



CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANIA

El Instituto Nacional de Hidráulica, se rige por el Decreto Supremo 930 del 14 de noviembre de 1967, como corporación autónoma con personalidad jurídica de derecho público con patrimonio propio y con plena capacidad para adquirir y ejercer derechos ciudadanos.

MISIÓN DEL INH

La Misión Institucional del Servicio, Desarrollar y aumentar el aporte en el sector público y privado del servicio de la ingeniería hidráulica, efectuando estudios, proyectos, investigaciones y apoyo académico, mediante la aplicación y desarrollo de técnicas propias y de las más avanzadas metodologías disponibles mundialmente, contribuyendo de este modo a mejorar la calidad de vida de los chilenos y chilenas, y la preservación del medio ambiente.

LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL INSTITUTO NACIONAL DE HIDRÁULICA SON:

- ✓ Realización de estudios en modelos reducidos que le sean encargados en el campo de la Ingeniería Hidráulica (marítima, fluvial y obras hidráulicas) y en general cualquier estudio referente a escurrimientos de fluidos.
- ✓ Estudios y asesorías de impacto ambiental de obras hidráulicas.
- ✓ Calibración y certificación de Instrumentos y máquinas hidráulicas y otorgar certificados de los ensayos que realice.
- ✓ Investigación y docencia universitaria permanente.
- ✓ Publicaciones técnicas de los estudios realizados.

DERECHOS DEL USUARIO (A) Y BENEFICIARIO/A DEL INH

- ✓ Conocer y obtener información sobre la Institución, como servicio público, su misión, objetivos y productos.
- ✓ Ser tratado con cordialidad, respeto y dignidad por autoridades y funcionarios mediante un lenguaje claro y sencillo, sin ningún tipo de discriminación.
- ✓ Recibir una respuesta completa y oportuna cumpliendo los plazos de procesos consignados en la Ley 19.880.
- ✓ Conocer el nombre del interlocutor, de las autoridades y del personal responsable del tema de su interés al interior del INH.
- ✓ Acceder a la información de uso público generada por el INH, disponible en su Centro de Documentación.
- ✓ Recepcionar felicitaciones, información, sugerencias o reclamos a través de los medios oficiales dispuestos para estos fines.



- ✓ Ser informado sobre el Sistema Integral de Atención al Cliente del INH.
- ✓ Identificar a la persona responsable de la atención y tramitación de sus solicitudes o reclamos.
- ✓ Recibir respuesta en un tiempo prudente.
- ✓ Conocer el estado de situación de la solicitud o reclamo, en términos transparentes, claros y comprensibles.
- ✓ Recibir orientación y atención oportuna y de calidad.

DEBERES DEL USUARIO (A) Y BENEFICIARIO/A DEL INH

- ✓ Debe informarse y acatar las instrucciones establecidas respecto al uso general de los servicios prestados por el INH. Asimismo, debe cumplir con la normativa legal y reglamentaria vigente al utilizar la información proporcionada por el INH respetando la propiedad intelectual y las restricciones a la difusión.
- ✓ No alterar los documentos que le otorga el INH.
- ✓ Solicitar los documentos y servicios que ofrece el INH e informarse de los plazos de entrega y disponibilidad de éstos.
- ✓ Relacionarse en forma respetuosa con quienes lo atienden

COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA INFORMACIÓN Y TIEMPOS DE RESPUESTAS DE LAS SOLICITUDES REALIZADAS POR LOS CLIENTES Y USUARIOS

Para transparentar su quehacer, el INH pone a disposición de la ciudadanía diferentes canales de información y de comunicación. Por ejemplo, en el sitio web www.inh.cl (en Gobierno Transparente) existe información actualizada sobre dotación de personal.

El INH se compromete a que la información relativa a su gestión sea accesible a toda la ciudadanía, sin exclusiones, respetando las diferencias.

FORMAS DE EJERCER LOS DERECHOS (CANALES DE COMUNICACIÓN)

Para ejercer sus derechos existen canales comunes para todo el Instituto Nacional de Hidráulica, que son:

- ❖ **CANAL VIRTUAL.** En el sitio web del INH Ud. puede acceder al formulario de registro de la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) www.inh.cl.
- ❖ **CANAL PRESENCIAL.** En Santiago, en la OIRS de Nataniel Cox 31, oficina 36, y en Peñaflores, en la OIRS de Peñaflores 620.
- ❖ **CANAL TELEFÓNICO.** Para consultas usted puede llamar al fono (56-2) 696 2556 o al (56-2) 8120100.



- ❖ **BIBLIOTECA.** Para solicitar informes técnicos de servicios realizados por el INH.
- ❖ **BUZONES.** En las OIRS de Santiago y Peñaflo, y en el Centro de Documentación.

En estos espacios serán acogidas sus felicitaciones, información, sugerencias, reclamos y comentarios. También puede denunciar formalmente cualquier irregularidad, delito o falta administrativa a través del correo [transparencia\(a\)inh.cl](mailto:transparencia(a)inh.cl)

Los mecanismos de reclamo se entienden agotados cuando quien reclame ha recibido una respuesta cabal, oportuna, razonable y comprensible, sin perjuicio de las normas legales que regulan el silencio positivo y negativo dentro de la administración. Quién reclame tiene derecho a la corrección de errores u omisiones respecto a la información entregada por parte de la Unidad de Gestión y Recursos Humanos del INH, quién será la responsable de entregar las respuestas a las solicitudes, reclamos y sugerencias.

El Instituto Nacional de Hidráulica asume el compromiso de conocer y satisfacer los requerimientos de nuestros clientes mediante la mantención y mejora continua de un Sistema Integral de Atención al Cliente, generando de manera eficiente y oportuna: responder y derivar consultas ciudadanas a través de cualquiera de sus canales de atención, en los plazos establecidos de la ley 19.880.

Espacio de atención	Definición del servicio que ofrece	Canal de acceso a la información	Horario de atención	Responsable entrega información	Plazo respuesta
OIRS Concordia 620, Peñaflo; 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.	WEB, PRESENCIAL Y TELEFÓNICA	L-J: 09:00 a 16:30 y V: 9:00 a 15:30h	Encargada OIRS: Patricia Aguirre / Marta Valdovinos / Oscar Cartes	10 días
OIRS 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.	WEB, PRESENCIAL Y TELEFÓNICA	L-J: 09:00 a 16:30 y V: 9:00 a 15:30h	Encargados OIRS Hernán Provoste /Miguel Codelia	10 días
Buzones;	Recibe felicitaciones, información, sugerencias y reclamos ciudadanos relacionados con el INH.	PRESENCIAL	Peñaflo L-J: 09:00 a 16:30 y V: 9:00 a 15:30h Santiago L-J: 09:00 a 16:30 y V: 9:00 a 15:30h	Encargada Buzones Marcia Bilbao / Miguel Codelia	10 días
Biblioteca, Concordia 620, Peñaflo;	Entrega información y responde las consultas ciudadanas relacionadas con información técnica emanada por el INH.	PRESENCIAL	L-J: 09:00 a 16:30 y V: 9:00 a 15:30h	Encargado de Biblioteca: Oscar Cartes	10 días