



Escucharte nos impulsa

CARTA DERECHOS CIUDADANOS

Tenemos un compromiso con la calidad de la atención que realizamos por ello constantemente la estamos evaluado a través de encuestas de satisfacción en las OIRS.

Nuestros productos principales son:

- ü Normas que rigen el Transporte.
- ü Administración, operación y otorgamiento de certificados de inscripción de los Registros de Transporte.
- ü Acreditación de escuelas de conductores, para su funcionamiento.
- ü Fiscalización a los Sistemas de Transporte.
- ü Certificación y homologación de vehículos para circular en el territorio nacional.
- ü Propuestas e implementación de campañas y medidas de seguridad de tránsito.
- ü Acciones y medidas de gestión de tránsito para facilitar el desplazamiento vehicular.

- ü Mecanismos para atender y dar respuesta a los requerimientos de los usuarios de la Subsecretaría.
- ü Coordinación y análisis de medidas en transporte internacional y otorgamiento de permisos.
- ü Otorgamiento de subsidios a los servicios de transporte en zonas aisladas.
- ü Análisis en transporte de carga terrestre, transporte marítimo-portuario y transporte ferroviario.
- ü Estudios que generan conocimiento sobre el sector Transporte para la toma de decisiones de la autoridad y los agentes económicos privados.

La Subsecretaría de Transportes y sus Secretarías Regionales a nivel Nacional reconocen que toda persona tiene **derecho a**:

- ü Ser atendido/a gratuitamente, en forma objetiva e imparcial, respetando el principio de probidad y transparencia de los actos públicos
- ü Conocer la identidad de los funcionarios que reciben y/o responden sus requerimientos, así como también el procedimiento que se aplicará para gestionarlos.
- ü Recibir un trato en donde prime la dignidad, el respeto, la cordialidad y la deferencia, tanto por las autoridades del servicio como de sus funcionarios
- ü Formular consultas, sugerencias respecto de la atención entregada a través de los medios señalados en esta carta y obtener información clara, completa veraz en un lenguaje sencillo y preciso en un plazo máximo de 10 días hábiles
- ü Solicitar fiscalización al transporte público, plantas de revisión técnica, escuelas de conductores profesionales y transporte escolar, ante eventuales deficiencias, abusos, faltas, omisiones o cualquier otra irregularidad que afecte sus derechos
- ü En caso de no estar conforme con la atención recibida, podrá ejercer su derecho a reclamo, el cual puede canalizar a través de las OIRS
- ü Participar en las consultas públicas que realice la Subsecretaría de Transportes
- ü Acceder a la documentación y normativa que posee el Servicio de acuerdo a la Ley 20.285, con un plazo de 20 días hábiles según lo contempla la citada Ley

Como usuario y usuaria del Transporte Público, usted tiene los siguientes **deberes**:

- Informarse debidamente sobre la Subsecretaría y los productos que ésta presta.
- Respetar los procedimientos de atención establecidos para cada trámite.
- Expresarse de manera correcta y respetuosa hacia el funcionario/a que le atiende.
- Presentar los antecedentes y documentación necesarios para la correcta realización de los diferentes requerimientos.

Para el ejercicio de los derechos antes descritos, los usuarios y usuarias de la Subsecretaría de Transportes, pueden acceder a los siguientes canales:

- Portal Web: www.mtt.cl – www.oirs.mtt.cl
- Oficinas de información, reclamos y sugerencias, a lo largo de todo el país.