



CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANIA 2010

El Instituto Nacional de Hidráulica se relaciona con el Supremo Gobierno a través del Ministerio de Obras Públicas, 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 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"

LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL INSTITUTO NACIONAL DE HIDRÁULICA SON:

- ✓ Estudios e Investigaciones.
 - Estudios e Investigaciones Área Marítima
 - Estudios e Investigaciones Área Fluvial
- ✓ Certificaciones, Calibración y Aforos.
- ✓ 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, 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

- ✓ 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, lo que se detallan a continuación:

- ❖ **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 (<http://oirs.mop.gov.cl/>)
- ❖ **CANAL PRESENCIAL.** En Santiago, en la OIRS de Nataniel Cox 31, oficina 36, y en Peñaflores Concordia 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 Peñaflores.

En estos espacios serán acogidas sus felicitaciones, información, sugerencias, reclamos y comentarios. También puede denunciar formalmente cualquier irregularidad, delito o falta administrativa que atente contra la probidad y transparencia en el sector público.



De los Reclamos

Los mecanismos de reclamo se entienden agotados, cuando quien reclama ha recibido una respuesta que el Servicio considera cabal, oportuna, razonable y comprensible, sin perjuicio de las normas legales que regulan el **Silencio Positivo** definido en la "**Ley 19880, que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado artículo N° 64**, que dice textual lo siguiente, "Cuando transcurrido el plazo legal para resolver acerca de una solicitud que haya originado un procedimiento, sin que la Administración se pronuncie sobre ella, el interesado podrá denunciar el incumplimiento de dicho plazo ante la autoridad que debía resolver el asunto, requiriéndole una decisión acerca de su solicitud. Dicha autoridad deberá otorgar recibo de la denuncia, con expresión de su fecha, y elevar copia de ella a su superior jerárquico dentro del plazo de 24 horas. Si la autoridad que debía resolver el asunto no se pronuncia en el plazo de cinco días contados desde la recepción de la denuncia, la solicitud del interesado se entenderá aceptada. En los casos del inciso precedente, el interesado podrá pedir que se certifique que su solicitud no ha sido resuelta dentro del plazo legal. Dicho certificado será expedido sin más trámite" y **Silencio Negativo** la misma ley, en su **artículo N° 65** dice textual lo siguiente, "Se entenderá rechazada una solicitud que no sea resuelta dentro del plazo legal cuando ella afecte el patrimonio fiscal. Lo mismo se aplicará en los casos en que la Administración actúe de oficio, cuando deba pronunciarse sobre impugnaciones o revisiones de actos administrativos o cuando se ejercite por parte de alguna persona el derecho de petición consagrado en el numeral 14 del artículo 19 de la Constitución Política" y la considere insatisfactoria.

En los casos del inciso precedente, el interesado podrá pedir que se certifique que su solicitud no ha sido resuelta dentro de plazo legal. El certificado se otorgará sin más trámite, entendiéndose que desde la fecha en que ha sido expedido empiezan a correr los plazos para interponer los recursos que procedan en organismos superiores al servicio como la Unidad de Reclamos del Consejo para la Transparencia.

El ciudadano tiene derecho a la corrección de errores u omisiones respecto a la información entregada por parte del servicio, correspondiendo tal función a la Unidad de Gestión y Recursos Humanos del servicio, siendo su jefatura la responsable de entregar las respuestas a las peticiones de información, además el servicio se reserva el derecho de los datos que nos entrega el ciudadano en los términos establecidos por la ley N° 20285 y por nuestra política de privacidad, difundida en el sitio web www.inh.cl.



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, 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.	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	Peñaflor 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	Oscar Cartes Carolina Medina / Juan Altamirano	10 días
Biblioteca, Concordia 620, Peñaflor;	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


Alfredo Iván Gutiérrez Vera
Ingeniero Civil
Director Ejecutivo


DCE/HPV