

Küme elgeal taiñ küzau /

Compromiso de Calidad:

Fachi INE zeu zeumayiñ ta chumgechi ñi pürüm zeumayal zugu ka lelimekeayiñ ta tunten ügümleai ta che ramtule egün:

El INE ha creado procedimientos que permiten cumplir con los plazos legales y medir la efectividad de nuestra respuesta, los que son:

- Chumgechi kom tami zuamtun küme eluge-tuaimi.

Procedimientos de Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana.

- Chumgechi elugekei ta zugu ramtugele kiñe rupa.

Procedimiento de Acceso a la Información Pública.

Fei meu ta INE zuamnei ñi küme elugeal kom ram-tun pürümgealu feichi zugu mülelu ta ley meu.

De esta manera, el INE se compromete con la ciudadanía a entregar respuesta a sus requerimientos de acuerdo a los plazos establecidos por ley.

19.880 Az Nor-Zugu / Ley N° 19.880

Chem zuamün /
Requerimiento

Re ramtumeken müten /
Consulta de Mero Trámite

Ramtun zoilelu /
Consulta de No Mero Trámite

Küme zewman, ayiwkülen ka zalluntukun
/ Sugerencias, Felicitaciones y Reclamos

tunten mu wülzuguai /
Plazo de Respuesta

Meli antü küzauale /
4 días hábiles

Mari antü küzauale /
10 días hábiles

Mari antü küzaw /
10 días hábiles

20.285 Az Nor-Zugu / Ley N° 20.285

Kimam chem zugu rume /
Acceso a la Información Pública

epu Mari antü /
20 días hábiles

Amulgeam kakechi txokiñ ñi wülzuguam /
Derivación solicitud a otra institución

epu mari meli maleupan antü /
24 horas



Llowgepeyün ta che /

Espacios de Atención:

Horario: Lun. a Jue. de 9:00 a 17:00 hrs y Vie. hasta las 16:00 hrs.

Arica y Parinacota Pige chi Mapu / Región de Arica y Parinacota / www.inearicayparinacota.cl / Sotomayor N° 216, Piso 5, Arica / Teléfono: 58-232471 / **Mail: ine.arica@ine.cl**

Tarapaka pige chi mapu / Región de Tarapacá / www.inetarapaca.cl / Tomás Bonilla N° 1037, Iquique / Teléfono: 57-423119 / **Mail: ine.iquique@ine.cl**

Antofagasta pige chi mapu / Región de Antofagasta / www.ineantofagasta.cl / Avenida General José Miguel Carrera N° 1701, Piso 5°, Antofagasta / Teléfono: 55-269112 / **Mail: ine.antofagasta@ine.cl**

Atakama pige chi mapu / Región de Atacama / www.ineatacama.cl / Chacabuco N° 546, Oficina 13-14, Piso 1, Edificio Copayapu, Copiapó / Teléfono 52- 230856 / **Mail: region.atacama@ine.cl**

Kokimbo pige chi mapu / Región de Coquimbo / www.inecoquimbo.cl / Matta N° 461, Oficina 104, Edificio de Servicios Públicos, La Serena / Teléfono 51-224506 / **Mail: ine.coquimbo@ine.cl**

Valparaíso pige chi mapu / Región de Valparaíso / www.inevalparaiso.cl / 7 Norte N° 519, esquina Dos Poniente, Viña del Mar / Teléfono: 32-2385803 / **Mail: ine.valparaiso@ine.cl**

OIRS pige chi txokiñ / www.ine.cl / Región Metropolitana / Av. Bulnes N° 418, Santiago / Teléfono: 02-8924138 / **Mail: ine@ine.cl**

O'Higgins pige chi mapu / Región de O'Higgins / www.ineohiggins.cl / Ibieta N° 090, Barrio El Tennis, Rancagua / Teléfono: 72-959594 / 72-959595 - Fax: 72-959596 / **Mail: ine.rancagua@ine.cl**

Maule pige chi mapu / Región del Maule / www.inemaule.cl / 4 Oriente N° 1404, Talca / Teléfono: 71-215595 / 71-231013 / **Mail: ine.maule@ine.cl**

Fiw-Fiw pige chi Mapu / Región del Biobío / www.inebiobio.cl / Aurelio Manzano N°594, Concepción / Teléfono: 41-2469300 / 41-2462070 / **Mail: ine.concepcion@ine.cl**

Pu mapuche ñi mapu / Región de La Araucanía / www.inearaucania.cl / Aldunate N° 620, Oficina 704, Edificio Inversur, Temuco / Teléfono 45-739940 / **Mail: ine.temuco@ine.cl**

Pu lewfü mapu / Región de Los Ríos / www.inelosrios.cl / Maipú N° 130, Oficina 201, Valdivia / Teléfono: 63-213457 / **Mail: ine.valdivia@ine.cl**

Fentxen Lafken Pige chi mapu / Región de Los Lagos / www.ineloslagos.cl / San Martín N° 80, Piso 3°, Edificio Gobernación, Puerto Montt / Teléfono: 65-259886 / **Mail: ine.puertomontt@ine.cl**

Aysen Pige chi mapu / Región de Aysén / www.ineaysen.cl / General Parra N° 520, Coyhaique / Teléfono: 67-211144 / **Mail: ine.coyhaique@ine.cl**

Magallanes ka antartica mapu / Región de Magallanes y de la Antártica Chilena / www.inemagallanes.cl / Croacia N° 722, Piso 9, Edificio de Servicios Públicos, Punta Arenas / Teléfono: 61-714550 / **Mail: ine.puntaarenas@ine.cl**



CHILKA TAÑI KÜME YAMNIEGEAM KOM PU CHE CARTA DE LOS DERECHOS CIUDADANOS

SIAC

Chew ñi Txapüm Zugugeken Llowgeken ka
allkütugeken kom pu che
Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana

Tayiñ Txokitun Zugu / Nuestra misión

Tüfa INE pige chi txokiñ kizu ñi günen mew txokituniefi chumiechi ñi zeumageal, inarrumekey ka amulniekey ta rakin-tun zugu nielu ta pu ñizol azümka nielu tayiñ Wall-Mapu Chile pigelu.

El INE es un organismo técnico e independiente que produce, analiza y difunde las estadísticas oficiales y públicas de Chile.

(Tüfa chi Kimeltun zugu re mayta pichi llituy, tamüm kimtukual chumlen tamün Az nor-zugu, fey ta kom peafimi www.ine.cl)

(Esta información es un extracto de la Carta de los Derechos Ciudadanos, la versión original se encuentra en www.ine.cl)

¿Chem chumgeai yamgenole tami az nor-zugu? / ¿Qué hacer si sus derechos son vulnerados?

Müley ñi zallun tukugeal chuchimu rume mülele taiñ txokiñ allkütu gekelulu ta che.

Debe realizar su reclamo en cualquiera de los espacios de atención ciudadana:

1. Feichi SIAC pigechi txokiñ lonkolelu tami mapu mew.

En los SIAC de cada Dirección Regional.

2. zallunzugun web pigechi chillka.

Reclamo en la página Web

3. Cheu mütxümtugei ta che fill mapu meu.

Teléfonos de contacto en cada una de las regiones.

4. Ka mülei ta yegelu chillka feichi lonkolelu SIAC ine@ine.cl

Correo electrónico dirigido a la Coordinación del SIAC: ine@ine.cl

5. Ka mülei cheu amulniegei ta ramtugeken kom zeuman feichi www.consejotransparencia.cl

Solicitud de Acceso a la Información Pública en el Consejo de Transparencia: www.consejotransparencia.cl

Chumgechi inkageaimi tami ramtugentun / Mecanismos de Compensación:

- Chumül newe küme elugelmi tami zuamün, tukufemaimi tami chumlen zugun lonkolelu SIAC mew, fei ta allkügeaimi ka amulniegeai tami zuamtun.

En caso que Ud. se sienta afectado por la vulneración de sus derechos, podrá exponer su situación al responsable del SIAC, quien responderá su requerimiento.

Taiñ txokiñ INE pigelu rumeña yamnieyaiñ kom tamün pu az nor-zugu nielu che, rumel küme llownieal ka küme entual ñi kellun ka inarume niekeyiñ kake antü chum entunien taiñ küzaw taiñ pu che meu.

En el INE nos comprometemos a respetar plenamente sus derechos como ciudadano, entregar siempre una atención y un producto de calidad y evaluar constantemente su nivel de satisfacción a través de nuestra Encuesta de Satisfacción de Usuarios.

Az nor-zugu: (Derechos:)

1. Kiñe: Müley tami küme llowgeal kom inchiñ taiñ pu küzawfe gelu, ka tami üllamka mekenoal chumkaw rume.

Ser atendido con respeto y cordialidad por parte de nuestros funcionarios y recibir un trato igualitario sin ser discriminado bajo ninguna índole.

2. Epu: Müley tami küme kimeltugeal chem zugu taiñ entunien inchiñ ka gam kakechi kellu nielu chi rakingelu txokiñ zugu.

Acceder a una orientación eficaz y oportuna sobre temáticas de nuestros servicios y productos estadísticos.

3. Küla: Koneltual zuamtun mew, chem ñi feypilen chi Az nor-zugu kimelgepem kom zugu ñi nielu taiñ txokin, mülelu chi chilkan zugu: www.ine.cl/solicitudes

Acceder a las solicitudes referidas a la Ley sobre Acceso a la Información Pública a través de la página Web ingresando al link: <http://www.ine.cl/solicitudes>

4. Meli: Müley tami kimal chumlen tami ramtukan tami küme wülzugueal, mari antü feypin tukuley chi az nor-zugu rakin 19.880.

Conocer el estado de su solicitud de manera oportuna y obtener una respuesta clara y pertinente, dentro de los plazos legales establecidos; para las acogidas a la Ley N° 19.880.

CARTA DE NOTIFICACIÓN

Carta también le informará si su participación es obligatoria o voluntaria
"y que sus respuestas son confidenciales y están protegidas"
"solicitado para contestar una encuesta del INF
Subdirección de Operaciones, que
"le será útil para Admisión."

- Ka küme elugenolmi kam llougenolmi tami zuamtun, tukukünuaimi tami zallun chillka mew ka elufemaimi taiñ lonkolelu fei ta günezuamkülekei taiñ chum zeumagen ta küzaw.

De igual forma, si se siente insatisfecho con la respuesta entregada, puede informar de esta situación por carta a nuestras autoridades responsables de la gestión institucional.

- Yamuwün zugu:

Deberes:

1. Küme llowgeal ta che feichi pu küzawfe chumül ramtugele.

Establecer un trato cordial con nuestros funcionarios, cuando solicite alguna información.

2. Mülei ñi kimal chumgechi tukugekei ta ramtun zugu ka chumgechi wülzuguegeai.

Conocer los procedimientos de atención establecidos por la institución para cada solicitud.

3. Mülei ñi kimal chumgechi amulniegei tamün zuamün fei mu küme nentumekeaimün kom feichi chillka zumatuniegel.

Informarse debidamente de los procedimientos establecidos, solicitando en forma oportuna los documentos y/o servicios.

4. Küme malütunieaimi kom chemkün mülele taiñ ruka meu ka kom feichi elugelmi chillka ka kellu.

Usar adecuadamente la infraestructura y materiales proporcionados por nuestra institución.

Chemkün ka kellun / Productos y Servicios:

Magelwayu tamün kimam taiñ zeuman ka taiñ chumgechi kellukeiñ ta che: chillka cheu leligeai ta chem ñi mülen, ka rakintunielu inchiñ feichi web pigechi chillka kam feichi SIAC.

Lo invitamos a conocer nuestros productos estadísticos y servicios a usuarios: publicaciones coyunturales y estructurales, información estadística en Web y/o en espacio de atención SIAC;