.prochile.cl ; www.prochile.cl/red_regional ; www.DIRECON.cl

»Atención presencial:

-Oficina Regional Arica y Parinacota:

Avda. 7 de Junio 268, Piso 6, Oficina 640, Edificio Mirablau, Arica.

-Oficina Regional Tarapacá:

Edificio Zofri Autos s/n, Piso 2, ZOFRI S.A. Iquique.

-Oficina Regional Antofagasta:

Arturo Prat 461, Oficina 1108, Edificio Segundo Gómez, Antofagasta.

-Oficina Regional Atacama:

Los Carrera 599, Oficina 2, Copiapó.

-Oficina Regional Coquimbo:

Matta 210, La Serena.

-Oficina Regional Valparaíso:

Cochrane 639, Oficina 125 - 126, Piso 12, Edificio Puerto Principal, Valparaíso.

-Oficina Regional Metropolitana:

San Martín 88, Santiago Centro.

-Oficina Regional Libertador Bernardo O'Higgins:

Bulnes 395, Rancagua.

-Oficina Regional Maule:

3 Sur 920, Talca.

-Oficina Regional Bio - Bio:

O' Higgins 420, Oficina 42 - 4º Piso, Concepción.

-Oficina Regional Araucanía:

Claro Solar 835, Oficina 1801 - Piso 18, Edificio Torre Campanario, Temuco.

-Oficina Regional Los Ríos:

Esmeralda 679, Piso 2, Valdivia.

-Oficina Regional Los Lagos:

Calle Concepción 120 - Piso 10 Of. 1001, Edificio Doña Encarnación, Puerto Montt.

-Oficina Regional Aysén:

21 de Mayo 417, 2º Piso- Oficina 1, Coyhaique.

-Oficina Regional Magallanes y Antártica Chilena:

Roca 817 Oficina 39 - Piso 3, Edificio El Libertador, Punta Arenas.

Cyberexport: Teatinos 180, Piso 1, Santiago Centro.

2.- Horario de atención de DIRECON

El horario de Asistencia al Exportador (2) 676 5700, es:

Lunes a jueves de 9:00 hrs. a 13:30 hrs. y de 15:00 hrs. a 18:00 hrs. Viernes 9:00 hrs. a 13:30 hrs. y de 15:00 hrs. a 17:00 hrs.

Sin embargo, Usted puede dejar sus mensajes fuera de este horario los 365 días del año, y uno(a) de los(as) Asistentes se contactará con Usted en el transcurso de las 48 hrs. hábiles siguientes.

Responsable de la atención: Jefe de Subdepartamento de Asistencia al Exportador.

Atención Presencial en Santiago y Regiones:

Espacio de atención	Dirección	Horario de atención	Responsable por Oficina
Oficina Regional Arica y Parinacota	Avda 7 de Junio 268, Piso 6, Oficina 640, Edificio Mirablau.	Lunes a jueves: 09:00 a 13:00 hrs y de 14:30 a 17:30 hrs. Viernes hasta las 16:30 hrs.	Director Regional
Oficina Regional Tarapacá	Edificio Zofri Autos s/n, Piso 2, ZOFRI S.A. Iquique	Lunes a jueves: 09:00 a 13:00 hrs y de 14:30 a 17:30 hrs. Viernes hasta las 16:30 hrs.	Director Regional
Oficina Regional Antofagasta	Arturo Prat 461, Oficina 1108, Edificio Segundo Gómez, Antofagasta	Lunes a viernes: 09:00 a 13:00 hrs.	Director Regional
Oficina Regional Atacama	Los Carrera 599, Oficina 2, Copiapó	Lunes a jueves: 15:00 a 17:30 hrs. Viernes: 15:00 a 16:30 hrs.	Director Regional
Oficina Regional Coquimbo	Matta 210, La Serena	Lunes a jueves: 09:00 a 13:00 hrs y de 14:30 a 17:30 hrs. Viernes hasta las 16:30 hrs.	Director Regional
Oficina Regional Valparaíso	Cochrane 639, Oficina 125 - 126, Piso 12, Edificio Puerto Principal, Valparaíso	Lunes a jueves: 09:00 a 12:00 hrs. y de 14:30 a 17:30 hrs. Viernes hasta las 16:30 hrs. Estudiantes: Lunes y Jueves: 14:30 a 17:30 hrs.	Director Regional
Cyberexport	Teatinos 180, Piso 1 Santiago	Lunes a jueves: 09:00 a 13:00 hrs. y de 14:30 a 17:30 hrs. Viernes hasta las 16:30 hrs.	Encargada Cyberexport
Oficina Regional Metropolitana	San Martín 88, Santiago	Lunes a viernes: 09:00 a 13:00 hrs.	Director Regional
Oficina Regional Libertador Bernardo O'Higgins	Bulnes 395, Rancagua	Lunes a viernes: 09:00 a 13:00 hrs	Director Regional
Oficina Regional Maule	3 Sur 920, Talca	Lunes a jueves: 09:00 a 13:00 hrs y de 14:30 a 17:30 hrs. Viernes hasta las 16:30 hrs.	Director Regional

Oficina Regional Bio – Bio	O' Higgins 420, Oficina 42 - 4º Piso, Concepción	Lunes a jueves: 09:00 a 13:00 hrs y de 14:30 a 17:30 hrs. Viernes hasta las 16:30 hrs.	Director Regional
Oficina Regional Araucanía	Claro Solar 835, Oficina 1801 - 18º Piso , Edificio Torre Campanario, Temuco	Lunes a jueves: 09:00 a 13:00 hrs y de 14:30 a 17:30 hrs. Viernes hasta las 16:30 hrs.	Director Regional
Oficina Regional Los Ríos	Esmeralda N°679, Piso 2, Valdivia	Lunes a jueves: 09:00 a 13:00 hrs y de 14:30 a 17:30 hrs. Viernes hasta las 16:30 hrs.	Director Regional
Oficina Regional Los Lagos	Calle Concepción 120 - Piso 10 Of. 1001, Puerto Montt	Lunes a jueves: 09:00 a 13:00 hrs y de 14:30 a 17:30 hrs. Viernes hasta las 16:30 hrs.	Director Regional
Oficina Regional Aysén	21 de Mayo 417, 2º Piso- Oficina 1, Coyhaique	Lunes a jueves: 08:30 a 16:30 hrs Viernes: 08:30 a 15:30 hrs.	Director Regional
Oficina Regional Magallanes y Antártica Chilena	Roca 817 Oficina 39, Edificio El Libertador, Punta Arenas	Lunes a jueves: 09:00 a 13:00 hrs y de 14:30 a 17:30 hrs. Viernes hasta las 16:30 hrs.	Director Regional

El horario de Atención de Oficina de Partes es continuado:

Lunes a Jueves de 9:00 hrs. a 17:00 hrs. y Viernes de 9:00 hrs. a 16:00 hrs.
Dirección: Bombero Salas 1345, Santiago.
Responsable: Jefe de Sección Oficina de Partes y Archivos.

Atte.


CARLOS FURCHE G.

DIRECTOR GENERAL DE RELACIONES ECONÓMICAS INTERNACIONALES