

APRUEBA CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS

SANTIAGO, 30 DIC 2009

VISTOS :

La Ley Número 19.886, Ley de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios; su Reglamento, contenido en el DS N° 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda; la Ley 19.880, de Bases sobre Procedimientos Administrativos; la ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública; el Decreto N° 1000, de 2009, del Ministerio de Hacienda, que determina el orden de subrogación en el cargo de Director de la Dirección de Compras y Contratación Pública; y la Resolución N° 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República, que establece normas sobre exención del trámite de toma de razón.

CONSIDERANDO :

Que la Agenda Pro Participación Ciudadana presentada por la Presidenta de la República contiene un conjunto de iniciativas orientadas a promover la participación, el ejercicio de los derechos ciudadanos, el asociacionismo y el respeto a la diversidad.

Que en este sentido, el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC) coordina todos los espacios de atención en los servicios públicos mediante una gestión con una metodología moderna, procedimientos de derivación expeditos, sistemas de registro, plan de difusión y sistematización de la información para retroalimentar al Servicio, todo ello basado en una perspectiva comunicacional participativa y no discriminatoria entre el Gobierno y la ciudadanía.

Que esta Dirección requiere contar con un documento escrito que constituya un instrumento a través del cual informa a la ciudadanía sobre los servicios que tiene encomendados y acerca de los compromisos de calidad en su prestación, así como de los derechos de los ciudadanos y usuarios en relación con estos servicios.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE HACIENDA

Dirección ChileCompra
Monjitas 392, piso 8
Santiago, Chile.

Fono: (56 2) 290 44 00
Fax: (56 2) 290 44 58

www.chilecompra.cl

RESUELVO

EXENTA N° 1353 - B /

1. Apruébase la Carta de Derechos Ciudadanos de la Dirección de Compras y Contratación Pública, anexa a la presente resolución.
2. Publíquese la presente resolución en la sección “Actos con efectos sobre terceros”, del banner Gobierno Transparente que mantiene esta Dirección en www.chilecompra.cl, y en la intranet institucional.

Anótese, Regístrese , Comuníquese y Publíquese



TRINIDAD INOSTROZA CASTRO



AA
ARI



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE HACIENDA

Dirección ChileCompra
Monjitas 392, piso 8
Santiago, Chile.

Fono: (56 2) 290 44 00
Fax: (56 2) 290 44 58

www.chilecompra.cl

CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS

La Dirección ChileCompra fue creada el 29 de agosto de 2003 por la Ley N° 19.886 como un servicio público, funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuya finalidad es básicamente la creación de valor agregado al mercado de las compras públicas, a través de la consolidación de un Mercado Público Transparente, Eficiente e Inclusivo, y la generación de innovaciones para su sustentabilidad.

Derechos de nuestros usuarios/as

- Presentar sus solicitudes consultas, reclamos y sugerencias.
- Ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios/as de la Institución.
- Conocer y obtener información de los servicios que presta nuestra Institución.
- Obtener libre acceso a los servicios que presta la Dirección ChileCompra sin discriminación.
- Conocer y obtener información de la Institución.
- Conocer el nombre del/la funcionario/a responsable en la Dirección ChileCompra de cada proceso.
- Obtener la corrección de eventuales errores u omisiones cometidos por la Institución.

Deberes de nuestros usuarios/as

- Respetar los procedimientos establecidos para atender consultas, solicitudes, sugerencias y/o reclamos.
- Cuidar, conservar y no alterar los documentos que la Dirección ChileCompra pone a disposición del público.
- Respetar al funcionario que lo atiende y los horarios destinados para la atención ciudadana.
- Mantener el orden que Dirección ChileCompra dispone para la atención de los usuarios(as) en sus oficinas.
- Informar cambios en sus datos de contacto, en caso de tener gestiones pendientes en la Institución.

Compromisos de Calidad

- La Institución se compromete a entregar una respuesta de calidad a las consultas remitidas por sus usuarios/as.
- La Institución se compromete a entregar una respuesta dentro de los plazos establecidos por la Ley 19.880.

Forma en que el (la) ciudadano(a) puede exigir sus derechos

Si algún ciudadano(a) estima que alguno de los derechos señalados en la presente carta han sido vulnerados, debe ingresar a cualquiera de los espacios de atención declarados en el presente documento, y por medio de éstos formular su reclamo, el que será tratado por el Encargado del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC), Don Javier Saavedra Patiño cuya forma de contacto es a través del correo javier.saavedra@chilecompra.cl, en un plazo no mayor a 7 días hábiles deberá responder por escrito al ciudadano(a) indicando los mecanismos compensatorios que sean necesarios en caso de existir dicha vulneración.

Espacios de Atención

- Mesa de Ayuda: Permite contactarse con la Dirección de 8:00 a 20:00 hrs. de lunes a sábado a través del número telefónico 6007000600. A través de este espacio de atención se resuelven consultas y reclamos recibidos por medio de los formularios disponibles.
- Presencial: La atención presencial se realiza en las oficinas de la Dirección ChileCompra, ubicada en la calle Monjitas N° 392, piso 8º, siendo el horario de atención de 9:00 a 18:00 hrs. de lunes a viernes.



CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS

1. Información General

La Carta de Derechos Ciudadanos es un instrumento que permite conocer, ejercer y reclamar los derechos de las personas frente a los Servicios del Estado. En esta carta se establecen los derechos ante la Dirección de Compras y Contratación Pública (en adelante, la Dirección ChileCompra) y los compromisos que ésta adquiere.

La Dirección fue creada el 29 de agosto de 2003 por la Ley N° 19.886 como un servicio público, funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuya finalidad es básicamente la creación de valor agregado al mercado de las compras públicas, a través de la consolidación de un Mercado Público Transparente, Eficiente e Inclusivo, y la generación de innovaciones para su sustentabilidad.

Para el cumplimiento de dicha finalidad, la Ley N° 19.886 de Compras Públicas dota a la Dirección ChileCompra de las siguientes funciones:

- Asesorar a los organismos públicos en la planificación y gestión de sus procesos de compras y contrataciones.
- Licitación de la operación del sistema de información y de otros medios para la compra y contratación electrónica de los organismos públicos, velar por su correcto funcionamiento y actuar como contraparte del operador de estos sistemas.
- Suscribir convenios con las entidades públicas y privadas que correspondan para los efectos de recabar información para complementar antecedentes del registro de contratistas y proveedores a que se refiere el artículo 16 de la Ley 19.886.
- De oficio o a petición de uno o más organismos públicos, licitar bienes y servicios a través de la suscripción de convenios marco.
- Representar o actuar como mandatario de uno o más organismos públicos a que se refiere esta ley, en la licitación de bienes o servicios en la forma que establezca el reglamento.
- Administrar, mantener actualizado y licitar la operación del Registro de Contratistas y Proveedores a que se refiere el artículo 16 de la Ley 19.886, otorgando los certificados técnicos y financieros.
- Promover la máxima competencia posible en los actos de contratación de la Administración, desarrollando iniciativas para incorporar la mayor cantidad de oferentes. Además, deberá ejercer una labor de difusión hacia los/las proveedores actuales y potenciales de la Administración, de las normativas, procedimientos y tecnologías utilizadas por ésta.
- Establecer las políticas y condiciones de uso de los sistemas de información y contratación electrónicos o digitales que se mantengan disponibles.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE HACIENDA

Dirección
ChileCompra
Monjitas 392, piso 8
Santiago, Chile.

Fono: (56 2) 290 44
00
Fax: (56 2) 290 44 58
www.chilecompra.cl

2. Servicios

Los servicios que ofrece la Dirección ChileCompra a todos sus usuarios /as corresponden a:

- La provisión de una plataforma de comercio electrónico –www.mercadopublico.cl– disponible los 7 días semana las 24 Hrs., a través la cual los organismos adscritos a la Ley N° 19.886 licitan la suscripción de contratos de suministro y prestación de servicios con potenciales oferentes, a través de un llamado público y general, salvo las excepciones que contempla dicha ley y su reglamento.
- La incorporación de productos y servicios al catálogo de convenios marco, o ChileCompra Express.
- La administración del Registro nacional de Proveedores, o ChileProveedores.
- La mantención de una tienda virtual de libros, cd's, dvd's y publicaciones, conocida como ChileCompra Libros.
- La creación y mantención de Centros de Emprendimiento a lo largo del país, que ofrecen a micro y pequeños/as empresarios/as regionales, asesoría especializada para la implementación y desarrollo de sus empresas, servicios complementarios de apoyo para la gestión y operación de ellas, capacitación en la operación del sistema ChileCompra y en otras materias relacionadas con alfabetización digital.
- La creación de un canal de consultas y reclamos, relacionados con procesos de compra efectuados a través del portal.
- Servicio de orientación normativa, por el cual se responden las consultas vinculadas con la aplicación de la ley de compras y su reglamento.
- Cursos de capacitación para compradores/as y proveedores/as presencial y a distancia, junto con la entrega de guías, manuales y materiales de apoyo.
- Servicio de mesa de ayuda para la solución de consultas sobre el uso del sistema de información.

3. Espacios de Atención.

La Dirección ChileCompra posee dos espacios de Atención para recepcionar consultas, reclamos, felicitaciones y/o sugerencias:

- Mesa de Ayuda: Permite contactarse con la Dirección de 8:00 a 20:00 hrs. de lunes a sábado a través del número telefónico 6007000600. A través de este espacio de atención se resuelven consultas y reclamos recibidos por medio de los formularios disponibles.
- Presencial: La atención presencial se realiza en las oficinas de la Dirección ChileCompra, ubicada en la calle Monjitas N° 392, piso 8º, siendo el horario de atención de 9:00 a 18:00 hrs. de lunes a viernes.



Dirección
ChileCompra
Monjitas 392, piso 8
Santiago, Chile.

Fono: (56 2) 290 44 00
Fax: (56 2) 290 44 58
www.chilecompra.cl

4. Derechos y deberes de las personas que asisten a la DIRECCIÓN CHILECOMPRA.

4.1 Los(as) usuarios(as) de los servicios de la Dirección ChileCompra que accedan a ésta, a través de cualquier de sus espacios de atención ya sea presencial, telefónico o virtual, tendrán derecho a:

- Presentar sus solicitudes consultas, reclamos y sugerencias, y obtener respuesta a éstas dentro de los plazos comprometidos en esta Carta, de manera amable y sin ser discriminado de manera alguna.
- Ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios/as de la Institución que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y cumplimiento de sus obligaciones.
- Conocer y obtener información de los servicios que prestan las divisiones, departamentos, oficinas y/o unidades de nuestra institución, de manera clara, correcta y oportuna.
- Obtener libre acceso a los servicios que presta la Dirección Chilecompra a la ciudadanía, si ningún tipo de discriminación.
- Conocer y obtener información de la Institución, respecto de la misión, objetivos y productos, así como de los servicios que la Dirección Chilecompra presta a la ciudadanía, en forma clara, fundada, correcta y oportuna.
- Conocer y obtener información sobre la gestión y políticas institucionales, así como emitir comentarios o consultas al respecto.
- Conocer el estado de sus trámites ante la Dirección, la identidad del funcionario responsable y exigir que aquellos sean llevados a cabo dentro de los plazos comprometidos en esta carta.
- Acceder a la documentación que la Ley sobre Acceso a la Información Pública obliga a publicar a través de la página Web de la Dirección <http://www.chilecompra.cl/>.
- Solicitar documentos de carácter público y recibir respuesta a su solicitud en los plazos establecidos en la Ley N° 20.285, los cuales en cualquier caso no pueden exceder de los 20 días hábiles con prórroga justificada de 10 días hábiles.
- Conocer el nombre del funcionario/a responsable en la Dirección Chilecompra para cada Licitación Pública realizada por ésta, en el caso que se desee realizar consultas, si fuese necesario, acerca de pre-informes, informes finales, propuestas o reclamos enviados a la misma.
- Sugerir mejoras en procedimientos de atención a público y dar a conocer las falencias que detectare, en forma fundada, verbal o escrita, a través de los espacios de atención o mediante correo a la Dirección Chilecompra.
- Obtener la corrección de eventuales errores u omisiones cometidos por la institución y a recibir oficialmente las disculpas por parte de la Dirección Ejecutiva. El mecanismo a través del cual la Institución dará disculpas será por medio de una carta firmada por la Dirección Ejecutiva.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE HACIENDA

Dirección
ChileCompra
Monjitas 392, piso 8
Santiago, Chile.

Fono: (56 2) 290 44
00
Fax: (56 2) 290 44 58
www.chilecompra.cl

4.2. Los(as) usuarios(as) de los servicios que presta la Dirección ChileCompra tienen el deber de:

- Respetar los procedimientos establecidos para atender consultas, solicitudes, sugerencias y/o reclamos.
- Cuidar, conservar y no alterar los documentos que la Dirección ChileCompra pone a disposición de cualquier interesado, que son de uso público para cualquier usuario(a).
- Solicitar con la debida anticipación los documentos y/o servicios que requiera. Para esto, Dirección ChileCompra ha definido los plazos para los siguientes servicios:
- Respetar al funcionario que lo atiende y los horarios destinados para la atención ciudadana.
- Revisar el documento que se le entrega, por si contiene algún error y poder corregirlo, sin que produzca problemas futuros.
- Mantener el orden que Dirección ChileCompra dispone para la atención de los usuarios(as) en sus oficinas.
- Mantener informada a la Dirección ChileCompra respecto de su cambio de domicilio o teléfono de contacto, en caso de tener gestiones pendientes en la Institución.
- Respetar la normativa vigente y las condiciones de uso en caso de ser un usuario activo como comprador o proveedor del Estado.

4.3. Transparencia Activa

Por Transparencia Activa se entiende toda información entregada por la Dirección ChileCompra mediante, principalmente, su sitio Web <http://www.chilecompra.cl/transparencia/index.html>, sin necesidad de intermediar solicitud para que esta sea difundida a la ciudadanía. La información entregada mediante Transparencia Activa tiene relación con la estructura, misión y objetivos de la Dirección ChileCompra, su dotación funcionaria e información sobre uso de recursos institucionales y demás información exigida por la nueva Ley sobre Acceso a la información Pública.

4.4. Medios de acceso a la Transparencia Pasiva

Se entiende por Transparencia Pasiva toda información que debe ser entregada a la ciudadanía establecida en la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública, previa solicitud formulada en tal sentido.

La Dirección ChileCompra recepcionará solicitudes de información relativas a transparencia pasiva, mediante los siguientes mecanismos:

- a) Remota: En el banner “Gobierno Transparente” del sitio Web www.chilecompra.cl, en el link “Enlace al Sistema de Gestión de Solicitudes de Acceso” cualquier persona puede registrar sus datos con el fin de realizar cualquier consulta, la que debe ser tramitada según los plazos definidos por ley.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE HACIENDA

Dirección
ChileCompra
Monjitas 392, piso 8
Santiago, Chile.

Fono: (56 2) 290 44
00
Fax: (56 2) 290 44 58
www.chilecompra.cl

- b) Presencial en la recepción de la Dirección ChileCompra: en este caso la persona que atiende al requirente, debe instruirlo para que éste complete el Formulario de Solicitudes, asegurando que se incluya toda la información necesaria (el encargado de la recepción, deberá foliar el formulario de acuerdo al correlativo que corresponda). Este formulario estará disponible en la oficina de recepción de la institución.
- c) Solicitud vía carta: Quien estime hacer llegar su solicitud por esta vía, deberá dirigirla a las oficinas de la Dirección ChileCompra, ubicadas en calle Monjitas N° 392, piso 8, Santiago.

5. Forma en que el (la) ciudadano(a) puede exigir sus derechos.

Si algún ciudadano(a) estima que alguno de los derechos señalados en la presente carta han sido vulnerados, debe ingresar a cualquiera de los espacios de atención declarados en el presente documento, y por medio de éstos formular su reclamo, el que será tratado por el Encargado del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC), Don Javier Saavedra Patiño cuya forma de contacto es a través del correo javier.saavedra@chilecompra.cl en un plazo no mayor a 7 días hábiles deberá responder por escrito al ciudadano(a) indicando los mecanismos compensatorios que sean necesarios en caso de existir dicha vulneración.

5.1. Mecanismos de queja y compensación.

Puede en primera instancia escribir a www.chilecompra.cl; y en segunda instancia escribir a los correos antes mencionados. Todas las quejas deberán ser derivadas al Encargado del SIAC para darles el tratamiento interno que corresponda, notificando de la situación al Jefe del Departamento sobre el cual recae la queja, para subsanar dicha situación a la brevedad. Como resultado se le deberá responder por escrito a la persona que formuló el reclamo, dando a conocer si efectivamente procede y señalando la compensación establecida, o si no procede y la justificación que corresponda al caso.

Lo anterior es sin perjuicio de los mecanismos jurídicos y judiciales que pudiesen existir.

En caso de la vulneración de derechos establecidos en la Ley N° 20.285 de Acceso a la Información Pública, la persona podrá interponer una reclamación o amparo ante el Consejo de Transparencia, quien sancionará según sus atribuciones establecidas en el mismo cuerpo legal.

Los mecanismos de compensación dicen relación con el derecho a obtener una reparación del Estado, el cual emana del artículo 38 de la Constitución Política de la República de Chile, el cual señala que cualquier persona que sea lesionada en sus derechos por la Administración del Estado podrá reclamar ante los tribunales que determine la ley, sin perjuicio de la responsabilidad que pudiese afectar al funcionario que ha causado el daño.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE HACIENDA

Dirección
ChileCompra
Monjitas 392, piso 8
Santiago, Chile.

Fono: (56 2) 290 44
00
Fax: (56 2) 290 44 58
www.chilecompra.cl

5.2. Modos en que se agotan los mecanismos de reclamos ante la Dirección ChileCompra:

La ciudadanía, además, puede exigir sus derechos ante la Dirección ChileCompra, a través de los recursos administrativos y legales establecidos en la Constitución Política de la República de Chile y las leyes vigentes:

- Recurso de Aclaración, presentado ante la misma autoridad que emitió el acto administrativo que, en opinión del usuario, contiene puntos dudosos u oscuros.
- Recurso de Reposición, presentado ante la misma autoridad que emitió el acto administrativo, con el objeto de invalidarlo, revocarlo o modificarlo.
- Recurso Extraordinario de Revisión, presentado ante el superior jerárquico si lo hubiere o, en su defecto, ante la misma autoridad que lo dictó, cuando concorra alguna de las circunstancias que se enumeran en el artículo 60 de la Ley N° 19.880 de Bases de los Procedimientos Administrativos.

Tratándose de la Dirección ChileCompra, por su organización corresponde que todos estos recursos sean presentados ante la misma Dirección.

6. Compromisos de Calidad

6.1 La Dirección ChileCompra se compromete a entregar una respuesta de calidad a las consultas remitidas por sus usuarios, en los plazos que se señalan a continuación:

- Solicitudes ciudadanas que se refieran a meros trámites (SIAC): Regirán los plazos establecidos en la Ley 19.880 sobre Procedimientos Administrativos, por lo tanto, la Dirección debe dar respuesta a las solicitudes ciudadanas que se refieran a meros trámites en el plazo de 48 horas, contado desde la recepción de la solicitud, documento o expediente, a menos que una ley diversa establezca un plazo diferente.
- Solicitudes ciudadanas que se refieran a informes, dictámenes u otras actuaciones similares: Regirán los plazos establecidos en la Ley 19.880, por lo tanto, la Dirección debe dar respuesta a las solicitudes ciudadanas que se refieran a informes, dictámenes u otras actuaciones similares en el plazo máximo de 10 días hábiles, contado desde la petición de la diligencia, a menos que una ley diversa establezca un plazo diferente.
- Decisiones definitivas: Regirán los plazos establecidos en la Ley 19.880, por lo tanto, las decisiones deberán expedirse dentro de los 20 días hábiles siguientes, contados desde que, a petición del interesado, se certifique que el acto se encuentra en estado de resolverse, a menos que una ley diversa establezca un plazo diferente.
- Plazos para responder Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones:
 - i) Reclamos: El plazo máximo será de 10 días hábiles, contados desde la recepción del reclamo.
 - ii) Sugerencias: El plazo máximo será de 10 días hábiles, contados desde la recepción de la sugerencia.
 - iii) Felicitaciones: El plazo máximo será de 10 días hábiles, contados desde la recepción de la felicitación.



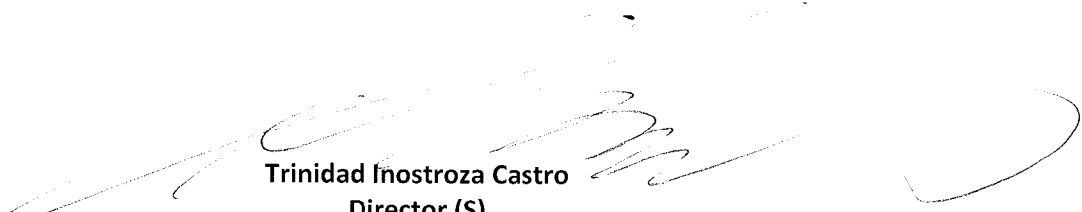
GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE HACIENDA

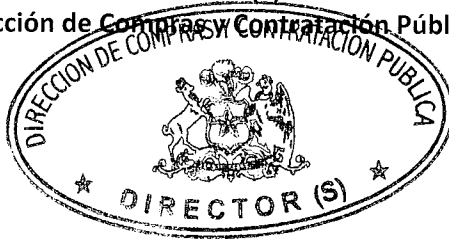
Dirección
ChileCompra
Monjitas 392, piso 8
Santiago, Chile.

Fono: (56 2) 290 44
00
Fax: (56 2) 290 44 58
www.chilecompra.cl

6.2. Mecanismos con que cuenta la Dirección ChileCompra para evaluar la calidad del servicio prestado.

Para determinar la calidad del servicio otorgado a los ciudadanos, la institución realiza periódicamente encuestas de satisfacción a las personas que realicen consultas mediante correo electrónico, teléfono o atención presencial. Estas encuestas son aplicadas a los individuos de manera voluntaria cada vez que se responde a una consulta y el objeto de éstas es evaluar la pertinencia, oportunidad y calidad de la atención recibida, mediante los criterios de “espacio de atención” “calidad de la información otorgada” “tiempo de respuesta”.


Trinidad Inostroza Castro
Director (S)
Dirección de Compras y Contratación Pública



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE HACIENDA

Dirección
ChileCompra
Monjitas 392, piso 8
Santiago, Chile.

Fono: (56 2) 290 44
00
Fax: (56 2) 290 44 58
www.chilecompra.cl