

CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA

Dirección Nacional de Planeamiento.

Ministerio de Obras Públicas - MOP

Un Estado democrático debe reconocer los derechos de la ciudadanía y dar garantía de una participación eficaz, esta valoración se traduce en derechos explícitos que ayudan a satisfacer las necesidades ciudadanas. El Ministerio de Obras Públicas y los Servicios y Direcciones que de esta Secretaría de Estado dependen, asumen este reconocimiento mediante disposiciones legales y compromisos de gestión.

Sin perjuicio de las normas constitucionales y otras que regulen al sector público, el marco jurídico del MOP y de la Subsecretaría de Obras Públicas, está determinado específicamente por:

- **DFL 850 que define el marco regulatorio del Ministerio de Obras Públicas.** Este Decreto con Fuerza de Ley fija un nuevo texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley 15.840 Orgánica del MOP y del DFL 260 sobre construcción y conservación de caminos. El DFL 850 de 1997 determina la organización interna del Ministerio, sus funciones y lo faculta para actuar en el ámbito público.
- **Código Aeronáutico.** La Ley 18.916 regula el uso del espacio aéreo y la normativa de los aeropuertos y aeródromos.
- **Ley de Concesiones de Obras Públicas.** Con el Decreto MOP 900 de 1996, el Ministerio regula la modalidad de contratación de obra pública bajo el sistema de concesiones a privados.
- **Procedimiento de Expropiaciones.** El Decreto Ley 2.186 de 1978 establece el procedimiento de expropiaciones.
- **Reglamentos.** De contratos de obras públicas, de trabajos de consultoría y otros aplicables al Ministerio.

La Misión del MOP es proveer al país de servicios de infraestructura para la conectividad, la protección del territorio y las personas, la edificación pública, y el aprovechamiento óptimo de los recursos hídricos, asegurando el cumplimiento de los estándares de servicio y la calidad de las obras, regulando el mercado asociado a los recursos hídricos y el cuidado del medio ambiente, para contribuir al desarrollo sustentable y competitividad del país, promoviendo la equidad, calidad de vida e igualdad de oportunidades de las personas.

Nuestros proyectos avanzan hacia compromisos explícitos de estándares de servicio en las obras, y actualmente la calidad radica en estándares establecidos en normas nacionales e internacionales.

DIRECCIÓN NACIONAL DE PLANEAMIENTO

La Misión de la Dirección de Planeamiento es proponer a la autoridad ministerial las políticas y planes de inversión que orienten y establezcan las decisiones de inversión en los ámbitos de competencia del MOP, elaborar el presupuesto anual de la cartera, realizar la gestión presupuestaria de las inversiones que ejecuta el ministerio, informar a las autoridades el adecuado cumplimiento de los planes de inversión y presupuestos anuales, poner a disposición de otras instituciones los avances en materias de planificación y entregar información sobre la evolución de la gestión presupuestaria MOP.

DERECHOS y DEBERES

Entre los desafíos del actual Gobierno está institucionalizar la Participación Ciudadana en la gestión pública. Para el MOP, la Participación Ciudadana se traduce en el derecho de la ciudadanía a la información y a la capacidad de aportar con su opinión en la pertinencia de los proyectos de infraestructura. Esta no es una actividad más dentro de un proyecto, es un proceso interactivo desarrollado a través de un Plan de Participación Ciudadana, el cual define a los actores a consultar, en qué momento y a través de qué actividad participarán, para lograr una participación ordenada, real, sistemática y respetuosa.

DERECHOS

A la Participación en Proyectos de Infraestructura

- Conocer el Plan de Participación Ciudadana¹ y participar de las actividades que le correspondan programadas en el Plan.
- Realizar las observaciones que estime pertinente, en forma individual o colectiva.

A la Información

- Acceder a información acerca de los planes, proyectos, contratos, ejecución presupuestaria y trámites relacionados con el Ministerio de Obras Públicas.
- Presentar peticiones, inquietudes, sugerencias, reclamos y comentarios en términos respetuosos y convenientes.
- Identificar a la persona responsable de la atención y tramitación de sus asuntos.
- Recibir respuesta en un tiempo prudente, respetando los plazos previstos para cada trámite o procedimiento de cada tipo solicitud presentada al MOP.
- Conocer el estado de situación de la solicitud, en términos transparentes, claros y comprensibles.
- Recibir orientación y atención oportuna y de calidad

¹ Todas las iniciativas de inversión de obras de infraestructura presentan un plan de participación ciudadana.

- Recibir un trato digno, deferente, en condiciones de igualdad, imparcialidad y de no discriminación.

DEBERES

Para un mejor desarrollo de la educación cívica, también deben declararse en forma explícita ciertas responsabilidades u obligaciones.

- Debe informarse y acatar las instrucciones establecidas respecto al uso general de la obra pública y de los recursos hídricos. Asimismo, debe cumplir con la normativa legal y reglamentaria vigente al utilizar la obra, sus servicios y las autorizaciones emitidas por la autoridad correspondiente.
- No alterar los documentos que le otorga la institución.
- Solicitar los documentos y servicios en forma oportuna e informarse de los plazos de entrega y disponibilidad.
- Relacionarse en forma respetuosa con quienes lo atienden.

Nuestros compromisos de gestión: información, transparencia y formas de ejercer los derechos (canales de comunicación)

Para transparentar su quehacer, el MOP pone a disposición de la ciudadanía diferentes canales de información y de comunicación. Por ejemplo, en el sitio web www.mop.cl (en Gobierno Transparente) existe información actualizada sobre: adquisiciones y contrataciones, dotación de personal, transferencias de recursos al sector privado, actos y resoluciones dictados por el MOP con efectos sobre terceros, planes de inversiones, planes de licitación anual y la ejecución presupuestaria de todos los servicios y direcciones que dependen del Ministerio.

El MOP se compromete a que la información relativa a su gestión sea accesible a toda la ciudadanía, sin exclusiones, respetando las diferencias.

Formas de ejercer los derechos (canales de comunicación)

Para ejercer sus derechos existen canales comunes para todo el Ministerio de Obras Públicas, que son:

1. **Canal Virtual.** En el sitio web del MOP Ud. puede acceder al formulario de registro de la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) www.mop.cl/oirs. Una vez ingresado los datos, el sistema le proporcionará un número para que pueda realizar el seguimiento de su consulta.
2. **Canal Presencial.** En Santiago, en la OIRS de Morandé 59, piso 1. En Regiones, en las Secretarías Regionales Ministeriales de Obras Públicas (ver mapa).
3. **Canal Telefónico.** Para consultas Usted puede llamar al fono (56-2) 449 4000. En Regiones ver mapa.

En estos espacios serán acogidas sus peticiones, inquietudes, sugerencias, reclamos y comentarios. También puede denunciar formalmente cualquier irregularidad, delito o falta administrativa a través del correo transparencia@mop.gov.cl

Los mecanismos de reclamo se entienden agotados cuando quien reclame ha recibido una respuesta cabal, oportuna, razonable y comprensible, sin perjuicio de las normas legales que regulan el silencio positivo y negativo² dentro de la administración. Quién reclame tiene derecho a la corrección de errores u omisiones respecto a la información entregada por parte de la autoridad ministerial correspondiente.³

COMPROMISOS DIRECCION DE PLANEAMIENTO

El compromiso de calidad de SIACUB de la Dirección de Planeamiento consiste en elaborar y entregar a la ciudadanía información confiable y en los tiempos determinados, sobre los productos que ofrecemos, (Estudios; Planes de Inversión; Gestión Presupuestaria; Índice Polinómico; Proyectos Bicentenario, etc.). Asumiendo también la responsabilidad de avanzar en los estándares de calidad, y en un sistema de mejora continua.

Espacio de Atención	Especificar Servicio	Canal de Acceso a la información	Horario	Área Responsable Entrega Información	Plazos
Centro de Documentación	Búsqueda y préstamo de material bibliográfico.	Morandé 59 piso 7	Martes y jueves de 15:00 a 17:30 horas.	Encargada CEDOC.	3 días hábiles.
Web Dirplan	Información de Planes de inversión; Gestión Presupuestaria MOP; Nomina de Obras y estudios programadas por el servicio; además informa sobre el Balance financiero.	www.dirplan.mop.cl	24 horas	Web master	Sin Plazos (Siempre Disponible.)
Sistema Informático OIRS	Información sobre Obras Bicentenario, Índice Polinómico, Cuenta de Gestión MOP, Memorias anuales del Ministerio de Obras Públicas, además da a conocer los sistemas Safi; (Financiero Contable del MOP) y del	www.mop.cl/oirs	24 horas	Encargado OIRS Dirplan	24 horas para derivar, 10 días hábiles para dar respuesta final a un usuario.

² Ley 19.880 art. 64 y siguientes.

³ Para el MOP la corrección de errores u omisiones es la forma de compensación respecto a la información entregada.

	sistema Exploratorio.				
Fono (transversal MOP)	Atender consultas Ciudadanas, Derivadas desde el Fono MOP.	449 4000	Lunes a jueves de 8:30 a 17:00 y Viernes 8:30 a 16.30	Responsable OIRS MOP.	24 horas para derivar, 10 días hábiles para dar respuesta final a un usuario.
Presencial (transversal MOP)	Atiende las consultas ciudadanas y se asesora sobre los productos que ofrece la Dirplan (Estudios; Índice Polinómico; Planes de Inversión en Infraestructura Pública; Inversiones Presupuestarias.	Ventanilla OIRS.	Lunes a jueves de 8:30 a 17:00 y Viernes 8:30 a 16.30	Responsable OIRS MOP.	12 horas para derivar, 5 días hábiles para dar respuesta final a un usuario.