



Carta de Compromisos

Quiénes Somos

El Ministerio de Economía y Comercio fue creado por la Ley N° 7.200, de 21 de julio de 1942 y sus atribuciones fueron establecidas mediante Decreto con Fuerza de Ley N° 88, de 12 de mayo de 1953, del Ministerio de Hacienda.

En el año 1960, y como consecuencia del terremoto de Chillán y la asignación de nuevas labores para la coordinación en reconstrucción y fomento productivo, la Ley N° 14.171, modificó el nombre de esta Cartera pasando a denominarse Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción.

Actualmente, y luego de la dictación de la Ley N° 20.423, de 2010, del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo, esta Secretaría de Estado ha pasado a denominarse Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

El Ministerio de Economía, Fomento y Turismo está conformado por la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño; la Subsecretaría de Pesca y la Subsecretaría de Turismo, además de los siguientes servicios relacionados o dependientes: Servicio Nacional de Pesca; Servicio Nacional de Turismo; Corporación de Fomento de la Producción; Servicio Nacional del Consumidor; Instituto Nacional de Estadísticas; Fiscalía Nacional Económica; Instituto Nacional de Propiedad Industrial y Comité de Inversiones Extranjeras, Empresa de Abastecimiento de Zonas Aisladas (EMAZA) y Sistema de Empresas (SEP).

Respecto a la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño, nuestra misión es diseñar y monitorear la implementación de políticas públicas que contribuyan a la competitividad del país, a través del diseño y promoción de las políticas de Innovación y Emprendimiento, velando por la Regulación de los mercados y el desarrollo de las Empresas de Menor Tamaño; de modo tal de aumentar aceleradamente el bienestar de todos los chilenos.

Nuestros Productos y Servicios

1. **Iniciativas para las Empresas de Menor Tamaño:** Impulsar iniciativas para mejorar la creación, desarrollo y cierre de empresas, a través de la disminución de la carga administrativa que ellas enfrentan.
2. **Innovación para la Competitividad:** Diseñar, monitorear, promocionar y evaluar la Política Nacional de Innovación para la Competitividad, orientada a generar emprendimientos e innovaciones de alto valor en los mercados y que contiene líneas de acción en materias de promoción de la innovación y el emprendimiento innovador, fomentando la Investigación y Desarrollo (I+D), desarrollo de capital humano especializado, la difusión y adopción por las empresas de mejores tecnologías, la promoción de una cultura innovadora y el mejoramiento de la eficiencia de la Institucionalidad.
3. **Cooperativas, Asociaciones Gremiales, de Consumidores y Martilleros:** Fortalecer y fiscalizar las organizaciones de Cooperativas, así como también a las relacionadas con el registro público de las Asociaciones Gremiales y de Martilleros Públicos.
4. **Regulación:** Velar por el buen funcionamiento eficiente y transparente de los mercados en beneficio del emprendimiento y los consumidores, principalmente a través de las áreas de libre competencia y la protección de los consumidores.

Derechos de las Ciudadanas y los Ciudadanos

- Conocer y obtener información de los servicios que prestan las Divisiones, Departamentos y/o Unidades de nuestra Institución, así como la documentación y normativa relacionada con la Institución.
- Recibir un trato cordial, imparcial y de manera gratuita.
- Recibir una atención respetuosa, sin discriminación o exclusiones basadas en razones de edad, sexo, religión, opinión política o ideológica.
- Ser atendido de manera transparente respondiendo en los plazos establecidos sus consultas, solicitudes de información pública, reclamos, sugerencias y felicitaciones en nuestros espacios de atención ciudadana.
- Conocer el estado de su solicitud y al personal responsable de su tramitación.
- Exigir confidencialidad respecto de sus datos personales y de la información solicitada.
- Recibir respuesta de los/as funcionarios/as que correspondan respecto de los actos que se consideran realizados con retraso o error imputable.
- Participar en las políticas, planes y programas a través de los mecanismos de participación definidos en nuestra Norma de Participación Ciudadana.

Deberes de las Ciudadanas y los Ciudadanos

- Cuidar, conservar y no alterar las dependencias, documentos y/u oficinas del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.
- Presentar con claridad su requerimiento, entregando información fidedigna y actualizada.
- Respetar al/la funcionario/a que lo/la atiende y los procedimientos establecidos para cada trámite.

Espacios de Atención Ciudadana

Presencial: Oficinas de Atención Ciudadana en cada región. Horario de atención: lunes a jueves de 9:00 a 17:00 horas y viernes de 9:00 a 16:00 horas.

Telefónico: Disponible en cada región del país. Horario de Atención: lunes a jueves de 9:00 a 17:00 horas y viernes de 9:00 a 16:00 horas.

Virtual: Banner "Contáctenos" en www.economia.cl, disponible las 24 horas del día.

Escrito: Carta remitida a la Oficina de Partes ubicada en Av. Libertador Bernardo O'Higgins N° 1449, Piso 1, local 7, torre 2. Santiago de Chile.

Región	Dirección	Teléfono	Encargado/a
Arica y Parinacota	7 de Junio N° 268, piso 5, of. 510. Edificio Mirablau. Arica.	(58) 258478/ (58) 230410	Roxana García
Tarapacá	Bolívar N°202, piso 6, of. 604- Edificio Finanzas. Iquique.	(57) 428236	Socratina Inostroza
Antofagasta	José Miguel Carrera N° 01701, piso 3. Antofagasta.	(55) 287289/ (55) 251812	Raquel Santiago
Atacama	Colipi N°780. Copiapó.	(52) 212642	Cristina Sáez
Coquimbo	Balmaceda N° 441, of. 23, piso 2. La Serena.	(51) 214814/ (51) 217386	Lorena Donoso
Valparaíso	Errázuriz N° 1178, piso 6. Valparaíso.	(32) 2234327/ (32) 2236917	Rose Mary Moya
Lib. Bernardo O'Higgins	Almarza N° 315, depto. 203. Edificio El Libertador. Rancagua.	(72) 224492/ (72) 234994	Vilma Alarcón
Maule	3 Poniente N° 1290, esq. 2 Norte. Talca.	(71) 225893/ (71) 238782	Mónica Warnken
Biobío	Lincoyán N° 41, casa 4. Concepción.	(41) 2223143/ (41) 2222802	Cristina del Carmen Paz
La Araucanía	Claro Solar N° 835, of. 903. Edificio Torre Campanario. Temuco.	(45) 952121/ (45) 952122	Julio Nichol
Los Ríos	Esmeralda 643, Valdivia.	(63) 294820	Victoria Rivas
Los Lagos	X Región N° 480, piso 2. Edificio Anexo Intendencia. Puerto Montt.	(65) 255440 (65) 283196	Andrea Martínez
Aysén	Francisco Bilbao N° 425, piso 2. Coyhaique.	(67) 237887	Claudia Araya
Magallanes y Antártica Chilena	Monseñor Fagnano N° 420. Punta Arenas	(61) 241444/ (61) 224878	Perla Soto
Metropolitana	Av. Libertador Bernardo O'Higgins N° 1449, piso 1, local 7, torre 2. Santiago.	(02) 473 3461/ (02) 473 3862/ (02) 473 3609/ (02) 473 3860	Gregoria Pérez Gemita Ampuero Liliana Silva Paola Vergara

En su sitio web www.economia.cl link "Gobierno Trasparente", se encuentra a su disposición, de manera permanente y actualizada, información respecto a:

- Marco Normativo.
- Actos y Resoluciones
- Estructura Orgánica.
- Dotación de Personal.
- Compras y Adquisiciones.
- Transferencias.
- Información Presupuestaria.
- Auditorías al Ejercicio Presupuestario.
- Trámites del Organismo.
- Costos de Reproducción
- Actos y Documentos Calificados como Secretos y Reservados.
- Antecedentes Preparatorios de Normas que Afecten a Empresas de Menor Tamaño.
- Declaración de Patrimonio e Intereses
- Participación Ciudadana.
- Subsidios y Beneficios.
- Vínculos Institucionales.
- Normas Ley N° 20.285.
- Sistema de Gestión de Solicitudes.

Nuestros Compromisos con las Ciudadanas y los Ciudadanos

Satisfacer los requerimientos ciudadanos: consultas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones, de manera clara y oportuna, una atención de calidad a través de un trato amable y respetuoso, con el objeto de incrementar la satisfacción de las ciudadanas y los ciudadanos que se acercan a nuestra Institución.

Para ello, nos comprometemos a otorgar respuesta a las solicitudes ciudadanas en un plazo de 8 días hábiles y eventualmente en un plazo máximo de 10 días hábiles. En cualquier caso, se resguardan los plazos establecidos en la Ley N° 19.880.

Responder solicitudes de información pública en un plazo máximo de 20 días hábiles, prorrogables por 10 días hábiles en casos justificados, conforme a lo estipulado en la Ley N° 20.285.

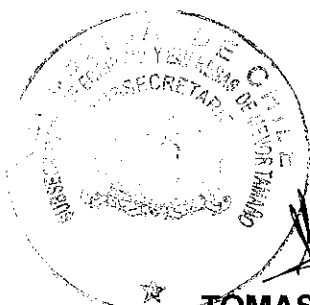
Nos comprometemos a ejecutar acciones de mejora continua de nuestros procesos, resguardando la calidad de la atención y acceso a la información de nuestros productos y servicios.

Mecanismos de Queja

Si usted considera que no fue atendido con amabilidad o no se le ha otorgado la información requerida, podrá manifestar su disconformidad a través de la Oficina de Atención Ciudadana de su región o en el banner "Contáctenos" del sitio Web www.economia.cl, especificando claramente el hecho acontecido. Realizaremos las gestiones necesarias para resolver -en la medida pertinente- su reclamo y entregarle una respuesta fundada a la situación afectada, entregando las disculpas necesarias en aquellos casos que lo amerite.

En caso de incumplimiento a lo expuesto en la Ley N° 19.880, usted puede acudir a la Comisión Defensora Ciudadana y exponer su situación de vulneración (www.comisiondefensoraciudadana.cl).

Para incumplimientos respecto a las solicitudes de información pública, de acuerdo a lo expuesto en la Ley N° 20.285, usted puede dirigirse al Consejo para la Transparencia (www.consejotransparencia.cl).



TOMAS FLORES JAÑA
Subsecretario de Economía y Empresas de Menor Tamaño