



CARTA DE COMPROMISOS DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

Misión

“Proporcionar servicios financieros y administrativos al Ministerio de Obras Públicas, oportunos y confiables, con procesos innovadores, orientados a satisfacer a nuestros clientes; cautelando los intereses ministeriales, con personal competente y comprometido, en un grato ambiente de trabajo”.

Objetivos estratégicos

1. Apoyar el proceso de control de ejecución presupuestaria de los Subtítulos 21 y 22 de las Direcciones del Ministerio de Obras Públicas, en todas sus etapas, con calidad y eficiencia, mediante la provisión de información y asesoría experta.
2. Contribuir a mejorar la gestión eficiente en el uso de los recursos financieros del MOP, mediante el análisis de la información financiera y su disponibilidad para la toma de decisiones de la autoridad ministerial
3. Aumentar la eficiencia de los servicios transversales de apoyo a la gestión del MOP, a través de análisis de desempeño de los procesos, que permita generar estándares e implementar buenas prácticas.
4. Lograr la generación de estándares de eficiencia en la provisión de los bienes y servicios estratégicos, incorporando mejoramiento continuo a los procesos claves de la Dirección de Contabilidad y Finanzas.

Productos estratégicos (bienes y/o servicios)

1. Servicio de pago a contratistas, proveedores y personal del Ministerio de Obras Públicas.
2. Servicio de Asesoría experta para los procesos transversales financieros, administrativos y contables MOP.
3. Servicio de Información presupuestaria, contable, financiera y administrativa.
4. Servicio de Recaudación y Custodia de Valores.
5. Servicio de Rendición de Cuentas.

DERECHOS Y DEBERES CIUDADANOS

La Dirección de Contabilidad y Finanzas 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 Contabilidad y Finanzas, 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:

- 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 CONTABILIDAD Y FINANZAS:

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.dcyf.cl/> puede encontrar información actualizada, respecto de su estructura orgánica, marco normativo, dotación de personal, contrataciones, presupuesto asignado y su ejecución, entre otras.
2. **Canal presencial.** En Santiago, la oficina de atención ciudadana funciona en Morandé 71, piso 1. 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) 4494166, (56-2) 4494165, (56-2) 4494164, (56-2) 4212.

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 Contabilidad y Finanzas.

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.



- 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 Dirección de Contabilidad y Finanzas 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

Como compromisos de calidad la Dirección de Contabilidad y Finanzas se compromete a entregar respuesta a solicitudes de información de acuerdo a la Ley 19.880 (consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones) reduciendo el plazo máximo de respuesta a 9 días hábiles. En cuanto a solicitudes de información pública de acuerdo a la Ley 20.285, la Dirección de Contabilidad y Finanzas se compromete a reducir el plazo máximo de respuesta a 19 días hábiles.

Mecanismos para Evaluar la Calidad del Servicio

Anualmente la Dirección de Contabilidad y Finanzas 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.



Espacios de atención de la Dirección de Contabilidad y Finanzas:

| LUGARES DE ATENCIÓN | | | | |
|---------------------|--|---|--|--|
| LUGARES DE ATENCIÓN | SERVICIOS OFRECIDOS | CANAL DE ACCESO A LA INFORMACIÓN | HORARIO DE ATENCIÓN | RESPONSABLE DE LA ENTREGA DE LA INFORMACIÓN |
| CAJAS DE TESORERÍA | Entrega de cheques: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Contratistas ▪ Consultores ▪ Proveedores ▪ Honorarios ▪ Expropiados ▪ Otros. ▪ Recepción de ingresos y facturación ▪ Depósitos en Cuentas Corrientes, Cuentas Chequera Electrónica y Cuentas de Ahorro a la vista, de las remuneraciones, y viáticos del beneficiario. | Dirección: Morandé N° 71, 1er. Piso, Santiago, Chile. Fonos: (56-2) <ul style="list-style-type: none"> ▪ 4494126, ▪ 4494127, ▪ 4494124 | Horario: Lunes a viernes de 09.00 a 14.00 hrs. | Jefe Subdepartamento de Tesorería DCyF |
| OIRS | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Atender solicitudes de la ciudadanía ▪ Entregar información general ▪ Orientar sobre los pagos que realiza el MOP ▪ Recepcionar y tramitar documentación del Servicio | Dirección: Morandé N° 71, 1er.Piso, Santiago, Chile. Fonos: (56-2) <ul style="list-style-type: none"> ▪ 4494166, ▪ 4494165, ▪ 4494164 ▪ 4494212 | Horario: Lunes a jueves de 09.00 a 16.00 hrs. Viernes de 09.00 a 14.00 hrs. | Jefa de OIRS DCyF |

PATRICIA CONTRERAS ALVARADO
 DIRECTORA NACIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

Santiago, enero 2012.

OMV/PG/ELARG/DI/DI/DI/DI/LCS/JA/LEM/MI/PP/ENR