





GOBIERNO DE CHILE
INSTITUTO NACIONAL DE HIDRÁULICA

PRINCIPIOS QUE RIGEN EL ACTUAR DE LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO

- a) La Administración del Estado está al servicio de la persona humana y su finalidad es promover el bien común atendiendo las necesidades públicas en forma continua y permanente y fomentando el desarrollo del país a través del ejercicio de las atribuciones que le confiere la Constitución y la ley.
- b) Así lo establece la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado (LOCBGAE).
- c) La función pública, entendida como la actividad que desarrollan los órganos del Estado en la consecución de su fin, como la actividad que desarrolla la dotación o elemento humano de la Administración del Estado para poner en funcionamiento el servicio público, debe ejercerse con sujeción a los principios orientadores que nuestro ordenamiento jurídico consagra.



GOBIERNO DE CHILE
INSTITUTO NACIONAL DE HIDRÁULICA

Así los principios que la Administración debe observar en todo momento están establecidos en la LOCBGAE, y corresponden al Artículo 3º inciso segundo. b)

- 1. Responsabilidad:**
El Estado es responsable por los daños que causen los órganos de la Administración del Estado en el ejercicio de sus funciones, sin perjuicio de la responsabilidad personal del funcionario público.
- 2. Eficiencia y Eficacia:**
Las autoridades y funcionarios deberán velar por la eficiente e idónea administración de los medios públicos y por el debido cumplimiento de la función pública.
- 3. Coordinación:**
Los órganos de la Administración del Estado deberán cumplir sus cometidos coordinadamente y proponer a la unidad de acción, evitando la duplicación o interferencia de funciones.
- 4. Impulsión de oficio del procedimiento:**
Los órganos de la Administración del Estado actuarán por propia iniciativa en el cumplimiento de sus funciones o a petición de parte cuando la ley lo exija expresamente, procurando la simplificación y rapidez de los trámites.
- 5. Impugnabilidad de los actos administrativos:**
Los actos administrativos serán impugnables mediante los recursos que establezca la ley.
- 6. Control:**
Las autoridades y jefaturas, dentro del ámbito de su competencia, ejercerán un control jerárquico permanente del funcionamiento de los organismos y de la actuación del personal de su dependencia.
- 7. Probidad:**
Consiste en observar una conducta funcionaria intachable y un desempeño honesto y leal de la función o cargo, con preeminencia del interés general sobre el particular.
- 8. Transparencia:**
La función pública se ejercerá con transparencia de manera que permita y promueva el conocimiento de los procedimientos, contenidos y fundamentos de las decisiones que se adopten en ejercicio de ella.
- 9. Publicidad administrativa:**
Son públicos los actos administrativos de los órganos de la Administración del Estado y los documentos que les sirvan de sustento o complemento directo y esencial.



GOBIERNO DE CHILE
INSTITUTO NACIONAL DE HIDRÁULICA

PROBIDAD ADMINISTRATIVA

OBJETIVOS

- Comprender el concepto de probidad administrativa establecido en las normas vigentes.
- Comprender y darle sentido al conjunto de conductas específicas tipificadas, que deben respetar en el ejercicio de la función pública



GOBIERNO DE CHILE
INSTITUTO NACIONAL DE HIDRÁULICA

¿Que es el principio de probidad?

- I. El principio de probidad, consagrado en nuestra Carta Fundamental, importa un estándar de comportamiento para todas las autoridades y funcionarios públicos que se desempeñan en la Administración del Estado, sin perjuicio de la calidad jurídica que ostenten.
- II. Este principio rector adquiere una relevancia mayor en período electoral, en que la intervención electoral se manifiesta como una grave infracción a la probidad que debe ser sancionada en conformidad a la ley.
- III. De esta forma, un funcionario público, en el desempeño de su cargo, no puede realizar actividades ajenas al mismo ni valerse de este empleo para favorecer o perjudicar a determinada candidatura, tendencia o partido político.



A QUIEN OBLIGA EL PRINCIPIO DE PROBIIDAD

Rige respecto de toda la Administración Pública y respecto de todo aquel que ejerza una función pública.

La función pública cubre todas las gamas o capacidades para hacer algo que puede conferirse a una persona, siempre que vaya más allá de las que un particular puede otorgar a otro particular. No es necesario precisar que la función pública puede realizarse en un servicio fiscal, o semifiscal, en una empresa pública o en una sociedad estatal.

Específicamente, el artículo 52° de la LBAE señala que deben dar estricto cumplimiento al principio de probidad las *Autoridades de la Administración del Estado, cualquiera que sea la denominación con que las designen la Constitución y las leyes, y los funcionarios de la Administración Pública, sean de planta o a contrata.*

La norma es clara en distinguir entre **autoridades y funcionarios públicos.**

En el primer caso nos encontramos con los Ministros o concejales

En el segundo caso, Están aquellas personas que prestan servicios en o para la Administración del Estado en cargos de planta (de carrera, de exclusiva confianza o designado bajo el Sistema de la Alta Dirección Pública) o en empleos a contrata. Sin perjuicio de cual sea la calidad con que se ejerce la función pública, el principio de probidad rige para todos por igual.

En el caso específico de los **Ministros de Estado, si bien no son funcionarios públicos** y, por lo tanto no están afectos a las normas sobre responsabilidad administrativa contenidas en el Estatuto Administrativo, de igual forma, les resulta aplicable el principio de probidad, ya que éste es de general aplicación.



MARCO NORMATIVO PROBIIDAD ADMINISTRATIVA (LOCBGAE)

Generalidades

“Observar una conducta funcionaria intachable y un desempeño honesto y leal de la función o cargo, con preeminencia del interés general sobre el particular”.

Observar una conducta funcionaria intachable

Las actuaciones de los servidores públicos deben adecuarse completamente a los deberes que les fija la ley y constituir un testimonio de ética pública ante la comunidad.



Un desempeño honesto y leal de la función o cargo

1. Compromiso con los valores y principios de la Constitución y las leyes y, especialmente, con los derechos esenciales de las personas.
2. La lealtad institucional es la que exige la Constitución y la que debe esperarse de todo servidor público.



Preeminencia del interés general sobre el particular..??

1. Logro del bien común, "Crear las condiciones sociales que permitan a todos y a cada uno de los integrantes de la comunidad nacional su mayor realización espiritual y material posible, con pleno respeto a los derechos y garantías".
2. Ponderar los intereses de todos y adoptar decisiones en función del interés general que permitan que los integrantes de la comunidad en su conjunto logren su máximo desarrollo



Resumiendo se pide de:

- A. Quien trabaja para el Estado se hace parte de esa tarea y, por lo tanto, debe actuar de manera recta y comprometida con ella, desarrollando una gestión no sólo honesta, sino también eficiente y eficaz. Esa lealtad institucional es la que exige la Constitución y la que debe esperarse de todo servidor público. Finalmente, el logro del bien común supone que los intereses particulares deben conjugarse con el interés general que, finalmente, es el interés de todos y cada uno de los miembros de la comunidad nacional (Manual de Transparencia y Probidad en la Administración del Estado).
- B. El desempeño honesto y leal de la función o cargo implica un actuar razonable, justo y probo; en definitiva, se traduce en un desempeño leal, fidedigno, verídico y fiel en el cargo.
- C. El fin esencial que debe perseguir la Administración del Estado es el bien común. Es este propósito, unido al principio de legalidad, el que obliga al Estado a buscar el interés general sobre el particular, elemento esencial del principio de probidad.
- D. Una conducta será proba en cuanto dé cumplimiento a la Constitución y las leyes, pero también, cuando tenga por fin lograr el bien común, en los términos que nuestro ordenamiento jurídico prescribe *su finalidad (del Estado) es promover el bien común... (Artículo 1º inciso cuarto de la CPR)*.



PRINCIPALES DEBERES RELATIVOS A LA PROBIDAD

- 1 • El estricto cumplimiento del principio de legalidad
- 2 • La continuidad del servicio público
- 3 • La eficiencia y la Eficacia
- 4 • La servicialidad del Estado (Atención y Bienes públicos de buena calidad)
- 5 • La imparcialidad en el ejercicio de las funciones públicas
- 6 • El desempeño personal de los cargos
- 7 • La denuncia de los actos irregulares
- 8 • El resguardo de los bienes públicos
- 9 • La mantención de una vida social acorde con la dignidad del cargo
- 10 • El respeto de la dignidad de los demás funcionarios y el acoso (sexual, laboral)



PREVENCION DE CONFLICTOS DE INTERESES

1. Intereses personales, del cónyuge y de los parientes
2. Regalo u otros beneficios
3. Uso indebido del cargo o de los recursos públicos para fines particulares o no institucionales
4. El deber de neutralidad política: prohibición de utilizar empleados o recursos públicos
5. Transparencia e imparcialidad en las contrataciones públicas



PRINCIPALES NORMAS SOBRE PROBIDAD Y TRANSPARENCIA EN CHILE

1. Constitución Política de la República.
2. Ley N° 20.285 "De la Transparencia en la Función Pública y de acceso a la información" (Publicada el 20/08/08)
3. Reglamento de la Ley N° 20 285 (Publicado 13/04/09)
4. Convención de las Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional.
5. Estatuto Administrativo (DFL 29/2004).
6. Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción.
7. Ley de bases de los Procedimientos Administrativos (Ley N° 19.880).
8. Ley de bases sobre Contratos Administrativo de Suministro y Prestación de Servicios Ley N° 19.886).
9. Reglamento de la Ley N° 19.886
10. Ley N° 20.205, "Protege al funcionario que denuncia irregularidades y faltas al principio de probidad".
11. Convención contra la corrupción
12. Reglamento para la declaración de intereses de las autoridades y funcionarios de la Administración del Estado.
13. Reglamento para la Declaración Patrimonial de Bienes.
14. Convención para combatir el cohecho a funcionarios públicos extranjeros en transacciones comerciales internacionales
15. Circulares del Ministro de Hacienda sobre internacionales. contratación a honorarios.

Mayores informaciones :

<http://www.bcn.cl/>

<http://www.consejotransparencia.cl/consejo/site/edic/base/port/documentos.html>





**TRANSPARENCIA DE LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO
LEY N° 20.285**

TRANSPARENCIA
Se dice que algo es transparente cuando:
A través de él pueden verse los objetos claramente.

En este sentido, Transparencia es
Uno de los principios que debe observar la administración del Estado, permitiendo el conocimiento de los procedimientos, contenidos y fundamentos de las decisiones que se adoptan dentro de la administración.

Tiene 2 facetas:

1. Transparencia Activa:
Es la acción positiva del Estado de poner información a disposición permanente del público sin mediar requerimiento formal.

2. Transparencia Pasiva o Derecho de acceso a la información administrativa:
Consiste en la entrega de la información administrativa a las personas que lo solicitan mediante los mecanismos especialmente dispuestos para ello.



¿Qué es la Ley de Acceso a la Información Pública?

- Es el derecho al libre acceso a las fuentes públicas de información, entendido como la posibilidad real de la ciudadanía de tomar conocimiento de los actos de la Administración y de la documentación que sustenta tales actos.
- Este derecho constituye un elemento fundamental para alcanzar un alto grado de transparencia en el ejercicio de las funciones públicas, a la vez que facilita la formación de una mayor y más efectiva participación ciudadana en los asuntos públicos.

¿Qué información se define como pública?

- Los actos y resoluciones del Estado, la información elaborada con presupuesto público, salvo las excepciones que establece la ley.



¿Qué excepciones establece la ley?

Cinco son las situaciones en que la información queda sujeta a secreto o reserva:

- Cuando afecte el debido cumplimiento de las funciones de un órgano del Estado. Por ejemplo: cuando se trate de la persecución de un crimen o cuya atención requiera distraer a los funcionarios del cumplimiento regular de sus labores habituales.
- Cuando afecte los derechos de las personas, como su seguridad, salud, vida privada, derechos de carácter comercial o económico.
- Cuando afecte la seguridad de la nación, particularmente si se refiere a la defensa nacional, mantención del orden público o la seguridad pública.
- Cuando afecte el interés nacional.
 - Por ejemplo: si se refiere a la salud pública, las relaciones internacionales, los intereses económicos o comerciales del país.
- Cuando una ley de quórum calificado haya declarado reservada o secreta cierta información.

Actos Secretos

Son aquellos conocidos solo por las autoridades o personas hacia las cuales vayan dirigidos y por quienes deban intervenir en su estudio o resolución.

Actos Reservados

Son aquellos conocidos únicamente en el ámbito de la unidad del órgano al que son remitidos. El Art. 23 de la Ley de Transparencia exige mantener un índice actualizado de este tipo de documentos.

- Este derecho constituye un elemento fundamental para alcanzar un alto grado de transparencia en el ejercicio de las funciones públicas, a la vez que facilita la formación de una mayor y más efectiva participación ciudadana en los asuntos públicos.



¿Qué información de transparencia activa deben publicar las Direcciones del MOP en sus respectivos sitios Web?

Deberán mantener en sus sitios web información permanente y actualizada al menos una vez al mes, sobre:

- 1) Estructura Orgánica
- 2) Facultades, funciones y atribuciones de cada una de las Unidades
- 3) Marco normativo
- 4) Nóminas de personal incluyendo las remuneraciones
- 5) Contrataciones y adquisiciones
- 6) Transferencias de fondos públicos a terceros
- 7) Actos y Resoluciones con efectos sobre terceros
- 8) Los trámites y requisitos que debe cumplir el interesado para acceder a los servicios que presta la Institución
- 9) Diseño, montos asignados y criterio de acceso a los programas de subsidios y otros beneficios que entregue la Institución, además de las nóminas de beneficiarios de los programas sociales en ejecución
- 10) Los mecanismos de participación ciudadana
- 11) La información del presupuesto asignado, así como los informes sobre su ejecución
- 12) Los resultados de las auditorías al ejercicio presupuestario
- 13) Las entidades en que tengan participación, representación o intervención, cualquiera sea su naturaleza y el fundamento normativo



¿Quién fiscaliza que esta información figure en forma permanente y actualizada en los sitios web del Estado?

El área encargada del control interno de cada institución, el Consejo para la Transparencia y la Contraloría General de la República.

¿Tiene algún costo solicitar la información?

Sólo se podrá exigir el pago de los costos directos de reproducción y de los demás valores que una ley expresamente autorice cobrar por la entrega de la información solicitada.

Una vez hecha la solicitud ¿cuándo debe ser entregada la información?

En un plazo máximo de 20 días hábiles; plazo que se puede extender excepcionalmente por otros 10 días hábiles, lo que le será comunicado al solicitante. La notificación puede ser a través de correo electrónico o mediante carta certificada.

¿Qué pasa si transcurrido el plazo el ciudadano no recibe respuesta?

Puede reclamar ante el Consejo para la Transparencia, para lo cual tendrá un plazo de 15 días hábiles a contar de la fecha de vencimiento del plazo



Y si le es negada la información sin ningún fundamento ¿qué medidas puede tomar el solicitante?

El ciudadano puede reclamar ante el Consejo para la Transparencia

¿Cuáles son las sanciones cuando se niegue información sin fundamento?

El Jefe de Servicio o jefatura que niegue infundadamente el acceso a la información será sancionado con una multa de 20 a 50 por ciento de su remuneración. Si la autoridad persiste en su actitud, se le doblará la sanción y podrá ser suspendido del cargo por cinco días.

Canales de Consultas





GOBIERNO DE CHILE
INSTITUTO NACIONAL DE HIDRÁULICA

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 Concedido 620, Peñafiel www.inh.cl; (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, TELEFONICA	L-3: 09:00 a 16:30 y V: 9:00 a 15:30h	Hernán Provoste / Oscar Cartes	10 días
OIRS Nataniel Cox 33, Ofina 36, Santiago www.inh.cl; Fono: (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, TELEFÓNICA	L-3: 09:00 a 16:30 y V: 9:00 a 15:30h	Carolina Medina / Juan Altamirano	10 días
Buones:	Recibe felicitaciones, información, sugerencias y reclamos relacionados con el INH.	PRESENCIAL	Peñafiel L-3: 09:00 a 16:30 y V: 9:00 a 15:30h Santiago L-3: 09:00 a 16:30 y V: 9:00 a 15:30h	Oscar Cartes / Carolina Medina / Juan Altamirano	10 días
Biblioteca, Concedido Peñafiel; 620,	Entrega información y responde las consultas ciudadanas relacionadas con información técnica emanada por el INH.	PRESENCIAL	L-3: 09:00 a 16:30 y V: 9:00 a 15:30h	Oscar Cartes	10 días



Alfredo Iván Gutiérrez Vera
Ingeniero Civil
Director Ejecutivo

DIRECCION EJECUTIVA NATANIEL COX 33 OF. 36, SANTIAGO - FON: (2)6962556 - FAX: (2)6962556
LABORATORIO HIDRAULICO - CONCEDIDO PEÑAFIEL - FON: (2)8120100 - FAX: (2)6962556
WWW.INH.CL
Contacto: <http://oira.inh.gov.cl/>

Vía WEB





GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS

OFICINA DE INFORMACIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

SOBRE LA OIRS

- ¿Qué es la OIRS?
- SGS MOP
- Catálogo de delitos del MOP

PREGUNTAS FRECUENTES

- Google
- PROTEGE
- Transparencia
- Chile
- Gobierno Transparente
- Cuenta Pública

FORMULARIO DE INGRESO DE SOLICITUDES

Bienvenidos al Sistema de Gestión de solicitudes del MOP

Favor revisar las preguntas frecuentes, sino encuentra respuesta ingrese sus datos en el siguiente formulario.

Tipo de Solicitud

Consulta
 Reclamo
 Sugerencia
 Felicitación

Petición Información - Documentos Ley Transparencia

A quien dirige su solicitud

Seleccione Institución

Tema

Seleccione Tema

A que region dirige su solicitud

Seleccione Region

Indique donde desea recibir la respuesta

Seleccione Alternativa

Ingrese los datos que sean necesarios para su respuesta

País : CHILE
 Fecha atención : 13-08-2010
 Rut (*) :
 Nombre (*) :
 Apellido Paterno (*) :
 Apellido Materno (*) :
 Dirección (*) :
 Sexo (*) : Masculino Femenino
 Edad (*) : Seleccione Opción

INFORMACIONES
(8-7) 4494000

HORARIOS DE ATENCION
Lunes a Jueves
9:00 a 17:00 horas
Viernes
9:00 a 16:00 horas

HORARIOS DE TRÁMITE

BIBLIOTECA VIRTUAL

SÍMBOLOS DE INTERES

REVISE SU SOLICITUD AQUÍ

ACCESO FUNCIONARIOS

Participación Ciudadana

OIRS Regionales

Iro. Solicitud	Total Tiempo	Plazo Etapa	Tiempo Trans	Descripción Etapa	Tipo	Canal	Región	Dirección	Fecha Ingreso	Fecha Termina	Asignado a:	Fecha Asignación	Respuesta
9712	10	0	2	CERRADA	Consulta	Web	REGION METROPOLITANA	Instituto Nacional de Hidraulica	11-08-2010	13-08-2010	carolina medina	13-08-2010	✓
9117	10	0	24	CERRADA	Consulta	Web	REGION METROPOLITANA	Instituto Nacional de Hidraulica	15-07-2010	22-07-2010	carolina medina	22-07-2010	✓
8377	10	0	51	CERRADA	Consulta	Web	REGION METROPOLITANA	Instituto Nacional de Hidraulica	08-06-2010	14-06-2010	carolina medina	14-06-2010	✓
8178	20	0	57	CERRADA	Peticion informacion - documentos Ley Transparencia	Web	REGION METROPOLITANA	Instituto Nacional de Hidraulica	31-05-2010	09-06-2010	carolina medina	09-06-2010	✓
8120	10	0	59	CERRADA	Consulta	Web	REGION METROPOLITANA	Instituto Nacional de Hidraulica	27-05-2010	27-05-2010	carolina medina	27-05-2010	✓
7906	10	0	67	CERRADA	Consulta	Web	REGION METROPOLITANA	Instituto Nacional de Hidraulica	17-05-2010	25-05-2010	carolina medina	25-05-2010	✓
7620	20	0	78	CERRADA	Peticion informacion - documentos Ley Transparencia	Web	REGION METROPOLITANA	Instituto Nacional de Hidraulica	30-04-2010	22-07-2010	carolina medina	22-07-2010	✓
6856	10	0	106	CERRADA	Consulta	Web	REGION METROPOLITANA	Instituto Nacional de Hidraulica	23-03-2010	25-03-2010	carolina medina	25-03-2010	✓
5872	10	0	140	CERRADA	Consulta	Web	REGION METROPOLITANA	Instituto Nacional de Hidraulica	03-02-2010	22-07-2010	carolina medina	22-07-2010	✓

Carta derechos Ciudadanos



GOBIERNO DE CHILE
INSTITUTO NACIONAL DE HIDRÁULICA

CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA 2010

El Instituto Nacional de Hidráulica se relaciona con el Supremo Poder Judicial a través del Ministerio de Justicia Pública, según lo que el Decreto Supremo 332 del 14 de noviembre de 1987, 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 mantener los servicios en materia de proyectos e investigaciones, modulación física y matemática, calibraciones, certificaciones y otros estudios, contribuyendo de esta manera al conocimiento científico en el área de aguas, mejorar la eficiencia, la seguridad y mantenimiento de la infraestructura, en concordancia y respeto con el medio ambiente y la calidad de vida de los habitantes"

LOS SERVICIOS QUE OFRECIE EL INSTITUTO NACIONAL DE HIDRÁULICA SON:

- Estudios e Investigaciones.
- Estudios e Investigaciones Área Marítima
- Certificaciones, Calibración y Alforas.
- Publicaciones.

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, en régimen de transparencia.
- Recibir una respuesta completa y oportuna cumpliendo los plazos de proceso contemplados en la Ley 18.800.
- Conocer al nombre del responsable de las actividades y del personal responsable del tema de su interés en el sector del INH.
- Aceptar la información de uso público generada por el INH, disponible en su Centro de Documentación.
- Recibir información, información, sugerencias e informes a través de los medios oficiales disponibles para estos fines.
- Ser informado sobre el Sistema Integral de Atención al Cliente del INH.
- Identificar a la persona responsable de la atención y orientación 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 información y asesoría oportuna y adecuada.

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

- Informar y seguir 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 de difusión.
- No utilizar los documentos que le otorga el INH.
- Solicitar los documentos y servicios que ofrece el INH e informarse de los plazos de entrega y publicación en forma precisa con respecto a los plazos.

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

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

El INH se compromete a que el informante recibirá a su gestión sus accesos a toda la ciudadanía, sin exclusiones, respetando los derechos.

FORMAS DE EJERCER LOS DERECHOS CANALES DE COMUNICACIÓN

Para ejercer sus derechos existen canales comunes para todo el Instituto Nacional de Hidráulica, lo que se detallan a continuación:

- CANAL VIRTUAL:** En el sitio web del INH, se puede acceder al formulario de registro de la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (ORIS) www.inh.cl/030/0301/000/000/000
- CANAL PRESENCIAL:** En Santiago, en la ORES de Navarino Cava 31, oficina 36, y en Pudahua, Combarbalá.
- CANAL TELEFÓNICO:** Para consultas usted puede llamar al fono (56-2) 696 2566 o al (56-2) 370700.
- BIBLIOTECA:** Para solicitar informes técnicos de servicios realizados por el INH.
- BUCONES:** En las ORES de Santiago y Pudahua.

En estas materias serán acogidas sus solicitudes, información, sugerencias, reclamos y comentarios. También puede directamente formular sugerencias, reclamos o solicitudes, siempre que respete el principio de transparencia y el deber de información administrativa que plantea la probidad y transparencia en el sector público.

De los Reclamos

Las personas de reclamo se entenderán agotadas, cuando quien reclama ha recibido una respuesta que el Servicio consideró claro, oportuno, accesible y comprensible, en atención de los canales de comunicación que el INH ofrece a la ciudadanía, en el marco de la Ley 18.800, con relación a los procedimientos administrativos que se han seguido en la materia. Cabe mencionar que el INH no garantiza el resultado de una solicitud que haya sido sometida a un procedimiento, en que la Administración se pronuncie sobre ella, al momento de emitir un pronunciamiento de fondo sobre ella, a solicitud que sea sometida al Jefe de Servicio, considerando los plazos establecidos en la Ley 18.800.

El INH garantiza el acceso a la información de la ciudadanía, de acuerdo a lo establecido en la Ley 18.800, en la medida de lo posible. Cabe mencionar que el INH garantiza el acceso a la información de la ciudadanía, de acuerdo a lo establecido en la Ley 18.800, en la medida de lo posible. Cabe mencionar que el INH garantiza el acceso a la información de la ciudadanía, de acuerdo a lo establecido en la Ley 18.800, en la medida de lo posible.



Más informaciones en
www.inh.cl

http://www.inh.cl/norma_iso/CALIDAD/DOCUMENTOS%20INTERNOS/

Gracias