



**CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANIA
DIRECCION NACIONAL DE VIALIDAD - MOP
2009**

MISION DE VIALIDAD

La Dirección de Vialidad es un Servicio dependiente del Ministerio de Obras Públicas el cual se encarga de Mejorar la conectividad entre los chilenos y entre Chile y los pases de la región, planificando, proyectando, construyendo, conservando y explotando oportunamente la infraestructura vial necesaria para el desarrollo del país y su gente, resguardando su calidad, respetando el medio ambiente e incorporando sistemáticamente tecnologías innovadoras en el ámbito vial y de transporte

DERECHOS CIUDADANOS

- 1.- Tiene derecho a pedir a través de los espacios de atención especificados por la Dirección de Vialidad, que el encargado OIRS se haga cargo de su solicitud, referida a la Dirección de Vialidad, buscando éste la información para responder oportunamente.
- 2.- Permitir el acceso gratuito a los servicios, permisos o productos, a excepción de los casos en que la ley autoriza expresamente el cobro de una tarifa, indicando el lugar habilitado para ello. Además, una vez efectuado el cobro, exigir la entrega de un comprobante que respalde dicho pago. Estos servicios están detallados en www.vialidad.cl en el banner de "Servicios".
- 3.- Denunciar responsablemente a un funcionario del Servicio, cuando considere que ha cometido una falta a la probidad, transparencia o dignidad del cliente, debiendo la Dirección de Vialidad acoger e investigar oportunamente su reclamo. Para ello, deberá enviar una carta por escrito con su identificación y la del funcionario dirigida al Jefe del Servicio.
- 4.- Derecho a exigir cumplimiento de los plazos que estipula la Ley 19.880 (Bases de Procedimiento Administrativo), la que detalla los tiempos de respuesta para las consultas ciudadanas que deriven en procedimiento administrativo.
- 5.- Los datos personales ingresados por los espacios de atención de la Dirección de Vialidad, no serán utilizados con otros fines distintos a la materia para la cual fueron entregados.

DEBERES CIUDADANOS



- 1.- El usuario de la Dirección de Vialidad tiene el deber de canalizar solicitud (información, reclamo, sugerencia o felicitación) a través de los espacios de atención del Servicio.
- 2.- Respetar los procedimientos de atención estipulados por la Dirección de Vialidad. Se refiere a que los ciudadanos pueden ingresar su solicitud por los cinco espacios de atención establecidos por la Dirección de Vialidad.
- 3.- Los ciudadanos tienen el deber de no adulterar la documentación entregada por el Servicio y respetar la propiedad intelectual.
- 4.- Tratar de manera digna y respetuosa al funcionario que lo atienda.

COMPROMISOS DE CALIDAD

La Dirección Nacional de Vialidad es una entidad perteneciente al Ministerio de Obras Públicas (MOP), cartera a cargo del Sr. Sergio Bitar. Organismo chileno que se preocupa del desarrollo y ejecución de infraestructura para el país.

Vialidad tiene tuición sobre los caminos públicos declarados como tales a través del Decreto Supremo en este caso es el 729/ del 18 de agosto del 2008; en caso contrario pertenecen al Servicio de Vivienda y Urbanismo (Serviu) administrados por los municipios correspondientes.

Espacios de Atención

La Dirección de Vialidad ha establecido cinco espacios de atención, para procurar una correcta atención a los ciudadanos, estos espacios son: Fono: 449 4000, Presencial: Morandé 59, piso 2, of. 210, Informático: www.mop.cl/oirs , Oficina de Partes: Morandé 59, piso 2 ó Biblioteca: Moneda 1040, piso 3. En cada uno de ellos deberá ingresar sus datos en los formularios de registro habilitados y de este modo darle el curso correspondiente.

Tiempos de Respuesta Ley de Procedimientos Administrativos

- Desde que el funcionari@ recibe la solicitud, debe remitirla a la oficina correspondiente dentro de 24 horas.
- Las providencias de mero trámite deben dictarse dentro de las 48 horas.
- Los informes, dictámenes y otros similares deben evacuarse dentro de 10 días, desde la petición de la diligencia.
- Si el o la interesad@ consulta y se le certifica que su solicitud está en situación de resolverse, desde ese momento, hay 20 días de plazo para dictar la decisión definitiva. Si esta certificación se prolonga injustificadamente, se originará responsabilidad administrativa.



- Desde su inicio hasta el momento en que se emite la decisión final, el trámite no debe exceder más de 6 meses. (*)

* Estos plazos se establecen en días hábiles (define como días inhábiles los sábados, domingos y festivos)

A través de los espacios de atención, el Servicio pretende asegurar la calidad en la atención que entrega a los ciudadanos, no obstante, esto no significa que necesariamente la respuesta entregue la solución definitiva a la situación planteada. El Servicio evaluará la factibilidad técnica y priorizará el bienestar de la comunidad por sobre los intereses particulares.

Cada vez que un usuario ingrese una solicitud por los espacios de atención señalados, y el tema sea de competencia de otra institución, se le informará por el mismo medio a quien se hizo la derivación.

VULNERACIÓN Y COMPENSACIÓN

Cada vez que un ciudadano sienta alguno de los derechos ciudadanos vulnerados, planteados en esta carta, puede presentar su reclamo a través de una carta escrita (ingresarla al espacio oficina de partes) y recibirá respuesta firmada por la Jefatura correspondiente.