

**REF.:** Deja sin efecto Resolución SOP (Ex) N° 534, de fecha 31 de marzo de 2014 y Resolución SOP (Ex) N° 1040, de fecha 22 de marzo de 2012; Crea la Unidad de Atención Ciudadana y Actores Relevantes; y Determina nueva dependencia de la Oficina de Partes y Gestión documental de la SOP.

**SANTIAGO, 16 MAR. 2016**

N° 564 /

**VISTO**

: Lo dispuesto en el DFL N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional sobre Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley 19.880 sobre Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de la Administración del Estado; el Decreto N° 680, de 1990 del Ministerio del Interior; las atribuciones que me confiere el DFL MOP N° 850/97, y lo señalado en la Resolución N° 1600/08 de la Contraloría General de la República, y

**CONSIDERANDO**

- : 1.- Que, mediante Resolución SOP N° 1040, de fecha 22 de marzo de 2012, se creó, con carácter de funcional, la Unidad de Medios Digitales, de la Subsecretaría de Obras Públicas, con los objetivos, funciones y dependencia que en el mismo acto administrativo establecen.
- 2.- Que, mediante Resolución SOP N° 534, de fecha 31 de marzo de 2014, se dejó sin efecto la Resolución SOP N° 1259, de 2011, y se creó, con carácter funcional, la Unidad de Coordinación Institucional y Gestión de las demandas ciudadanas, con la dependencias y funciones que indican.
- 3.- Que, las señaladas reparticiones internas, se establecieron en la necesidad de mantener y fortalecer la relación con la ciudadanía y las autoridades a través de los distintos canales de información del Ministerio.
- 4.- Que, en la búsqueda de una mejora continua a los procesos encabezados por las Unidades referidas, es fundamental para esta Subsecretaría readecuar y reorganizar alguna de las funciones, dependencia y coordinación de estas Unidades en el interior del Servicio.
- 5.- Que, en consecuencia, es necesario modificar y dejar sin efecto, en la forma que se resuelve, los actos administrativos que se señalan.

Proceso 9683267 -

## RESUELVO: (EXENTO)

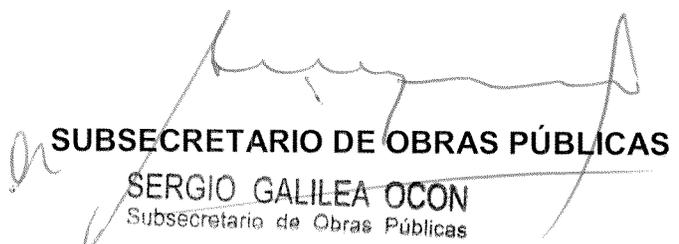
- 1.- **DÉJESE SIN EFECTO**, a contar de esta fecha, la Resolución SOP (Ex) N° 534, de fecha 31 de marzo de 2014.
- 2.- **DÉJESE SIN EFECTO**, a contar de esta fecha, la Resolución SOP (Ex) N° 1040, de fecha 22 de marzo de 2012.
- 3.- **CRÉASE**, a contar de esta fecha, la Unidad de Atención Ciudadana y Actores Relevantes de la Subsecretaría de Obras Públicas, con carácter funcional. La Unidad dependerá jerárquicamente del Subsecretario de Obras Públicas, y estará conformada por una Jefatura y el personal que se determine para tales efectos.

La indicada Unidad tendrá las siguientes funciones y responsabilidades:

- a) Coordinar el cumplimiento de los lineamientos gubernamentales y ministeriales estratégicos en relación con la ciudadanía y actores relevantes, promoviendo al interior del Ministerio una política de orientación al usuario.
  - b) Gestionar y coordinar la administración de los distintos espacios de atención o canales de comunicación que conforman el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC) de la Subsecretaría, de acuerdo a la normativa vigente.
  - c) Proponer a la autoridad un proceso eficiente y sistemático de gestión de información, en el ámbito de acción del SIAC, a través de políticas, estándares, roles y procesos que faciliten el flujo de información interno y externo al Ministerio de Obras Públicas.
  - d) Gestionar la plataforma informática del SIAC, realizando análisis de datos, evaluación de resultados y elaboración de informes. Para estos efectos, la Unidad contará con el apoyo técnico en el ámbito de su competencia, de la Subdivisión de Informática y Telecomunicaciones de esta Subsecretaría.
  - e) Asesorar y coordinar técnicamente a los encargados del SIAC de cada uno de los Servicios dependientes del Ministerio, ejerciendo un rol transversal.
  - f) Facilitar el acceso de la población a la información sobre el funcionamiento y servicios otorgados por la Subsecretaría, entregando atención oportuna, clara, transparente y de calidad a todas las personas, través de la recepción y gestión de todos los requerimientos ciudadanos, de conformidad a la normativa contenida en el Decreto N° 680, de 1990 del Ministerio del Interior.
  - g) Gestionar, revisar y controlar las respuestas a solicitudes de Transparencia Pasiva que se realizan a los distintos espacios de atención, a través de cualquiera de los canales habilitados para dar cumplimiento a la ley N° 20.285, sobre acceso a la información pública.
- 4.- **ESTABLÉCESE**, a contar de esta fecha, que la Unidad de Partes de la Subsecretaría de Obras Públicas, dependerá del Subsecretario, y se relacionará con esta autoridad a través de su Jefe/a de Gabinete. Esta Unidad estará a cargo de un Jefe/a de Unidad.
  - 5.- **COMUNÍQUESE** la presente Resolución al Gabinete del Ministro de Obras Públicas, del Subsecretario de Obras Públicas, a los Jefes de los Servicios MOP y

al Coordinador de Concesiones, a la Auditoría Ministerial, a los Secretarios Regionales Ministeriales MOP, a la División de Administración y Secretaría General, a la División de Recursos Humanos, a la Unidad de Atención Ciudadana y Actores Relevantes, a la Unidad Jurídica, a la Unidad de Monitoreo y Control de Gestión Ministerial, y a la Subdivisión de Informática y Telecomunicaciones, todas ellas dependientes de la Subsecretaría de Obras Públicas.

**ANÓTESE y COMUNÍQUESE**

  
**SUBSECRETARIO DE OBRAS PÚBLICAS**  
SERGIO GALILEA OCON  
Subsecretario de Obras Públicas

