



GOBIERNO DE CHILE  
COCHILCO

**RESOLUCIÓN APROBATORIA EXENTA N° 186**  
Aprueba Carta de Derechos Ciudadanos.

**SANTIAGO, 04 NOV. 2009**

**VISTO:**

- 1° El D.F.L. N° 1/19.653, (SEGPRES), de 2001, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional sobre Bases Generales de la Administración del Estado;
  - 2° El Instructivo Presidencial de Simplificación de Trámites y Establecimiento de Cartas de Derechos Ciudadanos, de 1998;
  - 3° La Ley N° 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado;
  - 4° La Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fuera fijado por el D.F.L. N° 29 (Hacienda), de 2004;
- La Ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública;
- El Decreto Supremo N° 13, (SEGPRES), de 2009, Reglamento de la Ley N° 20.285 Sobre Acceso a la Información Pública;
- 7° El D.L. N° 1.349, de 1976, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fuera fijado por el D.F.L. N° 1/87 (Minería), y sus modificaciones posteriores, y
  - 8° El D.S. N° 130, de 27 de julio de 2009, del Ministerio de Minería, que "Acepta Renuncia Voluntaria al Cargo de Vicepresidente Ejecutivo (P), de la Comisión Chilena del Cobre, del señor Eduardo Titelman Goren".



**TENIENDO PRESENTE:**

Que la Comisión Chilena del Cobre requiere contar con un documento escrito que constituya un instrumento a través del cual informa a la ciudadanía sobre los servicios que tiene encomendados y acerca de los compromisos de calidad en su prestación, así como de los derechos de los ciudadanos y usuarios en relación con estos servicios, en mérito de lo cual:

COMISIÓN CHILENA DEL COBRE

Agustinas 1161 • 4° piso • Santiago • Chile • fono (56-2) 382.8100 (8) • Fax (56-2) 382.8300 • www.cochilco.cl

04 NOV. 2009

186

**RESUELVO:**

Apruébase, con esta fecha, la "Carta de Derechos Ciudadanos" de la Comisión Chilena del Cobre, adjunta a la presente Resolución.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**



**GONZALO ASTORQUIZA LUMSDEN**  
Vicepresidente Ejecutivo (S)

Lo que transcribo a usted para su conocimiento y fines a que haya lugar,



*Mrs*  
**MIGUEL RETAMAL SALAS**  
Secretario del Consejo (S)

**DISTRIBUCIÓN:**

Auditor Interno, Felipe Rodríguez Arellano  
Encargada de Comunicaciones, Paula Maldonado Vargas  
Archivo

MRS/VDPR

## **CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS**

**Santiago, septiembre de 2009**

## I. INFORMACIÓN GENERAL

### 1.1. Motivo de su creación

La Comisión Chilena del Cobre (COCHILCO) es un organismo público funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que se relaciona con la Presidenta de la República a través del Ministerio de Minería.

Nuestra Misión es asesorar al Gobierno en la elaboración, implementación y fiscalización de políticas, estrategias y acciones que contribuyan al desarrollo sustentable del sector minero nacional y a fortalecer el aporte de éste al resto de la economía. Asimismo, resguardar los intereses del Estado en sus empresas mineras, fiscalizando y evaluando su gestión e inversiones.

### 1.2. Servicios que ofrece e información disponible

La Institución fue creada por el D.L. N° 1.349/76, del Ministerio de Minería, con el objetivo que sintetiza nuestra Misión recién indicada. En ese contexto, también ofrece servicios a la ciudadanía mediante la generación y entrega de información pública minera, económica y financiera relacionada con el cobre y sus subproductos, y otros minerales con exclusión del carbón y los hidrocarburos, la que está disponible en la página web [www.cochilco.cl](http://www.cochilco.cl). Asimismo, emite la certificación de origen de la procedencia nacional de las mismas sustancias.

Además, informa a través del Banner Gobierno Transparente, las siguientes materias:

- a) Su estructura orgánica.
- b) Las facultades, funciones y atribuciones de cada una de sus unidades u órganos internos.
- c) El marco normativo que les sea aplicable.
- d) La planta del personal y el personal a contrata y a honorarios, con las correspondientes remuneraciones.
- e) Las contrataciones para el suministro de bienes muebles, para la prestación de servicios, para la ejecución de acciones de apoyo y para la ejecución de obras, y las contrataciones de estudios, asesorías y consultorías relacionadas con proyectos de inversión, con indicación de los contratistas e identificación de los socios y accionistas principales de las sociedades o empresas prestadoras.
- f) Los actos y resoluciones que tengan efectos sobre terceros.
- g) Los trámites y requisitos que debe cumplir el interesado para tener acceso a los servicios que preste el respectivo órgano.

- h) Los mecanismos de participación ciudadana.
- i) La información sobre el presupuesto asignado, así como los informes sobre su ejecución.
- j) Los resultados de las auditorías al ejercicio presupuestario del respectivo órgano y, en su caso, las aclaraciones que procedan.
- k) Todas las entidades en que tengan participación, representación e intervención, cualquiera sea su naturaleza y el fundamento normativo que la justifica.

### **1.3. Derechos de las personas que asisten al Servicio**

1.3.1. Conocer y obtener información sobre COCHILCO como servicio público, en cuanto a su misión, objetivos, productos, personal, servicios, actos y resoluciones, sus fundamentos, los documentos que les sirvan de sustento o complemento directo y esencial, y los procedimientos que se utilicen para su dictación, salvo las excepciones que establece la Ley de Acceso a la Información Pública y las previstas en otras leyes de quórum calificado.

Asimismo, se puede conocer y obtener información elaborada con presupuesto público y toda otra que obre en poder de COCHILCO, cualquiera sea su formato, soporte, fecha de creación, origen, clasificación o procesamiento, a menos que esté sujeta a las excepciones antes señaladas.

1.3.2. Conocer el nombre y cargo del interlocutor que representa a COCHILCO ante usted, quien debe facilitarle el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

1.3.3. Tener igualdad de trato y acceso a la información pública de que dispone COCHILCO, sin preferencias o discriminación alguna.

1.3.4. Presentar sus consultas, reclamos y sugerencias a través del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC).

1.3.5. Obtener oportuna respuesta, y en un lenguaje claro y sencillo, a las consultas, reclamos y sugerencias por parte del SIAC.

1.3.6. Conocer en cualquier momento el estado de tramitación de su solicitud.

1.3.7. Ser atendido con cortesía, diligencia, y en forma objetiva, respetando el principio de transparencia en la gestión pública.

1.3.8. Sugerir mejoras en los procedimientos de atención al público, y dar a

conocer las falencias que detectare, en forma fundada, verbal o escrita.

1.3.9. Obtener información sobre requisitos jurídicos y técnicos de sus solicitudes.

1.3.10. Cualquier otro derecho constitucional y legal.

**1.4. Como contrapartida los usuarios (as) tienen los siguientes deberes:**

1.4.1. Aquellas consultas que correspondan a información que contempla la Ley de Acceso a la Información Pública y que son canalizadas a través del Procedimiento de Gestión de Solicitudes (Transparencia Pasiva), se gestionarán sólo si cumplen con los siguientes requisitos legales:

- ✓ Individualización del peticionario (Nombre, apellidos, dirección del solicitante o de su apoderado, en su caso).
- ✓ Identificación clara de la información que se requiere (acto, resolución, producto o procedimiento).
- ✓ Firma del solicitante estampada por cualquier medio habilitado.
- ✓ Individualización del Organismo al que se dirige (Comisión Chilena del Cobre).

La solicitud es realizada a través del sitio electrónico de COCHILCO utilizando el Sistema de Gestión de Solicitudes, por carta o presencialmente, que cumplan con los requisitos antes indicados.

1.4.2. Cuidar, conservar y no alterar los documentos que le otorga esta Institución.

1.4.3. Respetar la propiedad intelectual de los trabajos o información proporcionada por COCHILCO. Si usa la información en alguna publicación se debe citar la fuente.

1.4.4. Solicitar en forma oportuna y cortés la información y/o servicios requeridos.

1.4.5. Respetar los procedimientos de atención establecidos por la Institución para la solicitud de información o servicios.

1.4.6. Respetar y tratar con educación al funcionario que lo atiende.

1.4.7. Respetar el orden dentro de las dependencias de la Institución.

### **1.5. Forma en que el ciudadano puede exigir sus derechos**

El ciudadano puede demandar sus derechos a través del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, utilizando el sitio web de la Institución, teléfono, el correo electrónico, o personalmente en nuestras oficinas.

### **1.6. Modos en que se agotan los mecanismos de reclamo**

En caso que el usuario (a) no haya sido atendido con amabilidad o que no se haya dado respuesta a su consulta, tendrá derecho a enviar su reclamo a través de los diferentes canales que ofrece el Sistema (teléfono, sitio web, correo electrónico y en forma presencial a través de un formulario predeterminado), y se dará -dentro de un plazo máximo de 7 días hábiles-, una explicación y/o respuesta a su inquietud por el mismo canal en que se envió la solicitud.

Si la respuesta dada al usuario (a) no resuelve su problema, éste se podrá contactar con la Encargada de Comunicaciones, Paula Maldonado, vía correo electrónico ([pmaldona@cochilco.cl](mailto:pmaldona@cochilco.cl)) o por teléfono (562-3828209), quien deberá dar una explicación directamente al afectado.

Además, el ciudadano (a) podrá recurrir al Consejo para la Transparencia si siente vulnerados sus derechos en caso de denegación de información.

### **1.7. Mecanismos de queja y compensación**

Los mecanismos para interponer una queja en caso que la Institución hubiese errado en su actuar, ocasionándole un perjuicio al usuario, serán todos los espacios con que cuenta el SIAC. La Institución se compromete a investigar los hechos que desencadenaron tal perjuicio, a entregar una solución concreta, y en aquellos hechos que lo amerite, por su gravedad, una disculpa por escrito de la máxima autoridad de la organización.

## **II. ACCESO**

### **2.1 Accesibilidad**

COCHILCO cuenta con un Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana a través de su sitio web ([www.cochilco.cl](http://www.cochilco.cl)), teléfono (56-2-3828100), correo electrónico [cochilco@cochilco.cl](mailto:cochilco@cochilco.cl).

## 2.2 Lugares de Atención al Público

Las dependencias de la Institución y de atención al público, están ubicadas en Agustinas 1161, 4º piso, Santiago.

## 2.3 Mecanismos con que cuenta la Institución para evaluar la calidad del servicio

La calidad del servicio se evalúa por medio de encuestas que se efectúan, periódicamente, a través del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana en los espacios correo electrónico, web y presencial.

## III. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

### 3.1 Horario de Atención

El horario de atención a los ciudadanos (as) es el siguiente: Lunes a Jueves de 08:30 a 17:00 horas y viernes de 08:30 a 16:00 horas.

### 3.2 Responsable a cargo

El funcionario responsable del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, es la Encargada de Comunicaciones Paula Maldonado.



**GONZALO ASTORQUIZA LUMSDEN**  
Vicepresidente Ejecutivo (S)  
Comisión Chilena del Cobre