

CARTA DE COMPROMISO



A LOS USUARIOS MARITIMOS Y A LA CIUDADANÍA

La Dirección General del Territorio Marítimo y de Marina Mercante para contribuir al desarrollo marítimo de la nación:

- ▶ Protege la Vida Humana en el Mar
- ▶ Protege el Medio ambiente acuático y los Recursos Naturales Marinos
- ▶ Regula las actividades y cautela el cumplimiento de las leyes y acuerdos internacionales

Visión & Compromiso

"DAR UN SERVICIO PÚBLICO MARÍTIMO DE EXCELENCIA"

- ▶ RECIBIR un servicio profesional y disponible las 24 horas del día para actuar frente a emergencias marítimas.
- ▶ SER ATENDIDO con un trato respetuoso y cordial, sin discriminación de raza, nacionalidad, credo, sexo, condición física o social.
- ▶ CONOCER la identidad de la persona que lo atiende.
- ▶ OBTENER respuestas claras y oportunas ante cualquier duda o problema.
- ▶ REQUERIR, dentro de los plazos establecidos, la entrega de los documentos o servicios solicitados.
- ▶ MANIFESTAR sugerencias o reclamos sobre el servicio y la atención recibida.
- ▶ EXIGIR un comprobante de pago por los servicios sujetos a tarifas.

**DIRECTOR GENERAL DEL TERRITORIO MARÍTIMO Y
DE MARINA MERCANTE**

División Servicio Público
servpublico@directemar.cl
(56-32) 208256 - 208232

www.directemar.cl