

RESOLUCIÓN SS.OO.PP N° 1259 / (EXENTA)

1. **CRÉASE**, la **Unidad de Relación Ciudadana y Gestión de Información Ministerial**, de carácter funcional, cuyo objetivo y funciones serán las siguientes:

Objetivo:

Mantener y fortalecer la relación con la ciudadanía y actores relevantes, a través de un proceso sistemático de gestión y administración de la información que transita por los diversos canales de comunicación del Ministerio de Obras Públicas, a fin de satisfacer de mejor manera las necesidades de la ciudadanía y de la institución.

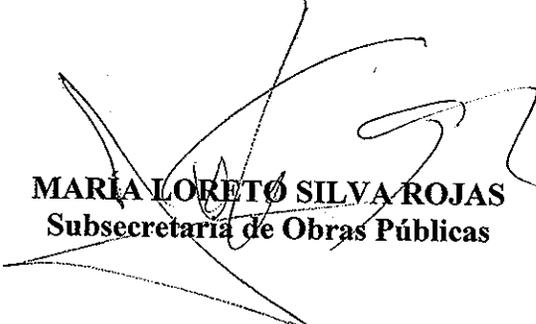
Funciones:

- Generar y mantener las directrices gubernamentales de relación con la ciudadanía y actores relevantes, promoviendo al interior del MOP una cultura de orientación al usuario.
- Retroalimentar la gestión ministerial y apoyar los procesos de toma de decisiones de las autoridades considerando la información de los requerimientos y distintas solicitudes planteadas al MOP por la ciudadanía y actores relevantes.
- Gestionar las solicitudes que ingresan al MOP por los diversos canales de comunicación, a nivel nacional, considerando las directrices gubernamentales y la normativa vigente.
- Proponer a la autoridad un proceso eficiente y sistemático de gestión de información, estableciendo políticas, estándares, roles y procesos que faciliten el flujo de información interno y externo.
- Asegurar el registro y seguimiento de la documentación recibida por las autoridades superiores del MOP, y controlar la oportunidad y calidad de las respuestas.
- Tomar las medidas necesarias para que los equipos de oficina de partes de la Subsecretaría, unifiquen criterios, formatos y protocolos, y coordinar con los Servicios MOP la implementación gradual de procesos comunes.
- Asesorar técnicamente a los encargados del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC) de cada uno de los Servicios MOP, ejerciendo un rol transversal dentro de la institución.
- Promover la incorporación de soluciones tecnológicas que optimicen la gestión de información, liderando iniciativas de automatización de procesos más eficientes, enfatizando el enfoque al usuario interno y externo.
- Capacitar de manera permanente a los funcionarios/as vinculados en los ámbitos de atención ciudadana y seguimiento de la documentación ministerial, tanto en los procesos como en las herramientas tecnológicas que los soportan.
- Coordinar técnicamente en otras materias de gestión que sean necesarias según lo requiera el / la Subsecretario (a) de Obras Públicas.

2. **ESTABLÉCESE** que la Unidad de Relación Ciudadana y Gestión de Información Ministerial dependerá del Subsecretario (a) de Obras Públicas y estará a cargo de un Jefe o Jefa de Unidad, designado(a) por éste.

3. **COMUNÍQUESE** la presente resolución al Ministro de Obras Públicas, Subsecretaria de Obras Públicas, Jefes de Servicios MOP, Coordinador de Concesiones de Obras Públicas, Auditora Ministerial, Secretarios Regionales Ministeriales MOP de la primera a la Decimoquinta región, RM incluida.

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE



MARÍA LORETO SILVA ROJAS
Subsecretaria de Obras Públicas

4601272.-