

## **Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, SIAC Carta de Compromisos de la Comisión Chilena de Energía Nuclear (CCHEN)**

Este documento entrega una guía sobre la manera en que la CCHEN otorga, a la ciudadanía, el adecuado acceso a este servicio público y a la información, productos y servicios generados por el mismo, respetando sus derechos y garantizando la igualdad de oportunidad y no discriminación.

### **1. Información general**

#### **1.1 Comisión Chilena de Energía Nuclear**

La CCHEN, institución autónoma del Estado y de carácter técnico, fue creada por Ley 16.319 de 1965, con el objeto de “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>”.

El D.S. N°1.304 de 1983, aprueba como único objetivo de la CCHEN “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 de 1984, 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 de 1<sup>ra</sup> Categoría<sup>2</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”.

Para ello, la CCHEN desarrolla y pone al servicio de la comunidad los siguientes productos y servicios estratégicos que se encuentran detallados en su Balance de Gestión Integral (<http://www.cchen.gob.cl>): autorizaciones de operación de instalaciones radiactivas, servicios de protección radiológica, cursos de capacitación en protección radiológica, producción de radioisótopos y

---

<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 contiene átomos inestables que emiten radiación ionizante a medida que se desintegran.

<sup>2</sup> Instalación de 1<sup>ra</sup> Categoría: Aceleradores de partículas, plantas de irradiación, laboratorios de alta radiotoxicidad, radioterapia y roentgenterapia profunda, gammagrafía y radiografía industrial.



radiofármacos, servicios de irradiación gamma, servicios analíticos y de caracterización de materiales e investigación y desarrollo.

## **1.2 Deberes y derechos aplicables a todos los ciudadanos(as) que concurren a la CCHEN o se contactan con funcionarios de la Comisión y que solicitan información, productos y/o servicios especializados.**

### **1.2.1 Derechos:**

- Exigir un trato amable, respetuoso y no discriminatorio por parte del funcionario que le atiende y solicitar y recibir el o los nombres y cargos de los funcionarios con los cuales se ha comunicado.
- Contar con facilidades de acceso, en la atención de público, para personas con discapacidad física.
- Obtener, sin costo, los folletos informativos y catálogos que edita la CCHEN, sobre sus productos y servicios y los precios de ellos, cuando son rutinarios.
- Exigir respeto de los plazos y la calidad de los productos o servicios ofrecidos por la CCHEN.
- Solicitar, acceder y recibir información que obre en poder de la CCHEN, en la forma y condiciones que establece la normativa, en cuanto al acceso a la información pública, con las solas excepciones o limitaciones establecidas por leyes de quórum calificado.
- Ser informada adecuadamente sobre las fuentes de información que posee la institución y su acceso.
- Solicitar información, en igualdad de condiciones, sin distinciones arbitrarias y sin expresión de causa o motivo en el cual se basa la solicitud.
- Recibir respuestas a solicitudes de información, dentro de los plazos legales, con la máxima celeridad posible y sin la realización de trámites dilatorios y aclarar dudas, si las respuestas no han sido satisfactorias.

Si corresponde aplicar la Ley 19880, las derivaciones deben realizarse en 24 horas. En caso de simple trámite, 48 horas. Si procede realizar un informe, este deberá responderse en un plazo máximo de 10 días hábiles. Si corresponde aplicar la Ley 20.285, la respuesta deberá enviarse en un plazo máximo de 20 días hábiles. En casos excepcionales, se podrá prorrogar por otros 10 días previo aviso al ciudadano(a), antes del vencimiento del plazo legal. Además, podrá elegir el medio por el cual requiere la entrega de la información solicitada. Las tarifas del precio de fotocopias u otros medios de entrega de la información estarán publicadas en la Sección Gobierno Transparente, del portal WEB institucional.

- Recibir información, por parte de la CCHEN, sin que esta 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, esta 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.

### 1.2.2 Documentos CCHEN que respaldan los derechos ciudadanos

- Tratamiento de Reclamos, Sugerencias y/o No Conformidades.
- Gestión de Solicitudes Ciudadanas del SIAC, Ley 19880.
- Sistema de Gestión de Solicitudes: Ley 20.285, sobre Acceso a la Información Pública.

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

### 1.2.3 Deberes:

- Tratar con respeto a los funcionarios que laboran en los espacios de atención de la CCHEN.
- Al solicitar información, hacerlo por escrito, o bien por los sitios electrónicos habilitados, señalando nombre, apellidos, RUT 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.
- Pagar los costos directos asociados a la reproducción de la información solicitada, si así fuese el caso.
- Utilizar correcta y debidamente la información entregada por la CCHEN.
- Denunciar fundadamente, en un plazo de 24 horas, el uso indebido, robo, abandono o pérdida de fuentes radiactivas o equipos generadores de radiaciones ionizantes<sup>3</sup>, al Departamento de Protección Radiológica y Ambiental de la CCHEN, teléfonos (2) 3646269, (2) 3646270 y 09-3194369.
- En el caso de los usuarios del servicio de dosimetría personal, dar cuenta a la Sección de Dosimetría Personal de CCHEN, teléfonos (2) 3646108, (2) 3646283, e-mail [dosimetria@cchen.cl](mailto:dosimetria@cchen.cl), todo hecho que esté afectando su control dosimétrico, tales como ausencias laborales o daño o pérdida del dosímetro<sup>4</sup> y efectuar oportunamente su recambio.
- Cumplir con todas las disposiciones legales y reglamentarias de seguridad nuclear y radiológica actualmente vigentes.

<sup>3</sup> Radiaciones ionizantes: Radiación con energía suficiente para ionizar la materia, extrayendo electrones de los átomos con los cuales interactúa. Son radiaciones ionizantes las radiaciones alfa, beta, gamma, rayos x y los neutrones.

<sup>4</sup> Dosímetro: Detector de características especiales que permite estimar la dosis acumulada permanentemente durante el periodo de exposición del trabajador ocupacionalmente expuesto a radiaciones ionizantes, TOE, recibidas en todo el cuerpo, en la piel o en las extremidades de las personas expuestas a las radiaciones ionizantes (para luego comparar estas estimaciones con los límites establecidos en la legislación vigente y los recomendados por organizaciones internacionales).

### 1.3 Transparencia activa: información disponible

La CCHEN pone a disposición de la ciudadanía en su portal Web (<http://www.cchen.cl/> , link “Gobierno Transparente”) la siguiente información:

- Marco Normativo, Actos y Resoluciones sobre Terceros, Estructura Orgánica de la CCHEN, Dotación de Personal, Compras y Adquisiciones, Transferencias, Información Presupuestaria, Auditorías, Sistema de Gestión de Solicitudes de Acceso a la Información, Costos de Reproducción, Actos o Documentos calificados como Secretos o Reservados, Antecedentes y Normas que Afectan a Empresas de Menor Tamaño, Declaraciones de Patrimonio e Intereses de las autoridades, Normas de la Ley 20.285, Trámites del Organismo, Participación Ciudadana, Subsidios y Beneficios y Vínculos Institucionales.

### 1.4 Gestión de solicitudes de acceso a la información pública, Ley 20.285

Cualquier ciudadano(a) puede hacer una solicitud de acceso a la información pública a través del Sistema de Gestión de Solicitudes de Acceso disponible en el sitio Web de la CCHEN, en acápite Gobierno Transparente. En la aplicación de esta ley no proceden las solicitudes telefónicas. Si un ciudadano(a) efectúa una solicitud por dicha vía, la Operadora del SIAC le entregará orientación para que haga uso de la mencionada plataforma, sin perjuicio del derecho que tiene el ciudadano(a) a utilizar un medio distinto al sistema disponible en la web (correo electrónico, carta, en forma presencial).

Para llevar a cabo esta labor de manera óptima, el sistema de gestión de calidad de la CCHEN ha establecido un procedimiento documentado, denominado “Sistema de Gestión de Solicitudes: Ley 20.285 sobre Acceso a la Información Pública”.

#### 1.4.1 Información de carácter reservado

De acuerdo a las atribuciones establecidas en la ley 20.285, la CCHEN ha establecido como de Carácter Reservado el Sistema de Protección Física de Materiales e Instalaciones Nucleares y Radiactivas de la CCHEN y el Plan de Implementación para Protección Física de Materiales e Instalaciones Nucleares y Radiactivas de la CCHEN.

### 1.5 Formas en que la ciudadanía puede exigir sus derechos

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

### 1.6 Modos en que se agotan los mecanismos de reclamos

La CCHEN ha establecido como última instancia de responsabilidad, en relación a la atención ciudadana, a la Dirección Ejecutiva de la institución, representada por su Director(a) Ejecutivo(a).



## 1.7 Mecanismos de queja y compensación

Todo 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 serán entregadas, en primera instancia, por el jefe directo del funcionario involucrado, hasta llegar a la autoridad superior representada por el Director(a) Ejecutivo(a) de la CCHEN, cuando el caso así lo amerite. El Director(a) Ejecutivo(a), si lo considera pertinente, tomará contacto con el cliente y proveerá el servicio solicitado, si este aún no ha sido entregado. Adicionalmente, entregará las excusas del caso. Si el Director(a) Ejecutivo(a) lo estima relevante, solicitará las gestiones para reunirse con el ciudadano en las oficinas de la institución.

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.

## 2. Compromisos de Calidad

### 2.1 Política de Calidad de la CCHEN

“Buscamos que nuestros procesos, productos y servicios respondan a plenitud con los requerimientos de nuestros clientes, por medio de la mejora continua, haciendo uso de la implantación efectiva de un sistema de gestión de calidad, que contribuya a la seguridad nuclear y radiológica de nuestro personal, público, instalaciones y medio ambiente, en las actividades de aplicaciones pacíficas de la energía nuclear que desarrolla nuestra Institución”.

### 2.2 Política de la CCHEN sobre el Acceso a la Información Pública

“La CCHEN da fiel cumplimiento a lo estipulado en la Ley 20.285 sobre acceso a la información pública. Para ello, establece, por una parte, los procedimientos e instructivos internos que en su cumplimiento garantizan a los ciudadanos un adecuado acceso a la información generada por la institución, y por otra parte, asigna recursos y establece roles, los que son aprobados por el Jefe Superior del Servicio, teniendo en consideración que la ciudadanía es el centro de atención de la CCHEN como servicio público”.

### 2.3 Objetivo Estratégico del SIAC

“Entregar al público usuario de la CCHEN un servicio adecuado a través de todos sus espacios de atención, teniendo como objetivo principal la satisfacción de los usuarios que formulan las solicitudes ciudadanas”.

### 2.4 Compromisos de calidad del SIAC de la CCHEN y Tiempos Asociados

Los compromisos de calidad del SIAC se encuentran descritos en sus objetivos de calidad. De estos objetivos de calidad, los siguientes reafirman nuestra vocación de servicio, en torno al tratamiento de las solicitudes ciudadanas:

- **Satisfacción de la ciudadanía:** Lograr un promedio de satisfacción ciudadana de, al menos, un 95%.
- **Mejorar continuamente los procesos:** Implementar, en forma anual, al menos 2 oportunidades de mejora en los procesos.



- **Mejorar continuamente la gestión (oportunidad):** Lograr que un 80% de las respuestas a solicitudes de información sean efectivamente enviadas al usuario, dentro de 7 días hábiles. Lograr que un 90% de las respuestas a solicitudes de acceso a la información pública, sean efectivamente remitidas al usuario dentro de 17 días hábiles.
- **Mejorar la cobertura:** Lograr, al menos, un 3% de aumento de solicitudes, en comparación al período anterior.
- **Mejorar el perfil del personal:** Capacitar al 30% de los colaboradores del SIAC de la CCHEN, en temas pertinentes.
- **Mejorar la eficiencia:** Lograr un aumento de, al menos, un 3% en la tasa de solicitudes atendidas y resueltas por cada colaborador del SIAC.

## 2.5 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 OIRS, Amunátegui 95, primer piso, comuna de Santiago.
- A través del sitio web, [www.cchen.gob.cl](http://www.cchen.gob.cl)
- Teléfonos OIRS (2) 4702511 y (2) 4702513
- Correo electrónico OIRS [oirs@cchen.gob.cl](mailto:oirs@cchen.gob.cl)
- 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 en Avenida Nueva Bilbao 12.501, comuna de Las Condes, teléfono (2) 3646166.

## 2.6 Mecanismos para Evaluar la Calidad del Servicio

La OIRS aplica encuestas de satisfacción de clientes/usuarios, así como encuestas para determinar los requerimientos de sus clientes, las que se encuentran disponibles para los usuarios, al igual que sus resultados.

Por otra parte, la CCHEN establece mediciones periódicas sobre el cumplimiento de los plazos de respuesta a las solicitudes, información que se encuentra disponible en el sistema informático de la OIRS.

También se ha establecido el procedimiento de “Calidad del Servicio SIAC”, el cual permite a la institución establecer los mecanismos y procesos para identificar a sus usuarios, realizar las mediciones pertinentes en el ámbito de la calidad del servicio, establecer estándares de calidad y obtener la retroalimentación para la mejora del diseño de la prestación de sus servicios.

Cabe señalar que la CCHEN cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad certificado bajo el estándar ISO 9001/2008, el que cuenta con un procedimiento para medir la satisfacción de sus clientes, que corresponde al PRC-CCHEN-016: “Satisfacción de Cliente”, que le permite incorporar acciones para mejorar



continuamente la satisfacción de quienes reciben productos o servicios generados por la CCHEN.

### **3. Información Complementaria**

#### **3.1 Lugares, horarios, teléfonos y responsables de la atención de público**

- Sede Central de la CCHEN, Amunátegui 95, primer piso, Santiago.
  - Operadora de la OIRS: Sra. Dasha Barril Saldivia.
  - [oirs@cchen.gob.cl](mailto:oirs@cchen.gob.cl)
  - Teléfono: (2) 4702511 - (2) 4702513.
  - Horario de atención: lunes a viernes de 08:30 a 17:00 horas.
  
- Biblioteca del Centro de Estudios Nucleares La Reina, Avenida Nueva Bilbao 12.501, Las Condes.
  - Jefa de Sección Biblioteca: Sra. Cecilia Navarrete Urbina.
  - Secretaria Técnica de Biblioteca: Sra. Melisande Contreras Jorquera.
  - Teléfonos: (2) 3646165 - (2) 3646166.
  - Horario de atención: lunes a viernes de 09:00 a 12:30 y de 14:00 a 17:00 horas.
  
- 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 de la OIRS.

Santiago, 30 de diciembre de 2011

