

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.
- Conocer y obtener información de los servicios que presta nuestra Institución.
- Obtener libre acceso a los servicios que presta la Dirección ChileCompra sin discriminación y respeto a la diversidad.
- 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 exigiendo las responsabilidades de la administración pública y del personal del servicio cuando corresponda legalmente omitidos por la Institución.
- Ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios del servicio que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y cumplimiento de sus obligaciones
- Conocer en cualquier momento el estado de tramitación de procedimientos en los que tengan condición de interesados/as.
- Eximirse de presentar documentos que no correspondan al procedimiento o ya se encuentren en poder del servicio.

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 de cualquier interesado, que son de uso público para cualquier usuario(a).
- Solicitar con la debida anticipación los documentos y/o servicios que requiera.
- 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.

Compromisos de Calidad

- La Dirección ChileCompra se compromete a entregar una respuesta de calidad a las consultas remitidas por sus usuarios/as.
- La Dirección ChileCompra se compromete a entregar una respuesta en 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 cuyo correo es 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.

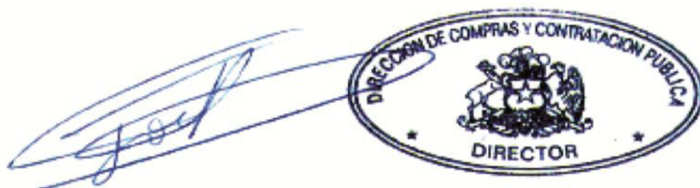
Tiempos de respuesta de las solicitudes

Para las Consultas, Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones, la ley 19.880, establece que se debe responder este tipo de requerimientos en un plazo de 10 días hábiles (el plazo de respuesta se inicia a partir del día hábil siguiente que considere el calendario), no obstante a lo anterior, nuestro compromiso institucional es brindarle respuesta a nuestros ciudadanos dentro de un plazo de 7 días hábiles.

- Respecto a las Solicitudes de Acceso a Información Pública ley 20.285, llamada también ley de transparencia. Estas serán respondidas (siempre que cumpla con los requisitos establecidos en la ley) dentro de un plazo de 20 días hábiles desde su recepción. Podrá accederse a una prórroga excepcional de diez días hábiles cuando existan circunstancias que hagan difícil reunir la información solicitada. En estos casos comunicaremos al solicitante la prórroga y sus fundamentos.
- La ciudadanía podrá acceder a información pública disponible y actualizada permanentemente de ChileCompra, publicada en su página www.chilecompra.cl link Gobierno Transparente.

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 8°, siendo el horario de atención de 9:00 a 18:00 hrs. de lunes a viernes.



Felipe Goya Goddard

Director de Compras y Contratación Pública

