



## CARTA DE COMPROMISOS INSTITUTO NACIONAL DE HIDRÁULICA

### Misión Institucional

“Desarrollar 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 y apoyo académico, contribuyendo a 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 las/os funcionarias/os, 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 información y atención ciudadana, 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 ATENCION	DEFINICION DE SERVICIO QUE OFRECE	CANAL DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	HORARIO DE ATENCION	RESPONSABLE DE ENTREGA DE INFORMACION	PLAZO RESPUESTA
OIRS Peñaflor: Av. Concordia 0620, Peñaflor; www.inh.cl; Fono: (56-2) 28120100.	Entrega información, deriva y responde las Consultas Ciudadanas relacionadas con el INH, en los plazos establecidos en la Ley 19.880 y 20.285.	PRESENCIAL Y TELEFONICA	L-J: 09:00 a 16:30 hrs. V: 09:00 a 15:30 hrs.	CLAUDIA SANDOVAL GALLEGOS	10 días para consultas Ley 19.880.  20 días para consultas Ley 20.285.
WWW.INH.CL	Entrega información, deriva y responde las Consultas Ciudadanas relacionadas con el INH, a través de la plataforma virtual www.inh.cl, en los plazos establecidos en la Ley 19.880 y 20.285.	VIRTUAL	<b>Peñaflor y Santiago:</b> L-J: 09:00 a 13:00 horas y de 14:00 a 16:30 hrs. V: 09:00 a 13:00 hrs. y de 14:00 15:30 hrs.	EVELYN NARVAEZ RIVEROS	10 días para consultas Ley 19.880  20 días para consultas Ley 20.285.
BIBLIOTECA INH: Peñaflor Av. Concordia 0620 Fono: (56-2) 28120100.	Entrega de información y responde las consultas Ciudadanas relacionadas con información técnica que está almacenada en la Biblioteca.	PRESENCIAL	<b>Peñaflor:</b> L-J: 09:00 a 16:30 hrs. V: 09:00 a 15:30 hrs.	NINOSKA FERRERA	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.
- Que reciban un trato adecuado, las “Personas en Situación de Discapacidad” que consulten.
- 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 las/os funcionarias/os que atienden en el INH, 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, dependiendo del caso debe dar también la de su apoderado.
  - 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 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, para las consultas relativas a la Ley 19.880.
- Dar respuesta a los requerimientos de la ciudadanía en un plazo de 20 días hábiles, o de 30 días hábiles si estos fueron prorrogados, para las consultas relativas a la Ley 20.285.

### **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 aun así, no fue satisfactoria la respuesta, puede presentar su reclamo a la Comisión de 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 repuesta 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 expiro el plazo

Dirección ejecutiva: Nataniel Cox 31 of. 36, Santiago - fono: (2) 6962556

Laboratorio Hidráulico: concordia 0620, Peñaflores - fono: (2) 8120100

[www.inh.cl](http://www.inh.cl)

Contacto: <http://oirs.mop.gov.cl/>

para dar 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.cosejotransparencia.cl](http://www.cosejotransparencia.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 dispuestos 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.

### **Mecanismos para Evaluar la Calidad del Servicio**

Anualmente el Instituto Nacional de Hidráulica a través del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, realiza encuestas de satisfacción, tanto de usuarios internos como externos, sobre sus productos estratégicos del servicio y también realiza el seguimiento a los indicadores del servicio.

En el marco de los Programas de Participación Ciudadana, el Instituto Nacional de Hidráulica, se compromete a realizar acciones que permitan integrar a los diversos actores sociales de la ciudadanía para:

- Informar a la comunidad involucrada
- Recoger sus inquietudes, intereses y opiniones, las cuales serán incorporadas en el que hacer Institucional.

### **Sitio electrónico (web)**

Para información sobre direcciones, horarios de atención y teléfonos del INH, visite el sitio electrónico que está disponible las 24 hrs. del día y todos los días del año en el cual encontrara información actualizada de nuestro que hacer.

