



## CARTA DE COMPROMISOS

### INSTITUTO NACIONAL DE HIDRAULICA

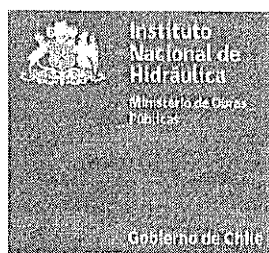
#### Misión Institucional

“Desarrollar y aumentar los servicios en materia de ingeniería hidráulica para los sectores público y privado, mediante la realización de estudios, proyectos e investigaciones, modelación física y matemática, calibraciones, certificaciones y apoyo académico, contribuyendo de esta manera al conocimiento científico en el área y, además, mejorar la eficiencia, la seguridad y mantención de la infraestructura, en concordancia y respeto con el medio ambiente y la calidad de vida de los habitantes.”

A través de esta Carta de Compromisos, el Instituto Nacional de Hidráulica - INH, pone en conocimiento los derechos y deberes que le corresponden a la ciudadanía y la forma en que pueden ejercerse.

#### Usted tiene derecho a:

- Recibir un trato cordial, respetuoso y deferente, tanto de las autoridades del Servicio, como de su personal, sin discriminación de edad, tipo social, económico, moral o ideológico, origen étnico, fundado en la dignidad de todas las personas y en el deber de servicio del Sector público.
- Recibir asistencia por parte de los funcionarios, de manera correcta, pertinente y calificada.
- En el Marco de la Ley 20.285 de Transparencia y Acceso a la información Pública, obtener acceso a dicha información a través de tres instancias:
  - Completar vía WEB el formulario de Registro en el banner de OIRS alojado en [www.inh.cl](http://www.inh.cl)
  - Completar formulario en las oficinas de atención OIRS del INH.
  - Enviar una carta dirigida al Jefe Superior de Servicio del INH.
- Exigir que se cumplan los horarios establecidos para atención ciudadana.
- Conocer la identidad de las autoridades y personal bajo cuya responsabilidad se tramitan los procedimientos ligados a su solicitud.

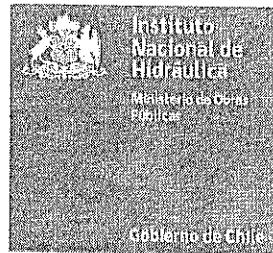
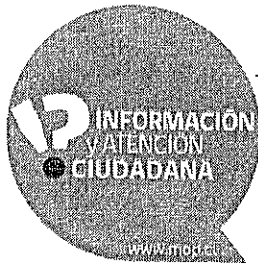


- Presentar sus requerimientos (Consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones) en los espacios de atención habilitados:
  - Atención Virtual
  - Atención telefónica
  - Atención Presencial

### Espacios y Canales de Atención del Instituto Nacional de Hidráulica

Espacio de atención	Definición del servicio que ofrece	Canal de acceso a la información	Horario de atención	Responsable entrega información	Plazo respuesta
OIRS Peñaflor: Avenida Concordia 620, Peñaflor; www.inh.cl; Fonos: (56-2) 8120100	Entrega información, deriva y responde las consultas Ciudadanas relacionadas con el INH, a través de cualquiera de sus espacios de atención, en los plazos establecidos en la ley 19880.	Virtual PRESENCIAL Y TELEFÓNICA	L-J: 09:00 a 16:30 y V: 9:00 a 15:30h	Oscar Cartes	10 días
OIRS Santiago: calle Nataniel Cox 31, Oficina 36 Santiago, www.inh.cl; Fonos: (56-2) 6962556	Entrega información, deriva y responde las consultas Ciudadanas relacionadas con el INH, a través de cualquiera de sus espacios de atención, en los plazos establecidos en la ley 19880.	Virtual PRESENCIAL Y TELEFÓNICA	L-J: 09:00 a 16:30 y V: 9:00 a 15:30h	Carolina Medina / Juan Altamirano / Hernán Provoste	10 días
Buzones;	Recibe felicitaciones, información, sugerencias y reclamos ciudadanos relacionados con el INH.	PRESENCIAL	<b>Peñaflor</b> L-J: 09:00 a 16:30 y V: 9:00 a 15:30h <b>Santiago</b> L-J: 09:00 a 16:30 y V: 9:00 a 15:30h	Oscar Cartes  Carolina Medina / Juan Altamirano / Hernán Provoste	10 días
Biblioteca INH Peñaflor, avenida Concordia 620, Peñaflor;	Entrega información y responde las consultas ciudadanas relacionadas con información técnica que está almacenada en esa oficina.	PRESENCIAL	L-J: 09:00 a 16:30 y V: 9:00 a 15:30h	Oscar Cartes	10 días

- Sugerir mejoras en los procedimientos de atención de público vigentes en el INH, dar a conocer las falencias que detectare, fundadamente y por escrito, al momento de contestar la encuesta de satisfacción.
- Que los datos registrados por las OIRS, no sean mal utilizados, ni con fines distintos a los que persigue el INH.



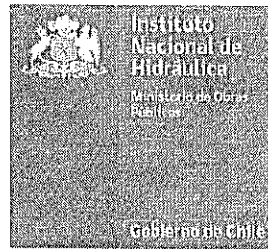
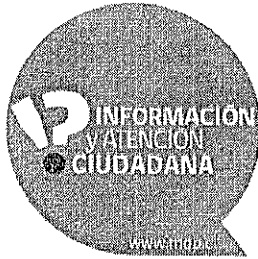
- Recibir un trato adecuado a la discapacidad física u otra limitante que presente el ciudadano.
- Acceder de manera gratuita a la información, salvo en los casos que la normativa vigente establezca expresamente el cobro de una tarifa.

**Usted tiene el deber de:**

- Tratar a los funcionarios de INH que le atienden, con respeto, cortesía y deferencia, del mismo modo que se le atiende a usted.
- Respetar los horarios de atención establecidos por el INH.
- Conocer y respetar los procedimientos de atención establecidos por el INH.
- Solicitar en forma oportuna la información y/o servicios requeridos.
- Mantener un comportamiento de respeto al interior de las OIRS del INH.
- En el Marco de la Ley 20.285 de Transparencia y Acceso a la información Pública, completar debidamente los requisitos establecidos por la normativa para dar curso a su solicitud, tales como:
  - Nombre, apellidos y dirección y de su apoderado, en su caso
  - Identificación clara de la información que solicita
  - Firma estampada por cualquier medio habilitado
  - Especificar el órgano administrativo al que se dirige, en este caso el INH
- En el Marco de la Ley 20.285 de Transparencia y Acceso a la información Pública, subsanar en el plazo establecido por la normativa (5 días hábiles desde la fecha de la notificación), las faltas a los requisitos estipulados en el punto anterior.
- En el Marco de la Ley 20.285 de Transparencia y Acceso a la información Pública, retirar personalmente la documentación requerida por usted en las OIRS del INH, si así lo ha manifestado en la solicitud de información.

**El Instituto Nacional de Hidráulica establece los siguientes compromisos de la Calidad con la ciudadanía:**

- Satisfacer la totalidad de los requerimientos de la ciudadanía mediante la entrega de una respuesta clara y oportuna.



- Dar respuesta a los requerimientos de la ciudadanía en un plazo menor a 10 días hábiles, o de 20 días hábiles si estos fueron prorrogados.

### Mecanismos de Queja

- De considerar que los derechos de la ciudadanía han sido vulnerados, puede presentar un reclamo por escrito en los espacios de atención definidos en esta carta.
- El INH se compromete a investigar los hechos y dar una respuesta por escrito a través de correo tradicional o correo electrónico.
- Si el INH no responde oportunamente la queja de la ciudadanía, o esta no resulta satisfactoria, podrá reiterarlo de la misma forma planteada.
- Si aún así, no fue satisfactoria la respuesta, puede presentar su reclamo a la Comisión Defensora Ciudadana ([www.comisiondefensoraciudadana.cl](http://www.comisiondefensoraciudadana.cl)).
- En el caso de solicitudes de información (Art. 24° Ley N° 20.285), en las cuales el INH las haya denegado o no dio respuesta en el plazo legal, de la ciudadanía puede recurrir de amparo ante el Consejo para la Transparencia en el plazo de quince días hábiles contados desde la notificación de denegación o desde que expiró el plazo para dar la respuesta.
- En caso de que el INH incumpla alguna de las normas de Transparencia Activa, la ciudadanía podrá presentar un reclamo ante el Consejo para la Transparencia ([www.consejotransparencia.cl](http://www.consejotransparencia.cl)). Si el domicilio de la ciudadanía está fuera de la ciudad del Consejo, podrá presentar su reclamo en la gobernación respectiva, en los formularios dispuesto para ello y que están disponibles en [www.consejotransparencia.cl](http://www.consejotransparencia.cl)
- Si la respuesta del Consejo para la Transparencia no le es satisfactoria, podrá recurrir a la Corte de Apelaciones de su domicilio

### Mecanismos de Compensación

- El INH se compromete a investigar los hechos que causaron algún perjuicio, entregar una solución concreta y cuando lo amerite, dada la gravedad del reclamo, una disculpa por escrito del Jefe Superior del Servicio.
- El INH se compromete a acatar las resoluciones emitidas por el Consejo para la Transparencia.

