

¿Consultas? ¿Reclamos? ¿Sugerencias?



La Aduana de Chile
te invita a conocer
tus derechos



www.aduana.gob.cl



¿Puedo reclamar?

Sí, porque junto con hacer valer tu derecho a indicarnos nuestras deficiencias, esa información nos sirve para mejorar nuestro servicio.

Puedes pedir un formulario en la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS) de cada Aduana, enviar un correo electrónico o usar el **FORMULARIO DE CONTACTO** de nuestra página web: www.aduana.gob.cl

Recuerda que el reclamo debe hacerse siempre en forma respetuosa, porque como ciudadanos(as) tenemos derechos y también deberes.

Cuando presentas un reclamo tienes derecho a que te respondan en un plazo máximo de 10 días hábiles.

Un(a) funcionario(a) de Aduanas se contactará contigo y te acompañará en la solución del problema.

En el caso de solicitudes de Acceso a la Información Pública denegadas o cuyo plazo de respuesta se haya vencido, podrás recurrir ante el Consejo de la Transparencia.

Encuentra la versión completa
de la Carta de los Derechos Ciudadanos en
www.aduana.gob.cl
o en nuestras oficinas a lo largo del país.

¿Qué hace la Aduana?

Nuestra misión es controlar el paso de las mercancías a través de las fronteras, puertos y aeropuertos, aplicar aranceles e impuestos a importaciones y exportaciones, y contribuir a la seguridad y el desarrollo del comercio internacional.

¿Qué derechos tengo?

- Ser tratado(a) en forma igualitaria, sin ser discriminado(a) por sexo, edad, etnia, condición socioeconómica o el lugar donde vives.
- Ser atendido(a) con respeto y conocer el nombre del funcionario(a) que te atiende.
- Hacer consultas, reclamos y sugerencias, solicitar aclaraciones si te quedan dudas y conocer en cualquier momento el estado de tramitación de éstas y el plazo de respuesta.
- Solicitar documentos invocando la Ley de Acceso a la Información Pública.



www.aduana.gob.cl



OIRS Aduana de ARICA

Encargada: Gloria Gomez Caballero
Teléfono: (58) 20 71 01
Atención: 8:30 a 14:00 hrs.

OIRS Aduana de IQUIQUE

Encargada: Olga Alcayaga Rojas
Teléfono: (57) 40 02 09
Atención: 08:30 a 14:00 hrs.

OIRS Aduana de TOCOPILLA

Encargado: Eric Bahamondes Torres
Teléfono: (55) 56 15 00
Atención: 08:00 a 14:00 hrs.

OIRS Aduana de ANTOFAGASTA

Encargados: Roberto Alamos C.
y Miguel Nacuse P.
Tel: (55) 56 14 01 - (55) 56 14 02
Atención: 08:30 a 13:00
y 16:00 a 17:00 hrs.

OIRS Aduana de CHAÑARAL

Encargada: Norma Ramírez Cortés
Teléfono: (52) 53 16 00
Atención: 08:30 a 17:15 hrs.

OIRS Aduana de COQUIMBO

Encargado: Gustavo García Pascoe
Teléfono: (51) 57 17 01
Atención: 08:30 a 17:15 hrs.

OIRS Aduana de LOS ANDES

Encargado: José Miguel Celedón
Tel: (34) 50 88 20 - (34) 50 88 00
Atención: 08:30 a 14:00 hrs.

OIRS Aduana de VALPARAISO

Encargada: Ana María García Virgilio
Teléfono OIRS: (32) 2200 785
Atención: 08:30 a 14:00 hrs.

OIRS Aduana de SAN ANTONIO

Encargado: Manuel Arenas Ordenes
Teléfono: (35) 20 00 26
Atención: 08:30 a 14:00 hrs.

OIRS Aduana METROPOLITANA

Encargado: Pedro Vargas Vega
Teléfonos: 6019 003 - 299 5262
299 5261 - 299 5231 - 299 5296
Atención: 08:30 a 14:00 hrs.

OIRS Aduana de TALCAHUANO

Encargada: Bárbara Sorensen Maldonado
Teléfonos: (41) 2857700 y 2857701
Atención: 08:30 a 14:00 hrs.

OIRS Aduana de OSORNO

Encargada: Mabel Triviño Cifuentes
Teléfono: (64) 55 30 00
Atención: 08:30 a 17:15 hrs.

OIRS Aduana de PUERTO MONTT

Encargado: Eduardo Sáez Albornoz
Teléfono OIRS: (65) 36 31 00
Atención: 08:30 a 17:15 hrs.

OIRS Aduana de PUERTO AYSÉN

Encargada: Imma Iglesias Ballesteros
Teléfono: (67) 67 33 00
Atención: 08:30 a 17:15 hrs.

OIRS Aduana de COYHAIQUE

Encargada: Adriana Martínez Ramírez
Teléfono: (67) 67 32 00
Atención: 08:30 a 17:15 hrs.

OIRS Aduana de PUNTA ARENAS

Encargada: Sandra Zamorano Caro
Teléfono: (61) 71 34 01
Atención: 08:00 a 14:00 hrs.

www.aduana.gob.cl