



CARTA DE COMPROMISO DIRECCIÓN DE OBRAS PORTUARIAS

Misión

Proveer a la ciudadanía servicios de infraestructura portuaria y costera, marítima, fluvial y lacustre, necesarios para el mejoramiento de la calidad de vida, el desarrollo socioeconómico del país y su integración física nacional e internacional.

Objetivos estratégicos

Contribuir el desarrollo del potencial económico del país para el turismo, comercio exterior, cabotaje y pesca, con visión integradora y de largo plazo, a través de la provisión de servicios de infraestructura portuaria.

Contribuir al desarrollo humano y mejorar la calidad de vida, integrando zonas aisladas, protegiendo las zonas ribereñas en riesgo por la acción de las mareas y el oleaje, y generando espacios públicos costeros, a través de la provisión de servicios de infraestructura portuaria de conectividad, de borde costero marítimo, fluvial y lacustre, y de protección de ribera.

Lograr estándares de eficiencia en el uso de los recursos para la provisión de servicios de infraestructura portuaria y costera, marítima, fluvial y lacustre, y de protección de ribera, a través de la aplicación de planes de conservación de obras.

Productos estratégicos (bienes y/o servicios)

- SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA PORTUARIA PESQUERA ARTESANAL
- SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA PORTUARIA DE CONECTIVIDAD
- SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA PORTUARIA DE RIBERA
- SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA DE MEJORAMIENTO DE BORDE COSTERO
- CONSERVACION DE INFRAESTRUCTURA PORTUARIA Y COSTERA
- SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA PORTUARIA PARA EL TURISMO Y DEPORTES NÁUTICOS

DERECHOS Y DEBERES CIUDADANOS

La Dirección de Obras Portuarias hace suyos los principios que señalan que toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de cualquier órgano de la administración del Estado y que la función pública se ejerce con transparencia. Para ello, el Servicio cuenta con un Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, SIAC, que dispone de espacios de atención virtual, presencial y telefónico, y que asegura la aplicación de la normativa que regula la entrega de información y atención ciudadana.

Derechos

Derecho a la participación ciudadana

- Conocer los programa de participación ciudadana y participar de las actividades contempladas en ellos.
- Recibir información relevante como un mecanismo de participación ciudadana.

Derechos al acceso de la información

- De acuerdo a la Ley 20.285¹, toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de la Dirección de Obras Portuarias, dando respuesta a las solicitudes en un plazo de 20 días hábiles prorrogables, sólo por una vez, por 10 días hábiles adicionales cuando sea difícil reunir la información.
- Según la Ley 19.880², las solicitudes, reclamos, sugerencias y felicitaciones deben ser respondidas en 10 días hábiles.
- Identificar a la persona responsable de la atención y tramitación de sus asuntos.
- Conocer el estado de situación de la solicitud, en términos transparentes, claros y comprensibles.
- Recibir orientación, y atención oportuna y de calidad.
- Recibir un trato digno, deferente, en condiciones de igualdad, imparcialidad y de no discriminación.

Deberes

Un mejor desarrollo de la educación cívica, exige declarar en forma explícita ciertas responsabilidades u obligaciones:

- Debe informarse sobre las leyes y normativas que regulan el actuar de la Dirección de Obras Portuarias, 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

¹ Ley de transparencia de la función pública y de acceso a la información de la Administración del Estado.

² Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.

- 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.

CANALES DE COMUNICACIÓN CON LA DIRECCIÓN DE OBRAS PORTUARIAS:

Para ejercer sus derechos existen los siguientes canales de comunicación donde serán acogidas sus solicitudes de acuerdo a lo establecido en las leyes 20.285 y 19.880:

- 1. Canal virtual.** En el sitio <http://www.mop.cl/atencion> puede acceder a un formulario para ingresar su solicitud. Esta Plataforma Ministerial de Atención de Solicitudes le proporcionará un número para que pueda realizar seguimiento. Además, en el Banner de Gobierno Transparente del Servicio <http://transparencia.dop.cl/> puede encontrar información actualizada de la Dirección de Obras Portuarias, respecto de su estructura orgánica, marco normativo, personal, contrataciones, presupuesto asignado y su ejecución, entre otra.
- 2. Canal presencial.** En Santiago, la oficina de atención ciudadana funciona en Morandé 59, piso 5, oficina 431. En Regiones, todas las Secretarías Regionales Ministeriales de Obras Públicas, SEREMIS, cuentan con una oficina de atención.
- 3. Canal telefónico.** Con un número de información ciudadana (56-2) 4494000.

INSTANCIAS DE RECLAMACIÓN

Si el ciudadano no queda conforme con la respuesta puede:

- Expresarse a través de cualquiera de nuestros espacios de atención.
- Solicitar una entrevista con Encargado/a del Sistema Integral de Atención Ciudadana, SIAC, de la Dirección de Obras Portuarias.
- Solicitar una entrevista con Jefe/a de Relación Ciudadana y Gestión de Información Ministerial de la Subsecretaría de Obras Públicas.
- Acudir a la Comisión Defensora Ciudadana (CDC), que intercede gratuitamente por las personas cuando los servicios públicos no han respondido consultas o reclamos, o cuando la respuesta es insatisfactoria o se mantiene la vulneración de derechos por parte de la autoridad.
- Si una solicitud por Ley 20.285 no es entregada en los plazos legales o no es una respuesta adecuada, puede recurrir al Consejo para la

Transparencia solicitando amparo a su derecho de acceso a la información.

Si hubiera un error en la información entregada por la D.O.P., se ofrecerán las excusas pertinentes y se hará un nuevo envío con las correcciones y los nuevos antecedentes vía carta certificada o correo electrónico al solicitante. Si se tratase de un error de procedimiento, se tomarán las medidas para mitigar los efectos negativos y se revisará el procedimiento para evitar futuros errores.

COMPROMISOS DE CALIDAD

La Dirección de Obras Portuarias se compromete a entregar respuestas dentro de los plazos legales. Solicitudes por Ley 19.880 son 10 días hábiles y solicitudes por Ley 20.285 con 20 días hábiles, prorrogables en 10 días hábiles.

Mecanismos para Evaluar la Calidad del Servicio

Anualmente la Dirección de Obras Portuarias, a través del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, realiza encuestas de satisfacción de usuarios tanto internos como externos, además trimestralmente se realiza seguimiento a indicadores de calidad y estadísticas del servicio.

En el marco de los Programas de Participación Ciudadana, la D.O.P. realiza acciones que permiten integrar a los actores sociales relevantes en el desarrollo de las obras, a través de consultas, talleres de trabajo, entrevistas u otras actividades que permiten, por una parte, informar a la comunidad involucrada, y por otra, recoger sus inquietudes, intereses y opiniones, incorporándolas a los proyectos.

Espacios de atención [D.O.P.]

| Espacio de atención DOP | Definición del servicio que ofrece | Canal de acceso a la información | Horario de atención | Responsable entrega información | Plazo respuesta |
|--|--|--|---|---|---|
| OIRS (Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias) Morandé 59, piso 4, oficina 431, Santiago. Teléfono (02) 4494788 | -Registrar las solicitudes. -Entregar información el quehacer de la DOP. -Orientar al ciudadano/a que consulta. -Derivar solicitudes ciudadanas de ser necesario. -Realizar encuesta de satisfacción. -Mantener índice actualizado de aquellos documentos y | Virtual: Sistema Informático de Registro. www.mop.cl/oirs Presencial: Oficina OIRS Telefónica: 4494788 | Virtual: 24 hrs. del día. Presencial y telefónica: Lunes a jueves 9 a 13 y de 14.30 a 17.00 hrs. Viernes de 9.00 a 13.00 y de 14.30 a 16.00 horas. | Encargado Sistema OIRS DOP, Sr. Claudio Valdés Suplente, Sr. Marcelo Marchant. | Por ley 19.880: 10 días hábiles. Con posibilidad de extender plazo 20 días más según complejidad de la consulta. Por ley de transparencia: 20 días hábiles, prorrogables otros 10. |

| | | | | | |
|---|--|--|--|---|---|
| | actos que el servicio clasificó como secreto o reservado según ley 20.285. | | | | |
| Centro de Documentación "Raúl Martín Martínez" Morandé 59, piso 4, oficina 431, Santiago. Teléfono (02) 4494788 | Consulta de libros, proyectos y planos. | Presencial: Morandé 59, piso 4, oficina 431, Santiago. Telefónica: (02) 4494741 Virtual: http://infodop.mop.gov.cl | Lunes a jueves de 9 a 13 y de 14.30 a 17 hrs. Viernes de 9 a 13 hrs. y de 14.30 a 16 hrs. | Encargado Centro Documentación, Sr. Claudio Valdés Suplente, Sr. Roberto Parra | Atención inmediata para consulta de libros y planos en sala. De no encontrarse físicamente en el Centro de Documentación, los plazos serán 10 días hábiles por ley 19.880 y 20 días por ley 20.285. |



Ricardo Tejada Curti
Director Nacional de Obras Portuarias

ABC/CJL/EMA/CGO/CGM/MMG/SRL/JDG/MMC