

ORD. : N° 1389 /

ANT. : -Instructivo Presidencial N° 14 de 1998 sobre simplificación de trámites y establecimiento de cartas de derechos.
-Instructivo Presidencial N° 30 de 2000, sobre Participación Ciudadana.
-Ley N° 19.880 sobre Bases de Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de la Administración del Estado.
-Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública

MAT. : Actualiza Carta de Derechos de la Ciudadanía.

INCL.: Carta de Derechos de la Ciudadanía Actualizada.

SANTIAGO, 15 NOV 2010

**DE : JORGE ALÉ YARAD
DIRECTOR GENERAL DE OBRAS PÚBLICAS**

A : SEGÚN DISTRIBUCIÓN

Estimadas y estimados funcionarias y funcionarios de la Dirección General de Obras Públicas. La Carta de Derechos de la Ciudadanía es un instrumento a través del cual se informa a la ciudadanía acerca de los servicios que ofrece la Dirección General de Obras Públicas, conteniendo además información acerca de los estándares de efectividad básicos que deben ser cumplidos por las/los funcionarias/os de la administración del Estado al momento de interactuar con la ciudadanía.

Es por este motivo que la Carta de Derechos de la Ciudadanía debe significar un compromiso real del servicio, susceptible de ser verificable y exigible por la ciudadanía, y destinado a transparentar en la máxima medida de lo posible las gestiones y funciones que desempeña la institución en la cual trabajamos.

De acuerdo a ello, es importante que esta misiva sea bien conocida por todos quienes formamos parte de esta Dirección General, y que además sea aplicada permanentemente en el ejercicio de nuestras funciones.

La necesidad de la existencia de este instrumento de información deriva de la necesidad de establecer una garantía mutua entre la ciudadanía y cada Servicio Público, otorgando un grado de formalidad documental sobre el cual descansen los intereses ciudadanos.

Para la elaboración de esta Carta de Derechos de la Ciudadanía se ha seguido un procedimiento en el cual han participado las distintas áreas en las que se enmarca el funcionamiento de la Dirección General, en el cual han participado tanto funcionarios que atienden público, como miembros de jefaturas intermedias y del equipo directivo, de manera

que todos nos podemos sentir identificados con los compromisos que esta Carta contiene y representa.

A continuación les presento adjunto el texto definitivo que consagra nuestros estándares de calidad en la atención y relación con la ciudadanía.

Saluda Atentamente a Ud.,



JORGE ALE YARAD
Ingeniero Civil Industrial
Director General de Obras Públicas

NOA
NOA

DISTRIBUCIÓN:

- Oficina de Partes DGOP.
- Secretaría Ejecutiva de Medio Ambiente y Territorio.
- Departamento de Administración DGOP.
- Ventanilla de Registro de Contratistas y Consultores.

Proceso N° 4328804 /



CARTA DE DERECHOS DE LA CIUDADANÍA

La Dirección General de Obras Públicas es un Servicio destinado a dirigir, coordinar y supervisar la gestión de obras y servicios de infraestructura pública, regulando el sistema de contratación de obras y consultorías, a fin de asegurar la competencia, transparencia y eficiencia en el cumplimiento de las políticas y objetivos del Ministerio de Obras Públicas.

Para esto, la Dirección General de Obras Públicas cuenta con una organización interna adecuada a sus requerimientos actuales, en orden a mejorar la oportunidad, eficiencia, calidad técnica y ambiental, seguridad, probidad y transparencia de las obras públicas.

La conformación interna de la Dirección General de Obras Públicas está compuesta por la Subdirección General de Obras Públicas, La División de Control de Gestión de Obras Públicas y la División de Desarrollo y Estudios de Obras Públicas, además de su Gabinete y la Oficina de Auditoría Interna.

La **Subdirección General de Obras Públicas** tiene por objetivo y funciones generales la proposición, implementación y control de las políticas ministeriales relativas a los sistemas de información, equipamiento y telecomunicaciones del ministerio. Asimismo, debe mantener los Registros y Sistemas de Calificación de Contratistas de Obras Públicas y Consultores del Ministerio, velar por el cumplimiento de las políticas y normas de Prevención de Riesgos de accidentes Laborales y de Higiene y Seguridad laboral en las obras públicas y en el ministerio, velar por el cumplimiento de las políticas y normativa sobre el Medio Ambiente y Participación Ciudadana en las obras públicas; proponer, implementar y controlar el Plan Ministerial de Acción ante Emergencias derivadas de catástrofes naturales u otras causas que provoquen grave daño a las personas y las obras públicas; así como otras actividades relativas a la administración del personal dependiente y a la coordinación de las actividades para la asignación y ejecución presupuestaria anual de la Institución.

La **División de Desarrollo y Estudios de Obras Públicas** tiene por objeto apoyar al Director general en la toma de decisiones y estudio e implementación de normas, procedimientos, metodologías y modelos sobre obras públicas a nivel de estudios pre-inversión, diseños de ingeniería, ejecución y explotación. Para eso, tiene entre otras funciones las de proponer metodologías de evaluación social y un modelo de optimización del plan de inversiones, revisar e informar los proyectos de competencia o aprobación del Director General de Obras Públicas, revisar y proponer las normativas legales, reglamentarias, técnicas y administrativas que incidan en la gestión de los proyectos de obras públicas; la definición de los estándares de servicio de las obras, así como asesorar al Director General en materia de Concesiones de obras públicas, y promocionar la eficiencia tecnológica e innovación en las obras públicas.

La **División de Control de Gestión de Obras Públicas** tiene por objeto apoyar al Director General en el control de la gestión y fiscalización de las obras públicas a cargo de los Servicios dependientes, para lo cual cuenta entre otras funciones con la de proponer, implementar, dirigir y hacer cumplir con el Sistema Ministerial de Gestión de Proyectos, sistematizar y proponer los procedimientos, metodologías e indicadores que permitan evaluar el cumplimiento de los estándares



de oportunidad, calidad, eficiencia, niveles de servicio, competitividad, transparencia y probidad en la gestión de proyectos; proponer la elaboración de normativa reglamentaria, técnica y administrativa que incida en la gestión de proyectos de obras públicas; fiscalizar el cumplimiento de los contratos de estudio y ejecución de obras de los servicios dependientes; proponer programas y medidas preventivas o correctivas que de ello deriven, revisar los contratos de proyectos que son de competencia del Director General de Obras Públicas y controlar la ejecución del presupuesto de la Dirección General y de los programas que se le encomienden con cargo a otros presupuestos.

El **Gabinete** es la unidad de apoyo al Director General en las funciones de Secretaría, Comunicaciones, Información y Atención Ciudadana y Asesoría Legal, entre otras, y la **Oficina de Auditoría Interna** tiene por objeto asesorar y apoyar al Director General en materias de auditoría y control internos, de modo de velar por el debido uso de los recursos públicos.

COMPROMISO DE CALIDAD:

A través de su política de calidad, la Dirección General de Obras Públicas se ha comprometido a satisfacer sin excepciones ni exclusiones las necesidades de sus usuarios a través de la mantención e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad certificado bajo los estándares de la Norma ISO 9001, orientado al mejoramiento continuo, eficiencia y eficacia de sus procesos internos.

Para esto, la Dirección General de Obras Públicas se compromete a gestionar y administrar eficaz y eficientemente sus recursos, destinados a proporcionar información útil y oportuna para la toma de decisiones, contando con el personal adecuado e infraestructura necesaria para lograr el cumplimiento de los requisitos de nuestros clientes, lo que permitirá en definitiva, atender sus necesidades de manera pronta y oportuna, sin por ello menoscabar la seriedad y profesionalismo de los servicios que ofrecemos.

Para procurar una mayor satisfacción ciudadana respecto de los servicios que ofrece la Dirección General, esta se ha fijado el objetivo de responder las solicitudes ciudadanas ingresadas al amparo de la ley n° 19.880 en un plazo de 6 días hábiles contados desde la recepción de la misma, y en un plazo de 15 días hábiles las solicitudes ingresadas al amparo de la ley n° 20.285, sobre acceso a la información pública.

CANALES DE CONTACTO CON LA DIRECCIÓN GENERAL DE OBRAS PÚBLICAS:

Usted puede manifestar sus inquietudes a la Dirección General de Obras Públicas a través de cualquiera de las siguientes vías:

-**Virtual**, a través de nuestro sitio de internet www.dgop.cl haciendo click en el banner de las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS).

-**Presencial**, a través del Sr. Alexi Rodriguez en la Oficina de Partes, que se encuentra ubicada en Calle Morande N° 59, piso 3, y atiende de Lunes a Jueves de 9:00 a 17:00 horas, y Viernes de 9:00 a 15:30 horas. Asimismo usted puede acudir a nuestra Ventanilla habilitada para asuntos relacionados al Registro de Contratistas y Consultores a cargo de la Sta. Geraldine Vera, la que se encuentra ubicada en Calle Morandé N° 59, piso 3, y atiende de Lunes a Viernes de 9:00 a 14:00 horas.

DIRECCIÓN GENERAL DE OBRAS PÚBLICAS Morandé 59, piso 3, Santiago | Chile

Teléfono (56-2) 449 3953 | www.dgop.cl | www.mop.cl



-**Telefónica**, a través del *Call Center* N° 4494000, que atiende de Lunes a Jueves en horarios de 9:00 a 17:00 horas, y Viernes de 9:00 a 16:00 horas.

SON SUS DEBERES COMO CIUDADANO/A, FRENTE A LA ATENCIÓN DEL ESTADO:

-Informarse previamente acerca del área en la que se enmarca su inquietud, y de la función que corresponde efectuar a la Dirección General de Obras Públicas respecto de dicha cuestión.

-Guardar un trato respetuoso con el/la funcionario/a que le atiende.

-Respetar los horarios de atención.

SON SUS DERECHOS COMO CIUDADANO/A:

-Interactuar con la Dirección General de Obras Públicas a través de solicitudes de información, sugerencias, reclamos, felicitaciones y cualquiera otra inquietud, pudiendo identificar a las autoridades y al personal encargado de tramitar su solicitud.

-Recibir una respuesta clara, oportuna y efectiva, con miras a obtener la mayor satisfacción posible de su inquietud, con la máxima celeridad posible y con la posibilidad de conocer el estado en que se encuentra la tramitación de su solicitud.

-Recibir un trato digno, respetuoso y deferente, en igualdad de condiciones y no sujeto a discriminaciones arbitrarias ni a exigencias que le obliguen a develar el motivo de su solicitud.

-Acceso a toda la información de carácter público que obre en poder de la Dirección General de Obras Públicas. Usted podrá ejercer este derecho ingresando al sitio web www.dgop.cl ingresando al enlace "Gobierno Transparente", o bien solicitar la información a través de los canales de contacto mencionados.

MECANISMOS DE RECLAMO:

Si usted considera que sus derechos han sido vulnerados, tendrá derecho de ser recibido/a por el encargado de Sistema Integral de Atención Ciudadana, Sr. Nicolás Oddo, y por el/la funcionario/a que hubiese eventualmente vulnerado sus derechos, para lo cual deberá ingresar un reclamo a través de cualquiera de nuestros canales de atención.



JORGE ALÉ YARAD
DIRECTOR GENERAL DE OBRAS PÚBLICAS

Diciembre de 2010

DIRECCIÓN GENERAL DE OBRAS PÚBLICAS Morandé 59, piso 3, Santiago | Chile

Teléfono (56-2) 449 3953 | www.dgop.cl | www.mop.cl