

CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS

Dirección de Arquitectura
Ministerio de Obras Públicas

La Dirección de Arquitectura, es un organismo técnico cuya misión es “Proveer y conservar la edificación pública requerida, para fortalecer la competitividad y el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes, a través del MOP o por mandato de otras instituciones del Estado”.

La Dirección de Arquitectura hace suyo el principio consagrado en el artículo 10° de la Constitución Política de la República de Chile que establece que son públicos los actos y resoluciones de los órganos del Estado, así como sus fundamentos y los procedimientos que utilicen; principio éste a su vez que se reproduce en la ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública en lo que respecta a su artículo 3°, que señala que la función pública se ejerce con transparencia, de modo que permita y promueva el conocimiento de los procedimientos, contenidos y decisiones que se adopten en ejercicio de ella, y a su artículo 10° que dice que toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de cualquier órgano de la Administración del Estado.

La Dirección de Arquitectura, en virtud de los principios citados precedentemente, se compromete a satisfacer los requerimientos de los usuarios/as a través de sus espacios de atención, en los plazos establecidos en la Ley 19.880 (cuadro adjunto), evaluando la satisfacción del usuario/a a través de instrumentos de medición de la gestión, cuyos resultados se traducen en un mejoramiento continuo del servicio entregado.

El ciudadano tiene derecho a:

- Derecho a preguntar, reclamar y sugerir a las autoridades del Servicio, a través de las Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) a lo largo de todo el país, por medio de la página web: www.mop.cl/oirs o nuestro teléfono de contacto 4493624 en Santiago.
- Derecho a denunciar cualquier tipo de discriminación, a través de la OIRS DA. www.mop.cl/oirs, con el objeto de respetar la igualdad ante la ley, establecido en el numeral 2° del artículo 19 de la Constitución Política de la República.
- Derecho a una atención oportuna y de calidad, a través de los espacios de atención, para lo cual la OIRS DA. entrega sus respuestas lo antes posible con un máximo de demora de 10 días. y cuenta con una red de expertos que colaboran en la elaboración de respuestas técnicas de calidad.
- Derecho a recibir un trato digno. Este derecho se desprende del artículo 1° de la Constitución Política de la República y se consagra a nivel legal en el literal e) del artículo 17 de la Ley 19.880. Para hacer cumplir este derecho la DA., se ha preocupado de seleccionar y capacitar al personal encargado de atención de público.

En caso de vulneración de los derechos antes indicados, la Dirección de Arquitectura ha establecido los siguientes mecanismos de reclamo:

- Página web OIRS : www.mop.cl/oirs
- Ingreso por Oficina de Partes, documento debidamente firmado y dirigido al Jefe Superior del Servicio, señora Verónica Serrano Madrid, cuya dirección es Morandé 59 piso 9°.



Ley Nº 19.880

Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado.

Define plazos para tramitaciones (arts. 23, 24, 25 y 27)

Derivación de la solicitud a la oficina correspondiente : 24 horas

Providencias de mero trámite : 48 horas

Informes, dictámenes y otros : 10 días

Solicitud en situación de resolverse : 20 días

Desde su inicio hasta el momento en que se emite la decisión final, el trámite no debe exceder más de 6 meses.

Espacios de atención de la Dirección de Arquitectura Ministerio de Obras Públicas

Espacio de atención DARQ	Definición del servicio que ofrece	Canal de acceso a la información	Horario de atención	Responsable entrega información	PLAZOS respuesta	Mecanismos de reclamos
OIRS	Atender solicitudes de la ciudadanía en materias relacionadas con temas de arquitectura.	Sistema Informático de Registro www.mop.cl/oirs Morandé 59 piso 9º Teléfono: 4493646	Lunes a jueves 9.00 a 13.00 y de 14.30 a 16.30 Viernes de 9.00 a 16.00 horas	Encargada Sistema OIRS DARQ	1. Prov. de merc trámite = 48 Hrs 2. Informes, dictámenes y otros = 10 días. 3. Solicitud en situación de resolverse = 20 días para dictar la decisión definitiva	1. Sitio web www.mop.cl/oirs 2. Documento a Jefes Superiores del Servicio, ingresado por Oficina de Partes.
OFICINA DE PARTES E INFORMACIONES	Entrega información y copias de documentación. Entrega de Bases de concursos convocados por la DA.	Dirección: Morandé 59 piso 9 Teléfono: 4493624	Lunes a Jueves 9.00 a 16.30 Viernes de 9.00 a 16.00	Jefe Oficina de Partes DARQ	Atención inmediata.	1. Sitio web www.mop.cl/oirs 2. Documento a Jefes Superiores del Servicio, ingresado por Oficina de Partes.
ARCHIVO TÉCNICO	Entrega información y planimetría (copias) de proyectos de obras construidas por la DA.	Dirección: Morandé 59 piso 10 Teléfono: 4493696	Lunes a Jueves de 9.00 a 13.00 y de 14.30 a 16.30 Viernes de 9.00 a 15.30	Encargado Archivo Técnico DARQ	Atención inmediata.	1. Sitio web www.mop.cl/oirs 2. Documento a Jefes Superiores del Servicio, ingresado por Oficina de Partes.

VERÓNICA SERRANO MADRID
Arquitecto

Directora Nacional de Arquitectura

Santiago, Diciembre 2008