



**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 (CCHEN)**  
**(Versión Resumida para su Difusión)**

**Comisión Chilena de Energía Nuclear**

La Comisión Chilena de Energía Nuclear, CCHEN, es una institución autónoma del Estado de carácter técnico. Por Ley está llamada a "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<sup>1</sup>".

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".

**Compromisos de Calidad**

- Satisfacer los requerimientos de nuestros usuarios.
- Entregar Servicios y/o Productos Seguros, Confiables y oportunos.
- Mejorar continuamente nuestros procesos.
- Mejorar continuamente las competencias de nuestro personal.
- Entregar respuesta a las solicitudes que den origen a informes en un plazo máximo de 8 días

**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. El responsable directo se comunica con el ciudadano en un plazo máximo de 5 días y recibe la respuesta en un plazo máximo de 10 días.

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.

---

<sup>1</sup> Material Fértil: material cuyos núcleos atómicos son potencialmente fisionables. Material Fisionable: material cuyos núcleos atómicos se rompen (fisionan) cuando son bombardeados con neutrones. Material Radiactivo: material que emite fotones de alta energía (radiación gamma o rayos x), o bien partículas con alta energía (alfa, beta, neutrones).

## Modo en que se Agotan los Mecanismos de Reclamos

En el caso de no recibir respuesta ante un reclamo o una denuncia, podrá reiterar su demanda directamente con el Director Ejecutivo de la Comisión Chilena de Energía Nuclear.

## 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:

- Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS Amunátegui 95, Comuna de Santiago.
- A través del sitio web, [www.cchen.gov.cl](http://www.cchen.gov.cl)
- En los teléfonos OIRS 2-4702511 y 4702513
- Por correo electrónico OIRS [oirs@cchen.gov.cl](mailto:oirs@cchen.gov.cl)
- Por fax OIRS 2-4702512
- Biblioteca del Centro de Estudios Nucleares La Reina en Avenida Nueva Bilbao 12.501, Comuna de Las Condes, teléfono 2- 3646166.

## Lugares y Horarios de Atención de Público

- Sede Central de la CCHEN, Amunátegui 95, primer piso, Santiago.  
Horario: lunes a viernes de 08:30 a 17:00 horas, en horario continuado.
- Biblioteca del Centro de Estudios Nucleares La Reina, Avenida Nueva Bilbao 12.501, Las Condes.  
Horario: Lunes a viernes de 09:00 a 12:30 y de 14:00 a 17:00 horas.

## Derechos Ciudadanos

- Exigir un trato amable, respetuoso y no discriminatorio.
- Solicitar y recibir los nombres y cargos de los funcionarios de la CCHEN con los cuales se ha comunicado.
- Que las dependencias de la CCHEN para la atención de público cuenten con facilidades de acceso para personas con discapacidad física.
- Obtener sin costo los folletos informativos que edita la CCHEN.
- Acceder a los catálogos de nuestros productos, servicios y cursos de protección radiológica ya sea en forma electrónica o impresa.
- Exigir respeto de los plazos y calidad de los productos o servicios que comercializa CCHEN.
- Aclarar dudas si las respuestas a las consultas efectuadas no han sido del todo satisfactorias.
- Solicitar, acceder y recibir información que obre en poder de la CCHEN, con las solas excepciones o limitaciones establecidas por ley.
- Que se le informe adecuadamente sobre las fuentes de información que posee la institución.
- 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.

- 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, salvos 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.

Santiago, 17 de noviembre de 2009



FERNANDO LÓPEZ LIZANA  
Director Ejecutivo  
Comisión Chilena de Energía Nuclear