



GOBIERNO DE CHILE
COMISION CHILENA
DE ENERGIA NUCLEAR

Sistema integral de información y atención ciudadana, SIAC

Carta de derechos ciudadanos de la Comisión Chilena de Energía Nuclear

Este documento entrega una guía sobre la manera en que la CCHEN da cumplimiento a las leyes 19.880 y 20.285, en el sentido de garantizar a la ciudadanía el acceso a este servicio público y a la información generada por el mismo, respetando sus derechos y garantizando la igualdad de oportunidad y no discriminación.

Al solicitar productos, servicios e información, la ciudadanía tiene derecho a:

- Exigir un trato amable, respetuoso y no discriminatorio por parte del funcionario que le atiende, no importando la vía de comunicación utilizada.
- Solicitar y recibir, en todo momento, el o los nombres y cargos de los funcionarios de la CCHEN con los cuales se ha comunicado.
- Que las dependencias que dispone la CCHEN para la atención de público cuenten con facilidades de acceso para personas con discapacidad física que permitan un desplazamiento seguro y expedito por tales dependencias.
- Obtener sin costo los folletos informativos que edita la CCHEN en los temas propios del quehacer de la institución y sobre los usos y aplicaciones pacíficas de la energía nuclear.
- Acceder a los catálogos donde se detallan las características de nuestros productos, servicios y cursos de protección radiológica ya sea en forma electrónica o impresa. Además, sus costos, cuando son del tipo rutinario.
- Exigir respeto de los plazos y la calidad de los productos o servicios acordados con los funcionarios de la sección Comercialización o los responsables directos donde se genera el producto o el servicio.
- Aclarar dudas si las respuestas a las consultas efectuadas no han sido del todo satisfactorias. Esto se puede realizar directamente en la OIRS o con el especialista de la CCHEN que ha elaborado la respuesta.
- Solicitar, acceder y recibir información que obre en poder de la CCHEN, con las solas excepciones o limitaciones establecidas por leyes de quórum calificado, y en la forma y condiciones que establece la Ley 20.285.
- Que se le informe adecuadamente sobre las fuentes de información que posee la institución, así como el lugar y la forma en que puede tener acceso a dicha información.
- Solicitar información en igualdad de condiciones, sin distinciones arbitrarias y sin expresión de causa o motivo en el cual se basa la solicitud.
- Que las respuestas a solicitudes de información sean enviadas dentro de los plazos legales, con la máxima celeridad posible y sin la realización de trámites dilatorios.
- Elegir el medio por el cual requiere la entrega de la información solicitada, siempre que ello no importe un costo excesivo o un gasto no previsto en el presupuesto de la institución.
- Que la información solicitada le sea entregada por parte de la CCHEN, sin que ésta le imponga condiciones de uso de la misma o restricciones a su empleo, salvo las expresamente estipuladas por la Ley.

- Que ante la negativa de entrega de información por parte de la CCHEN, bajo cualquier razón de causa, ésta le sea remitida por escrito bajo cualquier medio, indicando el fundamento legal invocado y las razones adicionales si existiesen y en los plazos que la Ley indica para tales efectos, sin perjuicio del derecho del ciudadano a recurrir ante el Consejo para la Transparencia, para reclamar judicialmente en contra de las resoluciones de la CCHEN y de esta manera solicitar amparo frente a su derecho a la información.

Mecanismos de accesibilidad

Toda información generada y proporcionada por la CCHEN en torno a sus servicios y/o productos es accesible desde los siguientes puntos de atención:

- En forma presencial en la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS Amunátegui 95, Comuna de Santiago, donde es posible también tener acceso a listas actualizadas sobre la información generada por la institución, a excepción de aquellos actos o documentos calificados como secretos o reservados.
- A través del sitio web, www.cchen.gob.cl, donde además se encuentra información relativa a estructura orgánica de la CCHEN, sus funciones, sus facultades, sus atribuciones, sus competencias, el marco normativo que le rige (leyes y reglamentos) y responsabilidades asignadas, entre otros aspectos, así como de los posibles actos y documentos que hubieren sido objeto de publicación en el Diario Oficial.
- Al teléfono OIRS 2-4702511.
- Por correo electrónico a la OIRS oirs@cchen.gob.cl
- Por fax OIRS 2-4702512.

Información de mayor especificidad y detalle, tales como bibliografía o referencias específicas sobre temas del ámbito nuclear, están disponibles a través de la biblioteca del Centro de Estudios Nucleares La Reina, ubicada en Avenida Nueva Bilbao 12.501, Las Condes, teléfono 2- 3646166.

Mecanismos de queja y compensación

La ciudadanía tiene derecho a presentar sus reclamos y exigencias a través de cualquiera de los espacios de atención con que cuenta la CCHEN enunciados en el párrafo anterior, lo que se registra en el sistema común de registros y e-calidad para su tramitación y respuesta. El responsable de la actividad, se comunica con el ciudadano en un plazo máximo de 5 días y recibe la respuesta en un plazo máximo de 10 días.

Todo/a ciudadano/a tiene derecho a recibir las explicaciones que corresponda, en forma verbal o escrita, cuando sus derechos han sido vulnerados por algún funcionario de la CCHEN. Estas explicaciones, dependiendo de la gravedad del hecho, serán entregadas en primera instancia por el jefe directo del funcionario involucrado, hasta llegar a la autoridad superior representada por el Director Ejecutivo de la CCHEN cuando el caso así lo amerite.

Si la vulneración se produjera por un acto doloso de un funcionario, el jefe superior del servicio deberá instruir una investigación sumaria y el ciudadano podrá recurrir a todas las instancias que la ley le permite.

Documentos que respaldan los derechos ciudadanos

Además de los derechos que establecen las Leyes 19.880 y 20.285, la CCHEN dispone de normativa interna que establece el cumplimiento de las leyes ya enunciadas y que forman parte del Sistema Integral de Gestión de Calidad de la CCHEN. Estos procedimientos son:

- Tratamiento de Reclamos, Sugerencias y/o No Conformidades, PRC-CCHEN-003.
- Sistema Integral de Atención Ciudadana, PRC-CCHEN-033.

Estos procedimientos pueden ser solicitados, en forma electrónica, a la operadora del SIAC, oirs@cchen.gob.cl, o bien pueden ser consultados directamente en la OIRS, Amunátegui 95, Santiago. Los ciudadanos deben exigir su cumplimiento.

Lugares y horarios de atención de público

Los lugares de atención de público en la CCHEN se encuentran en:

- Sede central de la CCHEN, Amunátegui 95, primer piso, Santiago.
- Biblioteca del Centro de Estudios Nucleares La Reina, Avenida Nueva Bilbao 12.501, Las Condes.

Horarios: Lunes a viernes de 09:00 a 12:00 horas y de 14:00 a 17:15 horas.

Responsables de la atención de público

Son responsables de atender las solicitudes ciudadanas, todos los funcionarios de la CCHEN. No obstante lo anterior, existe personal asociado a los principales espacios de atención:

- OIRS: Operadora de la OIRS, sede central de la CCHEN.
- Personal de la Oficina de Difusión y Extensión, Amunátegui 95, piso 5, Santiago.
- Personal de biblioteca del Centro de Estudios Nucleares la Reina: Jefa de Biblioteca y Secretaria Técnica de Biblioteca.
- Telefonistas de centrales telefónicas de los Centros de Estudios Nucleares La Reina y Lo Aguirre y de la Sede Central, quienes cuando reciben consultas las derivan a la Operadora del SIAC.

Mecanismos para evaluar la calidad del servicio

La Sección Comercialización efectúa encuestas de satisfacción de clientes/usuarios anualmente, así como encuestas para determinar los requerimientos de los clientes de la CCHEN.

Por su parte, la satisfacción de los usuarios del SIAC, es medida permanentemente y analizada en las revisiones por la dirección. La encuesta está disponible para los usuarios en la OIRS. Asimismo es posible solicitar los resultados históricos de dicha encuesta.

Por otra parte, el SIAC de la CCHEN en su plan de calidad establece mediciones periódicas sobre el cumplimiento de los plazos de respuesta a las solicitudes de información, con la finalidad de corregir desviaciones si las hubiere. El estado histórico de los tiempos de respuestas, se encuentra en el sistema común de registro y están disponibles para el público.

Compromisos de calidad del SIAC de la CCHEN y tiempos asociados

Los compromisos de calidad asumidos por la CCHEN se encuentran descritos en sus objetivos de calidad. De dichos objetivos de calidad, los siguientes reafirman nuestra vocación de servicio en torno al tratamiento de las solicitudes ciudadanas:

- Satisfacer los requerimientos de nuestros usuarios entregando servicios y/o productos seguros, confiables y oportunos.
- Mejorar continuamente la gestión y los procesos.
- Mejorar continuamente el ambiente de trabajo y las competencias de nuestro personal
- De acuerdo a lo establecido en la ley 19.880 y a fin de cumplir con estos objetivos, la CCHEN se obliga a dar respuesta a las solicitudes ciudadanas relacionadas con mero trámite en 48 horas.
- Si las solicitudes dan origen a un informe, la respuesta es entregada en un plazo no superior a 10 días hábiles.
- Si la solicitud ciudadana no corresponde al ámbito de la CCHEN, nuestra institución debe derivarla a la entidad del Estado que corresponda en un plazo no superior a 24 horas.
- *No obstante, lo anterior y con el objeto de mejorar continuamente la atención a la ciudadanía, la CCHEN se compromete a entregar respuesta a las solicitudes que den origen a informes en un plazo máximo de 8 días, con ello se mejora el compromiso actual de 9 días.*
- Para el caso de las solicitudes de información, de acuerdo a lo establecido en la Ley 20.285, el plazo para enviar la respuesta requerida por el ciudadano es de 20 días hábiles, contados desde la recepción de la solicitud. Este plazo puede ser prorrogado por 10 días hábiles adicionales, cuando existan circunstancias que hagan difícil reunir la información solicitada, caso en el cual la CCHEN se obliga a informar al solicitante de tal situación, así como sus fundamentos, antes del vencimiento del plazo original.

Deberes aplicables a todos los ciudadanos/as que concurren o se contactan con funcionarios de la CCHEN y que solicitan información, productos y servicios especializados

- Tratar con respeto a los funcionarios que laboran en los espacios de atención de CCHEN y que atienden sus consultas y solicitudes.
- Al solicitar información hacerlo por escrito, o bien por los sitios electrónicos habilitados por la CCHEN, señalando nombre, apellidos y dirección del solicitante y de su apoderado, si así fuese el caso.
- Identificar claramente la información solicitada, indicando las características esenciales de la misma, tales como materia requerida, fecha de emisión o período de vigencia, origen, destino o soporte, entre otros aspectos.
- Cancelar los costos directos asociados a la reproducción de la información solicitada, si así fuese el caso. Se entiende por costos directos de reproducción, todos aquellos que sean necesarios para obtener la información en el soporte que el requeriente haya solicitado.
- Utilizar correcta y debidamente la información entregada por la CCHEN.
- Informar, con al menos una semana de anticipación, la cancelación de visitas a las instalaciones, así como a eventos de difusión y extensión que involucren la participación de personal de nuestra institución.

- Denunciar, fundadamente, el uso indebido de fuentes radiactivas o equipos generadores de radiaciones ionizantes, al Departamento de Protección Radiológica y Ambiental de la CCHEN, teléfonos 3646296, 3646269 y 3646274.
- Denunciar al Departamento de Protección Radiológica y Ambiental de la CCHEN, teléfonos 3646296, 3646269 y 3646274, los accidentes, incidentes o cualquier tipo de anomalía, tales como robos, hurtos, abandono o pérdida, con ocasión del uso de fuentes o equipos generadores de radiaciones ionizantes, en un plazo máximo de 24 horas.
- Dar cuenta a la Sección de Dosimetría Personal de CCHEN, teléfonos 3646108, 3646283, e-mail dosimetria@cchen.cl, todo hecho que esté afectando su control dosimétrico, tales como ausencias laborales o daño o pérdida del dosímetro.
- Efectuar oportunamente el recambio del o los dosímetros.
- Cumplir con todas las disposiciones legales y reglamentarias de seguridad nuclear y radiológica actualmente vigentes.

Comisión Chilena de Energía Nuclear

La Comisión Chilena de Energía Nuclear, CCHEN, fue creada por la ley N° 16.319 del 14 de septiembre de 1965. Es una institución autónoma del Estado de carácter técnico. La mencionada ley, en su Artículo 3°, estableció que “la Comisión deberá atender los problemas relacionados con la producción, adquisición, transferencia, transporte y uso pacífico de la energía atómica y de los materiales fértiles, fisionables y radiactivos”.

Con posterioridad, el D. S. N° 1.304 del 09 de noviembre de 1983 aprobó como único objetivo de la CCHEN el “Lograr el desarrollo integral de la energía nuclear con el fin de contribuir al desarrollo político, social y económico del país”.

La ley de Seguridad Nuclear N° 18.302, del 16 de abril de 1984, modificada por la ley N° 19.825 del año 2002, establece el marco jurídico para el desarrollo de las actividades nucleares nacionales y otorga a la CCHEN el carácter de organismo regulador y fiscalizador de las instalaciones nucleares y radiactivas definidas como de 1^{ra}. Categoría.

La Misión de la CCHEN es “Realizar investigación, desarrollo y aplicaciones pacíficas de la energía nuclear, así como su regulación, control y fiscalización, proporcionando servicios tecnológicos y de investigación y desarrollo a sectores externos, tales como ministerios, institutos del Estado, empresas públicas y privadas, universidades y establecimientos educacionales, tal que impliquen una contribución efectiva al conocimiento en ciencia y tecnología, al bienestar y seguridad de las personas y protección del medio ambiente”.

Para ello, la CCHEN desarrolla y pone al servicio de la comunidad los productos y servicios estratégicos que se encuentran en el Balance de Gestión Integral: <http://www.cchen.gob.cl>

Santiago, 28 de Julio de 2009



FERNANDO LÓPEZ LIZANA
Director Ejecutivo CCHEN