

ORD. : N° 711 /

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, 102 JUL 2010.

**DE : SR. 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 el equipo directivo, de manera

GABINETE DGOP

29 JUN 2010



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 ciudadana.

Saluda Atentamente a Ud.,

JORGE ALÉ YARAD
Ingeniero Civil Industrial
Director General de Obras Públicas

~~NOA~~
NOA

DISTRIBUCIÓN:

- Secretaría Ejecutiva de Medio Ambiente.
- Registro de Contratistas y Consultores.
- Subdirección de Obras y Consultorías.
- Asesoría DGOP.
- Subdirección de Informática y Telecomunicaciones.
- Secretaria Ejecutiva de Innovación Tecnológica.
- Depto. de Administración – DGOP.
- Programa de Fortalecimiento Institucional.
- Depto. de Prevención de Riesgos.
- Espacios de Atención de Público DGOP.
- Oficina de Partes DGOP.

Proceso N° 3951112 /



CARTA DE DERECHOS DE LA CIUDADANÍA

La Dirección General de Obras Públicas es un Servicio destinado a dirigir, coordinar y supervigilar la gestión de bienes y servicios de infraestructura pública, y normar respecto del sistema de contratación de obras y asesorías, asegurando el cumplimiento de las políticas y objetivos del Ministerio de Obras Públicas.

Para esto, la Dirección General de Obras Públicas cuenta con distintas áreas específicas de trabajo, dentro de las cuales pueden enmarcarse los distintos intereses de la ciudadanía, es nuestro compromiso que en cada una de ellas se obtengan crecientes niveles de satisfacción de los usuarios, en cuanto a oportunidad y claridad de las respuestas otorgadas a sus consultas y solicitudes. Nuestras principales áreas de trabajo son:

-Registro de Contratistas y Consultores. Usted puede participar principalmente a través de la obtención de su inscripción en el Registro, así como para la obtención de certificados de inscripción, y para conocer los requisitos de ingreso y permanencia en el Registro.

-Secretaría Ejecutiva de Medio Ambiente y Territorio. Usted puede participar de las decisiones que dispone el Ministerio respecto de asuntos Medioambientales, de Participación Ciudadana, de Asuntos Indígenas y de Asuntos Territoriales, que tienen lugar en los distintos proyectos que lleva a cabo el Ministerio.

-Departamento de Prevención de Riesgos. Usted podrá informarse sobre las normas de seguridad en el trabajo aplicables a las empresas de contratistas y de consultores que interactúan con el Ministerio de Obras Públicas.

-Secretaría Ejecutiva de Innovación Tecnológica. Usted podrá informarse sobre iniciativas y proyectos de innovación y transferencia tecnológica en infraestructura pública y recursos hídricos, generadas por el Ministerio de Obras Públicas o en asociación de éste con privados; así como sobre el área de normalización técnica en actualización.

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 Solicitudes (OIRS).

-**Presencial**, a través de la Oficina de Partes, que se encuentra ubicada en Calle Morandé 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, 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 atienda.

-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.

-Si usted considera que sus derechos han sido vulnerados, tendrá derecho de ser recibido/a por el encargado de sistema integral de atención ciudadana, 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

Mayo de 2010

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

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