



**MAT:** Asigna funciones de espacios de atención a funcionarios que se indican:

**SANTIAGO,** 13 AGO. 2010 /

**VISTOS:**

Las necesidades del Servicio; el DFL N° 29/2004, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834/1989, el informe de validación del PMG SIAC 2010 del Instituto Nacional de Hidráulica; la Resolución N° 1600 de 2008 de la Contraloría General de la República; el Decreto Supremo N° 930 de 1967, del M.O.P. que crea el Instituto Nacional de Hidráulica; el Decreto N° 972 de fecha 31 de diciembre de 2008, que designa al Director Ejecutivo del INH; las atribuciones propias de mi cargo, y

**CONSIDERANDO:**

Que, el informe de validación de PMG SIAC 2010, requiere nombrar a los encargados de espacios de atención de público del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana,

Que, los Espacios de Atención son todos aquellos puntos de acceso o canales de comunicación, a través de los cuales las personas pueden participar en el quehacer del Instituto Nacional de Hidráulica, teniendo garantizada la oportunidad de acceso, sin discriminación de ninguna especie.

Que, esta participación implica el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus deberes, el acceso a productos y servicios que proveen las instituciones, la recepción de información acerca de programas sociales y la expresión de sus expectativas e intereses a través de reclamos, sugerencias, consultas y opiniones.

Que, las funciones que desarrolla los espacios de atención del Instituto Nacional de Hidráulica son las siguientes:

**a. Informar sobre:**

- Servicios que presta el Instituto Nacional de Hidráulica.
- Requisitos para obtener la prestación de algún servicio.
- Formalidades para el acceso.
- Plazos para la tramitación de la prestación.
- Personas responsables de los procedimientos.
- Documentación y antecedentes que deben acompañar a la solicitud.
- Procedimientos para la tramitación.
- Ubicación, competencia y horarios de los espacios de atención.

**b. Atender a los interesados:**

- Cuando encuentren dificultades en la tramitación de sus asuntos y requieran saber en qué estado de avance se encuentra su solicitud dentro del servicio.

**c. Recibir y estudiar Sugerencias:**

- A fin de mejorar el funcionamiento de la Oficina o la calidad de los servicios que se entregan en la institución.

**d. Recibir, responder y/o derivar solicitudes ciudadanas:**

- Para garantizar que los ciudadanos y las ciudadanas puedan presentar sus solicitudes a las autoridades y recibir respuestas correctas y oportunas.





**e. Registrar las solicitudes ciudadanas:**

- De manera que se pueda identificar el perfil del usuario o usuaria y categorizar las solicitudes, ofreciendo un servicio focalizado, retroalimentando la gestión de la institución y mejorando los niveles de satisfacción.

**f. Establecer coordinación con otros espacios de atención:**

- Tanto con los pertenecientes al propio organismo como con aquellas reparticiones con las que exista relación temática o del destinatario.

**h. Difundir la Carta de Derechos Ciudadanos de la Institución:**

- Que, se identificaron a los funcionarios y la revisión de las funciones que deben realizar los encargados de espacios de atención,

**RESUELVO:**

I.N.H. (Exenta) N° 000367 /

**1.- DESIGNÁSE** a los siguientes funcionarios para cumplir con las funciones de los espacios de atención que se detallan a continuación:

| 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, Peñaflores; 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                                                              | Hernán Provoste / 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                                                              | Carolina Medina / Juan Altamirano                 | 10 días         |
| Buzones;                                                                     | Recibe felicitaciones, información, sugerencias y reclamos ciudadanos relacionados con el INH.                                                                                           | PRESENCIAL                       | Peñaflores L-J: 09:00 a 16:30 y V: 9:00 a 15:30h<br>Santiago L-J: 09:00 a 16:30 y V: 9:00 a 15:30h | Oscar Cartes<br>Carolina Medina / Juan Altamirano | 10 días         |
| Biblioteca, Concordia 620, Peñaflores;                                       | 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                                                              | Oscar Cartes                                      | 10 días         |

**ANÓTESE, REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE.**



**ALFREDO IVAN GUTIERREZ VERA**  
INGENIERO CIVIL  
DIRECTOR EJECUTIVO

HPV/OCZ

DISTRIBUCIÓN:

- Jefe Unidad de Gestión y RR.HH.
- Oficina de Partes.